



GUIDE À LA CLIENTÈLE

SERVICE DU TRANSPORT ADAPTÉ

Centre de réservations : 450 973-3111
Centre contact clients : 450 688-6520
STLaval.ca



Société de
transport
de Laval

Mes renseignements

Mon numéro de client STL : _____

Mon numéro de carte OPUS : _____

J'informe le Centre contact clients de la STL de tout nouveau numéro de carte OPUS et je fais enregistrer ma carte OPUS pour la protéger en cas de perte, de vol ou de bris.

Mon abonnement virtuel

Dernier chèque transmis à la STL en date du : _____

Centre contact clients :

450 688-6520

Heures d'ouverture

Lundi au vendredi : 6 h 30 à 20 h

Samedi, dimanche et jours fériés : 8 h à 17 h

Table des matières

À votre service	4
Notre mission	4
Nos valeurs.....	4
Engagement qualité STL	5
Services offerts	6
Territoires desservis	8
Zones tarifaires pour les services du transport adapté.....	8
Heures de service	10
Heures de service des déplacements.....	10
Horaire du Centre de réservations	10
Jours fériés et période des Fêtes.....	11
Arrêt du service	12
Réservation d'un transport	13
Types de déplacement	13
Déplacement régulier.....	13
Déplacement occasionnel.....	14
Déplacement métropolitain	14
Déplacement non autorisé.....	14
Pour faire une demande de réservation	14
Renseignements à fournir pour réserver un déplacement.....	15
Retour sur appel	15
Modification d'une réservation le jour même	16
Réservation le jour même	16
Annulation d'un déplacement	17
Absence.....	17
Déplacement aux fins de réparation d'un deuxième fauteuil roulant	18
Déplacements métropolitains	18
Avec ou sans correspondance?.....	18
Accompagnement	19
Accompagnement sur le réseau de transport adapté	19
Accompagnement sur le réseau de transport régulier.....	19

Services accessibles du réseau régulier	20
Spécification de l'aide à la mobilité	21
Personnes présentant des limitations fonctionnelles	21
Tarifications	22
Modes de paiement.....	22
Déplacement à l'intérieur de Laval.....	22
Déplacement métropolitain.....	22
Billets papier transport adapté	23
Argent comptant	23
Abonnement mensuel sur carte OPUS	23
Protection de la carte OPUS	24
Abonnement mensuel VIRTUEL.....	24
Marche à suivre pour obtenir un abonnement virtuel mensuel	25
Points de vente – Titres unitaires et mensuels	25
Prise en charge	26
Service d'appels automatisés.....	26
Service de rappels automatisés la veille de votre déplacement.....	26
Service d'appels d'arrivée imminente	27
Ponctualité	27
Signalement d'un retard	27
L'embarquement	28
Avant l'embarquement.....	28
L'arrivée du chauffeur	28
Prise en charge.....	29
Carte d'admission	29
Accompagnement du chauffeur.....	30
Accessibilité des lieux	31
Vos responsabilités	32
Demeurer assis sur votre aide à la mobilité durant le transport :	
Conditions et sécurité	33

Utilisation d'un triporteur ou d'un quadriporteur	34
Utilisation d'une base roulante, d'un fauteuil compagnon et d'un fauteuil sans ancrage.....	34
Port de la ceinture de sécurité.....	34
Transport sécuritaire des enfants	35
Animaux	35
Chien-guide ou d'assistance	35
Animaux de compagnie	35
Transport d'objet	36
Exceptions pour certaines destinations	37
Renseignements complémentaires	38
Comportement à bord des véhicules	38
Durée d'un déplacement.....	39
En cas d'accident	39
Votre dossier	40
Mise à jour de votre dossier.....	40
Vous déménagez à l'extérieur de la ville de Laval?	41
Visiteurs	41
Pourboires.....	41
Commentaires et pénalités	42
Commentaires	42
Pénalités	42
Pour nous joindre	43
Pour tout ce qui concerne vos déplacements	43
Objets perdus	43
Pour des renseignements sur nos services, plaintes, commentaires et demandes.....	43
Pour l'envoi d'un formulaire d'admission	43

À votre service



À la Société de transport de Laval, notre objectif quotidien est simple : vous offrir la meilleure expérience de transport possible. Nous vous proposons un service professionnel, courtois et attentionné pour simplifier vos déplacements à Laval et les environs. Découvrez tout ce qu'il faut savoir sur le fonctionnement de notre service de transport adapté dans ce présent guide.

► Notre mission

La STL et ses employés ont pour mission de développer et d'offrir à Laval un service de transport collectif de qualité, performant, innovant et évoluant en fonction des besoins de mobilité.

► Nos valeurs

**RESPECT,
EXCELLENCE et
COLLABORATION**

Elles sont au cœur de nos actions pour assurer la satisfaction de notre clientèle et la fierté de nos employés.



► Engagement qualité STL

À la STL, nous accordons une grande importance à la qualité de nos services. Si bien que nous en faisons un engagement auquel tous les membres de notre équipe adhèrent, autant sur la route que dans notre centre d'appels!

Cinq éléments clés sont couverts par l'Engagement qualité STL :

- Nous serons accueillants et courtois.
- Nous nous engagerons à être à l'heure par rapport à la plage horaire prévue.
- Nous prendrons votre sécurité et votre confort à cœur.
- Nous vous fournirons des informations justes et pertinentes.
- Nos équipements seront fiables et propres.

Services offerts

La STL offre un transport collectif adapté qui répond aux besoins de déplacement de la clientèle admise. Le service est de type porte accessible à porte accessible et fonctionne sur réservation.

Le jumelage des déplacements et la ponctualité de chacun sont des éléments essentiels afin de rendre notre service des plus fiables.

La STL dispose de taxis et de minibus pour desservir les clients du transport adapté.





La STL offre différents types de transport afin de tenir compte des limitations de sa clientèle. Le chauffeur a la responsabilité d'assigner les places dans le véhicule, selon les besoins spécifiques de chacun.

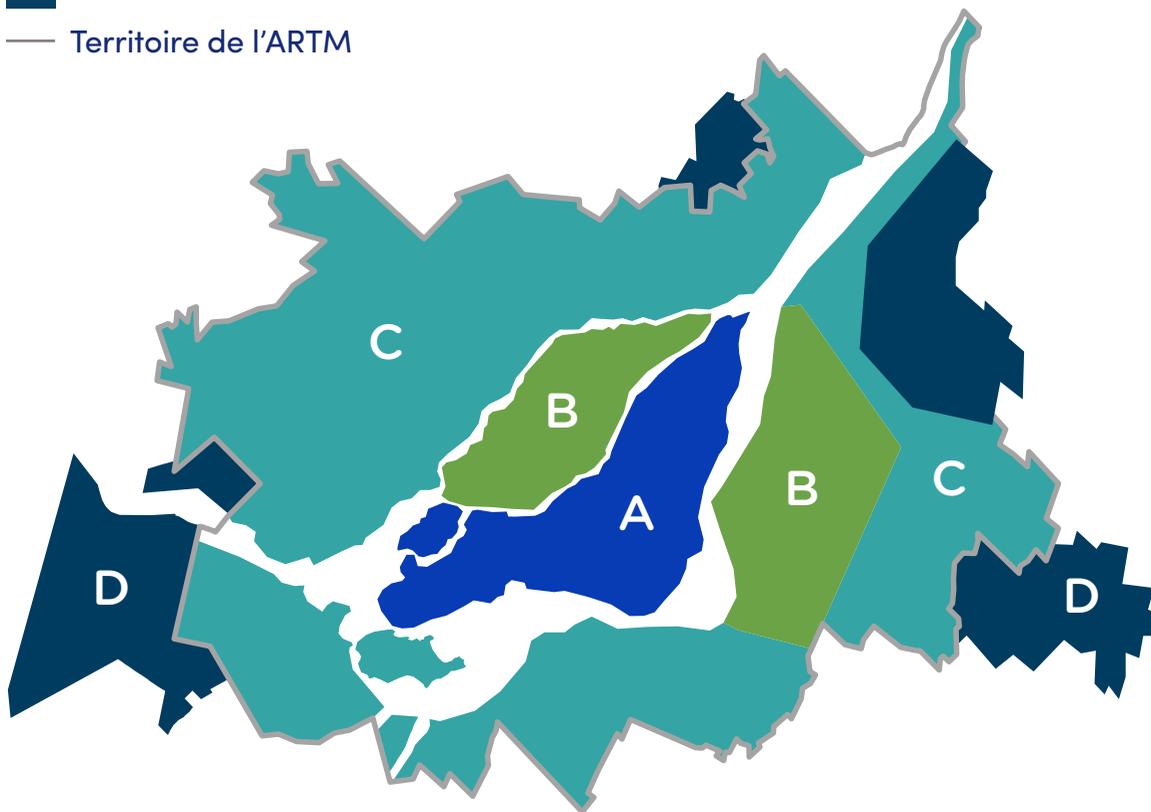
La STL met tout en œuvre pour vous offrir un service des plus accommodants en matière de disponibilité et d'équipements adaptés à vos besoins.

► Territoires desservis

Le service de transport adapté de la STL effectuera vos déplacements à l'intérieur du territoire de Laval, ainsi que sur l'ensemble de la grande région métropolitaine desservie par l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM).

► Zones tarifaires pour les services du transport adapté

- A** Agglomération de Montréal
 - B** Agglomération de Longueuil et Laval
 - C** Couronnes nord et sud
 - D** Hors territoire de l'ARTM
- Territoire de l'ARTM



IMPORTANT

Le non-respect des délais de réservation pourrait entraîner un refus de votre demande.

Laval – Zone B

- Réservation de 5 jours à l'avance jusqu'à 17 h la veille du déplacement.
- Retour sur appel permis
- Délai minimal de 30 minutes entre l'aller et le retour

Montréal (extrémités) – Zone A

- Réservation 3 jours à l'avance
- Possibilité de correspondance
- Retour sur appel non permis
- Délai minimal de 120 minutes entre l'aller et le retour

Montréal (Centre) – Zone A

- Secteur Pie-IX et l'axe Marcel-Laurin/Décarie jusqu'au fleuve
- Réservation de 5 jours à l'avance jusqu'à 17 h la veille du déplacement.
- Retour sur appel permis
- Délai minimal de 60 minutes entre l'aller et le retour

Rive-nord et rive-sud – Zone C

- Réservation 3 jours à l'avance
- Retour sur appel non permis
- Délai minimal de 120 minutes entre l'aller et le retour

Heures de service

► Heures de service des déplacements*

	Plage horaire du premier embarquement	Plage horaire du dernier embarquement
Lundi au jeudi	6 h 30 - 7 h	22 h 30 - 23 h
Vendredi	6 h 30 - 7 h	23 h 30 - minuit
Samedi	8 h - 8 h 30	23 h 30 - minuit
Dimanche	8 h - 8 h 30	22 h 30 - 23 h

*Prenez note que le premier embarquement ne peut pas être effectué avant l'heure indiquée. Nous vous invitons à en tenir compte lorsque vous établissez vos rendez-vous.

► Horaire du Centre de réservations

Numéro de téléphone : 450 973-3111

Lundi au jeudi	6 h 30 à 23 h
Vendredi	6 h 30 à minuit
Samedi	8 h à minuit
Dimanche	8 h à 23 h

► Jours fériés et période des Fêtes

Lors des jours fériés et pendant la période des Fêtes (du 27 au 30 décembre), les déplacements réguliers sont automatiquement annulés sauf pour les déplacements d'hémodialyse.

Si vous souhaitez vous déplacer durant l'une de ces journées, vous devez faire une demande de déplacement occasionnel.

Les heures de service des jours fériés sont les mêmes que pour l'horaire du samedi (8 h à minuit).

Pour la période des Fêtes (27 au 30 décembre), l'horaire normal est en vigueur.

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Jour de l'An• Lendemain du jour de l'An• Vendredi saint• Pâques• Lundi de Pâques• Journée nationale des patriotes• Fête nationale du Québec | <ul style="list-style-type: none">• Fête du Canada• Fête du Travail• Action de grâce• Veille de Noël• Noël• Lendemain de Noël• Veille du jour de l'An |
|---|---|

► Arrêt du service

Votre sécurité est primordiale. Le service du transport adapté de la STL peut être interrompu temporairement lors de conditions climatiques ou routières défavorables (tempête de neige, verglas ou autre situation urgente perturbant l'utilisation des véhicules).

Lors des journées de tempête, la STL encourage sa clientèle à annuler à l'avance tout déplacement non prioritaire qui pourrait être remis à plus tard. Si possible, veuillez réserver votre nouveau déplacement 48 h après la tempête puisque l'accumulation de neige pourrait ralentir le service.

Si l'interruption survient après votre départ de la maison, nous ferons de notre mieux pour assurer votre retour dans des délais raisonnables.

La STL diffuse un message à cet effet sur la ligne du Centre de réservations (450 973-3111) lors des journées de tempête.

Considérant le volume d'appels à traiter lors d'interruption de service, le Centre de réservations ne peut malheureusement communiquer avec chaque client.

Réservation d'un transport

► Types de déplacement

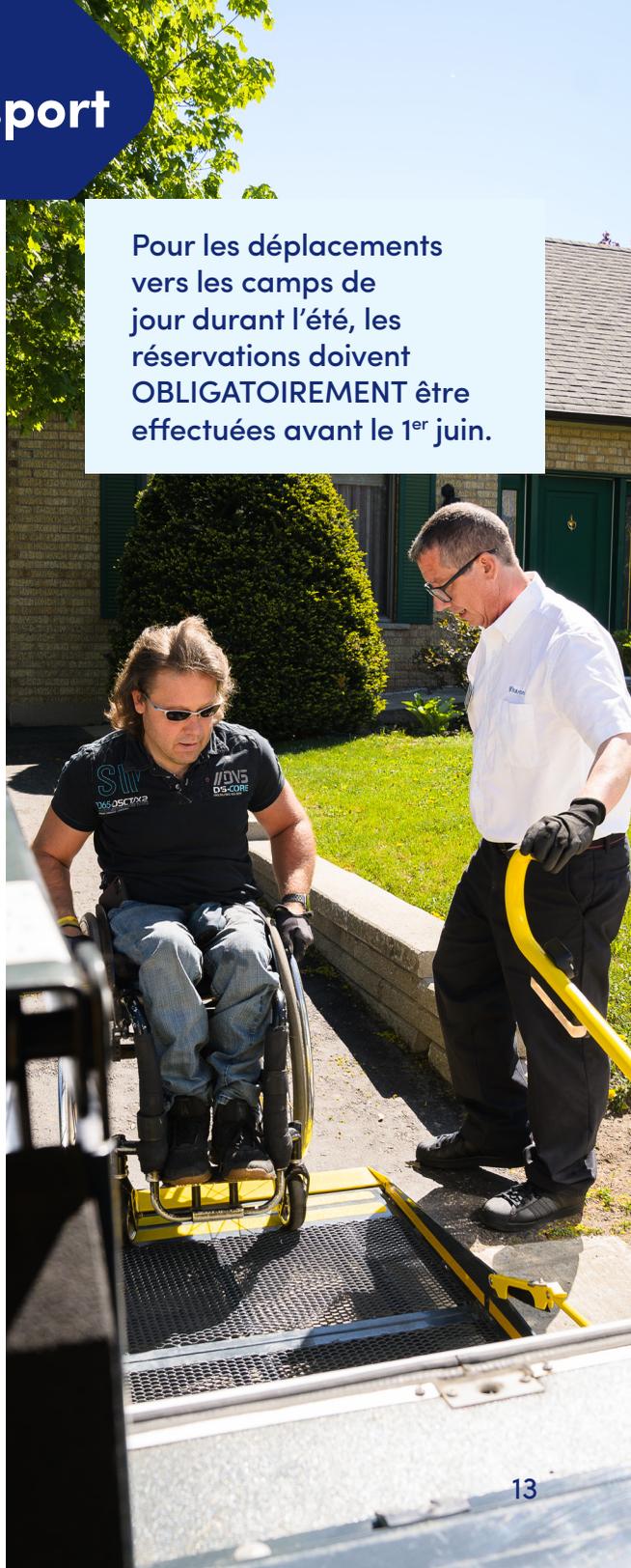
Déplacement régulier

Il s'agit d'un déplacement répétitif, effectué à heures et à lieux fixes.

Cependant, une réservation vers une destination à forte affluence, comme un centre d'activités structuré (centre de jour, service de surveillance animé, etc.), doit être effectuée au moins deux (2) semaines à l'avance afin de nous permettre une planification adéquate.

Dans le but d'optimiser le service offert, les demandes de déplacements réguliers peuvent être sujettes à modification plusieurs fois par année. Ainsi, les plages horaires confirmées peuvent différer d'une fois à l'autre et vous seront communiquées.

Pour les déplacements vers les camps de jour durant l'été, les réservations doivent **OBLIGATOIREMENT** être effectuées avant le 1^{er} juin.



Déplacement occasionnel

Un déplacement occasionnel est un déplacement non répétitif et s'applique pour une date spécifique.

Déplacement métropolitain

Un déplacement métropolitain est un déplacement effectué à l'extérieur de la ville de Laval, mais dans la grande région métropolitaine.

Déplacement non autorisé

Le service de transport adapté s'adresse uniquement aux clients qui effectuent des déplacements sur une base individuelle. Les déplacements de groupe, tel que scolaire tant du secteur privé que public (niveau primaire et secondaire), et entre établissements du réseau de la santé afin de recevoir des soins de santé, ne sont pas autorisés.

POUR FAIRE UNE DEMANDE DE RÉSERVATION

Centre de réservations
450 973-3111

► Renseignements à fournir pour réserver un déplacement

Afin de faciliter le traitement de vos réservations, nous vous demandons de fournir les renseignements suivants :

- votre numéro de client
- le type de déplacement (régulier ou occasionnel)
- la date du déplacement
- les adresses exactes de départ et de destination, y compris les portes d'accès
- l'heure d'arrivée à la destination souhaitée*
- l'heure de retour
- l'aide à la mobilité que vous utiliserez pour votre déplacement (fauteuil, marchette, etc.)
- s'il y a lieu, la présence d'un accompagnateur, d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance.

*Prendre note que l'heure d'arrivée à destination souhaitée est celle à la porte de l'édifice. N'oubliez pas de vous garder un certain délai en cas d'imprévu.

► Retour sur appel

Au moment de la réservation, vous devez établir l'heure de votre retour. S'il vous est impossible de le faire pour **des raisons exceptionnelles**, votre retour pourra s'effectuer sur appel.

Raisons exceptionnelles : rendez-vous médical, comparution au tribunal, retour d'un voyage à l'aéroport de Montréal ou réparation de fauteuil roulant.

Dans ces cas, vous devrez communiquer avec le Centre de réservations dès que vous serez prêt à obtenir un service de déplacement. Le préposé programmera votre déplacement selon la disponibilité des véhicules.

► **Modification d'une réservation le jour même**

Vous pouvez modifier l'heure OU la destination d'une réservation déjà planifiée si une place est libre à bord d'un véhicule ET que votre déplacement est dans un parcours déjà planifié.

Si vous souhaitez modifier votre réservation, vous devez communiquer avec le Centre de réservations **au moins 2 h** avant le départ.

À NOTER

Les chauffeurs ne sont pas autorisés à modifier une adresse ou une heure de réservation. Vous devez adresser votre demande de modification au Centre de réservations au 450 973-3111.

► **Réservation le jour même**

Nous accepterons une réservation de dernière minute uniquement dans le cas d'un déplacement pour des raisons médicales urgentes sur le territoire de Laval et Montréal-Centre, à la condition qu'une place soit libre dans un véhicule.

Si votre condition réclame des soins particuliers, optez pour les services ambulanciers.

► Annulation d'un déplacement

Si vous devez annuler un déplacement, nous vous prions de nous en aviser le plus rapidement possible afin d'éviter que le chauffeur ne se déplace inutilement.

Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres clients d'une place à bord du véhicule et occasionnent des déplacements inutiles.

► Absence

Si vous êtes absent à l'aller, votre retour est automatiquement annulé 30 minutes après que votre absence ait été constatée. Pour conserver votre retour, il vous faut **OBLIGATOIREMENT** en informer le Centre de réservations.

Toute demande de renvoyer un véhicule en raison d'une absence à la porte sera traitée selon la disponibilité du moment et pourrait être refusée.

Une personne déclarée absente à plusieurs reprises ou qui procède à des annulations fréquentes pourrait se voir imposer des mesures restrictives quant à ses déplacements.

► Déplacement aux fins de réparation d'un deuxième fauteuil roulant

Sous réserve de places disponibles, vous pourrez apporter un fauteuil vide pour le faire réparer. Toutefois, il vous faudra l'avoir mentionné lors de votre réservation. Dans ce cas, assurez-vous que ce deuxième fauteuil est à la porte.

Vous devez considérer que le chauffeur laissera le deuxième fauteuil à l'entrée du lieu de destination. Nous vous suggérons de vous faire accompagner dans un tel cas.

Sans la présence du client, aucun transport de fauteuil roulant ne sera accepté.

► Déplacements métropolitains

Le service métropolitain vous permet de vous déplacer sur l'ensemble du territoire de l'ARTM (site web : artm.quebec). Une demande de déplacement métropolitain pourrait être refusée en raison d'un manque de ressources ou de délais de réservation non respectés.

► Avec ou sans correspondance?

Lorsque vous voyagez à l'extérieur de Laval, la STL peut assurer elle-même votre transport ou faire appel à un autre transporteur pour une partie du déplacement. Ainsi, il est possible que votre déplacement comporte une correspondance. Dans ce cas, la STL effectuera votre déplacement jusqu'à un point de correspondance préalablement identifié (sécuritaire et accessible) et, de là, un deuxième transporteur (exo, le RTL ou la STM, par exemple) vous amènera à la destination finale.

En raison de l'accessibilité grandissante du service offert sur le réseau régulier, il pourrait être judicieux de considérer le réseau régulier lors de la planification de vos déplacements.

► **Accompagnement sur le réseau de transport adapté**

Vous pouvez vous déplacer avec un accompagnateur si vous y avez préalablement été autorisé par le comité d'admissibilité de la STL.

1. L'accompagnateur ne peut voyager sans votre présence.
2. Il doit monter et descendre aux mêmes adresses que vous.
3. Vous devez réserver la place de l'accompagnateur et préciser son aide à la mobilité le cas échéant au moment de votre réservation sans quoi ce dernier pourrait être refusé.
4. L'accompagnateur doit payer son passage à l'embarquement. Il est possible de payer avec un titre mensuel sur une carte OPUS, un billet papier de transport adapté, en argent comptant, par carte de crédit ou de débit. La carte Occasionnelle n'est pas admise dans les minibus et les taxis collectifs de la STL.

► **Accompagnement sur le réseau de transport régulier**

L'admission au transport adapté vous accorde automatiquement la possibilité d'être accompagné gratuitement dans le transport régulier.

1. Vous devez présenter votre carte d'admission au transport adapté au chauffeur d'autobus de la STL et payer votre passage.
2. Votre accompagnateur n'aura pas à payer son passage.
3. Valable sur l'ensemble de la grande région métropolitaine pour le client du transport adapté.

► Services accessibles du réseau régulier

Certains arrêts sont accessibles
aux personnes en fauteuil roulant.
La montée et la descente pour les
personnes utilisant la rampe d'accès
s'effectuent uniquement aux arrêts
accessibles.



► **Spécification de l'aide à la mobilité sur le réseau régulier**

L'aménagement des autobus permet d'accueillir une seule personne en fauteuil roulant à la fois. Les fauteuils roulants manuels et électriques sont acceptés à bord des autobus de la STL.

Pour des raisons de sécurité et d'accessibilité, seuls les fauteuils roulants qui respectent les dimensions maximales suivantes sont autorisés pour l'utilisation de la rampe d'accès pour monter à bord des autobus du réseau régulier de la STL :

- Largeur maximale acceptée : 73,66 centimètres (29 pouces)
- Longueur maximale acceptée : 116,84 centimètres (46 pouces)

À l'arrêt d'autobus, un pictogramme est présent sur le panneau vous indiquant si l'arrêt est accessible ou non.

Pour connaître les parcours et les arrêts accessibles, visitez le STLaval.ca ou contactez le Centre contact clients de la STL au 450 688-6520.

► **Personnes présentant des limitations fonctionnelles**

Dans l'autobus, des sièges sont réservés en priorité aux personnes à mobilité réduite. Ils sont identifiés par un autocollant. N'hésitez pas à demander un siège si vous en avez besoin.

Pour faciliter la montée à bord et la descente de l'autobus, vous pouvez demander au chauffeur d'agenouiller (incliner) l'autobus vers le trottoir.



► Modes de paiement

Déplacement à l'intérieur de Laval

- Paiement à bord en argent comptant
- Carte de crédit et de débit
- 1 passage Bus (billet papier transport adapté)
- Mensuel Bus (chargé sur carte OPUS ou via un abonnement virtuel)

Déplacement métropolitain*

- Paiement à bord en argent comptant
- Carte de crédit et de débit
- 1 passage Bus ou Tous modes AB (billet papier transport adapté)
- Mensuel Bus, Tous modes AB ou Tous modes ABC (chargé sur carte OPUS ou via un abonnement virtuel)

* À noter que le titre Horizon 65 ne permet pas de vous déplacer à l'extérieur de Laval.

Vous devez acquitter votre droit de passage à chaque embarquement et ce, conformément à la réglementation en vigueur, autrement les déplacements vous seront facturés.

Si vous n'avez pas acquitté votre passage, vous vous exposez à recevoir une amende tel que stipulé au RÈGLEMENT sur la possession des titres.

Billets papier transport adapté

Valides uniquement sur le réseau de transport adapté.

Pour savoir où vous en procurer, consultez notre site Internet STLaval.ca (cliquez sur Tarifs et achat, puis Points de vente) ou communiquez avec notre Centre contact clients au 450 688-6520.

Carte de crédit et de débit

Les paiements par carte de débit sont acceptés à bord de nos minibus, ainsi que les paiements par cartes de crédit Visa et MasterCard. Veuillez noter que la carte de crédit American Express n'est pas acceptée.

Argent comptant

Vous devez verser le montant exact, car le chauffeur ne rend pas la monnaie.

Abonnement mensuel sur carte OPUS

Vous devez charger un titre mensuel sur la carte avant votre premier embarquement du mois en cours.

Vous pouvez vous procurer le titre à partir du 20 du mois précédant et ainsi, éviter la file. Le titre doit être valide trois (3) jours avant le début du mois pour permettre le transfert de l'information entre les différents systèmes et le chauffeur.

La carte OPUS peut seulement contenir des billets mensuels. Aucun passage unitaire ne peut être accepté sur le réseau de transport adapté. Elle est disponible dans les billetteries métropolitaines et tous nos points de vente.

La carte OPUS avec photo est réservée aux clientèles éligibles au tarif réduit ou étudiant (jeunes jusqu'à 17 ans, étudiants de 18 ans ou plus, personnes âgées de 65 ans ou plus). Elle est émise en billetteries métropolitaines seulement.

Protection de la carte OPUS

Si vous achetez une carte OPUS en billetterie, veuillez communiquer avec notre Centre contact clients au 450 688-6520 afin de transmettre les numéros de votre carte. Cette étape permettra que votre carte OPUS soit enregistrée dans notre système offrant ainsi une protection et facilitant les opérations lors de vos paiements futurs.

Si vous achetez une carte OPUS dans un point de vente, il est possible de l'enregistrer en demandant un formulaire auprès de notre Centre contact clients ou en visitant notre site Internet à STLaval.ca (cliquez sur la section Transport adapté et sélectionnez l'onglet Tarifs et carte OPUS). Veuillez nous faire parvenir le formulaire dûment rempli par courriel à transportadapte@stl.laval.qc.ca ou par la poste. Cela nous permettra d'enregistrer votre carte OPUS dans notre système offrant ainsi une protection et facilitant les opérations lors de vos paiements futurs.

IMPORTANT

Vous devez nous informer de votre nouveau numéro de carte OPUS en composant le 450 688-6520.

Abonnement mensuel VIRTUEL

Si vous utilisez **UNIQUEMENT** le service du transport adapté et que vous vous déplacez régulièrement, l'abonnement mensuel virtuel représente le choix le plus judicieux pour vous.

Avec un abonnement virtuel, vous voyagez sans jamais présenter de titre de transport. Vous payez votre abonnement mensuel en faisant parvenir un chèque par la poste à la STL. Sur réception du chèque, nous avisons les chauffeurs que vous avez payé vos déplacements pour le mois visé.

Marche à suivre pour obtenir un abonnement virtuel mensuel

- Préparez un chèque daté du premier jour du mois pour lequel vous vous abonnez, au tarif en vigueur (se référer au site Internet ou composer le numéro 450 688-6520);
- Libellez le chèque à l'ordre de la Société de transport de Laval;
- Indiquez votre nom, votre numéro de dossier et votre adresse complète au recto du chèque;
- Postez le chèque à l'adresse suivante :

Société de transport de Laval
Service du transport adapté
2250, avenue Francis-Hughes
Laval (Québec) H7S 2C3

Votre chèque doit être reçu au plus tard une semaine avant le début du mois suivant. Sinon, vous devrez payer vos déplacements jusqu'à ce que nous l'ayons reçu.

Pour plus de simplicité, vous pouvez nous faire parvenir une série de chèques pour payer ainsi plusieurs mois d'abonnement à l'avance. Dans ce cas, chacun des chèques doit être daté du premier jour de chaque mois d'abonnement. Nous vous retournerons vos chèques si vous souhaitez annuler votre abonnement.

Assurez-vous de la tarification en vigueur au moment de faire vos chèques.

Veuillez noter que la tarification est révisée le 1^{er} juillet chaque année.

► Points de vente – Titres unitaires et mensuels

Pour connaître le point de vente le plus près de votre domicile, ainsi que tous les tarifs :

- Consultez notre site Internet à STLaval.ca (cliquez sur Tarifs et achat, puis sur Points de vente).
- Communiquez avec le Centre contact clients de la STL au 450 688-6520.

Prise en charge

Lors de votre réservation, nous vous confirmons une plage horaire de 30 minutes pour votre embarquement.

IMPORTANT!

Prenez soin de noter les renseignements suivants :

- les dates de début et de fin de service s'il s'agit d'un déplacement régulier;
- les plages horaires qui vous sont allouées;
- les lieux d'embarquement et de débarquement.

► Services d'appels automatisés

Dès votre admission, vous êtes inscrit automatiquement à un service d'appels automatisés. Vous pouvez cependant vous désabonner à votre guise avec un simple appel de votre part.

► Service de rappels automatisés la veille de votre déplacement

Si vous êtes abonné au service, nous vous appellerons à votre résidence entre 18 h et 21 h la veille de votre déplacement pour vous le rappeler.

► Service d'appels d'arrivée imminente

Si vous êtes abonné au service, nous vous appellerons à l'intérieur de la plage horaire de 30 minutes qui vous est confirmée pour vous aviser de l'arrivée imminente du véhicule.

Après notre appel, si un événement hors de notre contrôle retarde le véhicule, aucun autre appel ne sera fait.

À NOTER

Il se peut que certaines situations fassent en sorte que vous ne receviez pas d'appel. C'est pourquoi vous devez être prêt à monter à bord du véhicule dès le début de votre plage horaire.

► Ponctualité

La STL s'engage à fournir le service le plus ponctuel possible, mais compte tenu de la nature des déplacements, le respect de l'horaire nécessite une flexibilité de votre part.

À NOTER

Signalement d'un retard

Si aucun véhicule ne s'est présenté après votre plage horaire de 30 minutes, signalez le retard auprès du Centre de réservations au 450 973-3111.

L'embarquement

Avant l'embarquement

Le parent ou l'aidant doit s'assurer que le client est dans un état qui permet un transport sécuritaire. Par mesure de sécurité, on ne doit jamais faire monter un client dans un véhicule lorsqu'il refuse de le faire ou lorsqu'il est agressif.

L'arrivée du chauffeur

À son arrivée, le chauffeur signalera sa présence en sonnant à la porte. Si vous habitez un immeuble à logements multiples, vous devez attendre dans le hall d'entrée. Si vous êtes dans un lieu public, vous devrez vous trouver au lieu d'embarquement indiqué lors de la réservation.

Lors de l'embarquement, le parent ou l'aidant facilitera le travail du chauffeur en aidant le client à bien s'identifier, en acquittant son passage et en validant sa destination. Il profitera de l'occasion pour communiquer au chauffeur toute information qui pourrait faciliter l'embarquement ou contribuer au confort et à la sécurité du client.

Prise en charge

Afin d'assurer la sécurité des clients ayant une déficience intellectuelle, psychique ou une condition particulière, une mention de prise en charge est inscrite au dossier du client. Cette procédure est obligatoire et signifie que le client ayant cette mention doit pouvoir compter sur une personne responsable (âgée de 14 ans ou plus) lors du départ afin de confirmer l'identité du client ainsi que sa destination. Une personne responsable doit également accueillir le client à la destination pour assurer la sécurité de celui-ci.

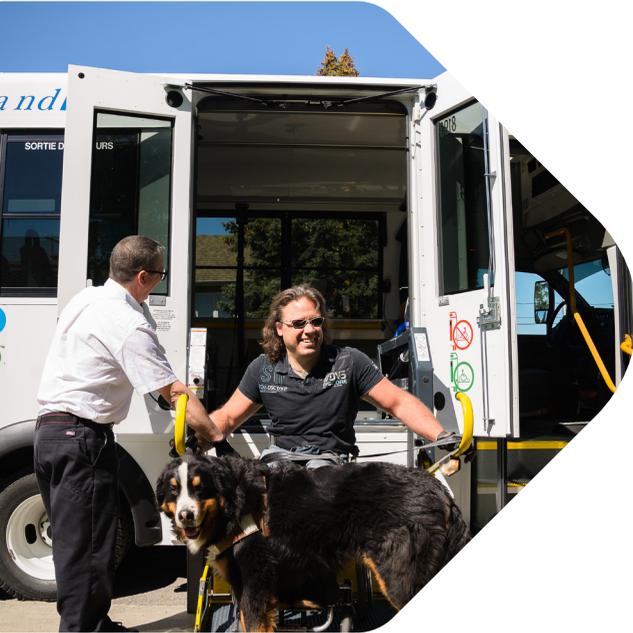
Il se peut qu'un client dont le niveau d'autonomie lui permet d'être laissé seul en tout temps peut se prévaloir d'une dérogation de prise en charge. Pour ce faire, veuillez communiquer avec le Centre contact clients de la STL au 450 688-6520.

► Carte d'admission

Pour des raisons de sécurité, le client (ou la personne responsable) doit pouvoir présenter sa carte d'admission du transport adapté ou être capable de s'identifier de façon satisfaisante.

► Accompagnement du chauffeur

Le chauffeur vous assiste dans les manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement. Vous pouvez compter sur l'aide du chauffeur pour :



- Parcourir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination;
- Prendre place à bord du véhicule et en descendre;
- Ranger votre aide à la mobilité;
- Franchir le seuil des portes situées au rez-de-chaussée des lieux d'origine et de destination.

Le chauffeur ne se rend pas à l'étage et doit garder son véhicule à la vue en tout temps. Il n'a pas non plus l'autorisation de vous attendre ou de modifier votre réservation. Vous devrez communiquer avec le Centre de réservations au 450 973-3111.

Vous devez être en mesure de vous transférer seul sur la banquette du véhicule avec une assistance minimale, sauf si vous êtes en fauteuil de façon permanente.

Le chauffeur ne pourra malheureusement pas vous aider à franchir un seuil de porte qui compte plus d'une marche si vous êtes en fauteuil roulant et qu'il n'y a pas de rampe d'accès. Vous devrez le faire seul ou avec l'assistance d'une personne autre que le chauffeur.

► Accessibilité des lieux

Les lieux d'origine et de destination doivent être accessibles et appropriés à vos besoins en matière d'accessibilité.



La présence d'une rampe d'accès jugée non sécuritaire pourrait entraîner l'annulation de votre déplacement. Nous pourrions vous demander d'apporter à cette rampe les correctifs nécessaires afin qu'elle réponde aux exigences en matière de sécurité.

En hiver, assurez-vous que les lieux d'embarquement et de débarquement soient déneigés et déglacés avant l'arrivée du chauffeur. Dans le cas contraire, le déplacement pourrait être annulé à moins que vous soyez en mesure d'atteindre le véhicule par vos propres moyens.

Vos responsabilités



► Demeurer assis sur votre aide à la mobilité durant le transport : Conditions et sécurité

Nous vous demandons de prendre les précautions suivantes en ce qui concerne votre aide à la mobilité. Assurez-vous des éléments suivants :

- Son bon fonctionnement et à sa propreté.
- Votre fauteuil manuel ou électrique doit être équipé d'un ensemble de quatre points d'ancrage de transport. Ces ancrages permettent de fixer solidement l'aide à la mobilité au plancher du véhicule à l'aide de systèmes d'attache de fauteuil roulant et de retenue de l'occupant, assurant ainsi la sécurité de tous. Si votre fauteuil manuel ou électrique n'est pas équipé de cet ensemble de quatre points d'ancrage, il sera exigé que vous soyez assis sur une banquette et il est possible que le transport de votre aide à la mobilité ne soit pas autorisé.
- Avant de débiter un déplacement en étant assis sur votre aide à la mobilité, veuillez vérifier dans le manuel du fabricant de votre aide à la mobilité que cette utilisation est autorisée. Il est important de vous conformer aux recommandations du fabricant pour votre sécurité et celle des autres passagers. La STL se réserve le droit de faire des vérifications à cet égard.
- Ses dimensions n'excèdent pas celles de la plateforme élévatrice des minibus*, soit 137,16 cm (54 po) de longueur par 83 cm (33 po) de largeur.
- Son poids combiné au vôtre n'excède pas 363 kg (800 livres).

* Déplacements à Laval et au centre de Montréal seulement. Les minibus ne se rendent pas à l'extérieur de ces territoires.

Seuls les taxis accessibles peuvent se rendre hors territoire :

- Veuillez à ne pas excéder 137,16 cm (54 po) de longueur et 76,2 cm (30 po) de largeur.

SOYEZ VIGILANT!

Les drapeaux, les sacs et tous autres accessoires accrochés sur les aides à la mobilité ne sont pas autorisés.

► Utilisation d'un triporteur ou d'un quadriporteur

Si vous utilisez un fauteuil de type triporteur ou quadriporteur, vous ne pouvez pas demeurer assis sur votre équipement durant le trajet à bord du véhicule. De plus, vous devez être capable d'effectuer vous-même le transfert de votre triporteur ou quadriporteur au siège du véhicule et être en mesure d'effectuer quelques pas à l'intérieur du véhicule. Pour éviter des retards possibles, nous vous suggérons également de :

- voyager hors des heures de pointe, soit entre 9 h 30 et 15 h ;
- planifier un retour fixe plutôt que sur appel pour éviter une trop longue attente.

► Utilisation d'une base roulante, d'un fauteuil compagnon et d'un fauteuil sans ancrage

Si vous utilisez ce type d'aide à la mobilité, vous devez obligatoirement vous transférer sur la banquette et **vous devez être capable d'effectuer vous-même le transfert au siège du véhicule.**

► Port de la ceinture de sécurité

S'attacher à bord du véhicule est obligatoire. Vous devez utiliser la ceinture sous-abdominale et le baudrier (s'il y a lieu). Si vous ne pouvez l'attacher vous-même, le chauffeur a le devoir de vous prêter assistance.

Dans tous les cas, un refus d'utiliser la ceinture entraînera l'annulation immédiate de votre déplacement.

Seules les personnes détenant un certificat d'exemption du port de la ceinture émis par la Société de l'assurance automobile du Québec pourront déroger à cette obligation.

Elles devront toutefois avoir préalablement transmis une copie de ce certificat au service du transport adapté de la STL.

► Transport sécuritaire des enfants

Tel que stipulé par le Code de la sécurité routière, tout enfant de moins de 9 ans et mesurant moins de 145 cm qui se déplace dans un véhicule routier autre qu'un taxi, doit être installé dans un siège adapté à sa taille et à son poids. Ce règlement implique qu'un parent ne peut voyager avec un enfant sur ses genoux. Il vous revient de fournir le siège approprié à l'enfant.

Considérant la diversification de fabrication de l'ensemble des sièges d'enfant, votre expertise et votre collaboration seront grandement appréciées pour guider le personnel chauffeur sur les différentes façons de fixer les sièges d'enfant dans les véhicules. Celui-ci sera fixé au véhicule par le chauffeur, mais vous devrez vous-même y installer votre enfant. S'il vous est impossible de le faire, vous devrez recourir à une tierce personne aux lieux de départ et d'arrivée.

► Animaux

Chien-guide ou d'assistance

Veillez préciser la présence d'un chien-guide ou d'assistance lors de vos réservations.

En tout temps, la surveillance et le contrôle de l'animal demeurent sous votre responsabilité. En minibus comme en taxi, votre chien doit toujours porter son harnais.

Animaux de compagnie

L'animal de compagnie voyage obligatoirement dans une cage fermée ou un sac de transport sur les genoux du client et selon les règles qui s'appliquent aux bagages. Précisez-le lors de votre réservation au 450 973-3111.



► **Transport d'objet**

À l'occasion, vous pouvez avoir à transporter avec vous divers objets. Pour des raisons de sécurité, ceux-ci doivent être transportés par vous ou par la personne qui vous accompagne. Il est important de bien connaître et de respecter les consignes ci-dessous.

Vous pouvez transporter des objets (ex. sacs d'emplettes ou d'épicerie) à bord du véhicule :

- si leur manipulation ne requiert pas l'intervention du chauffeur;
- s'ils sont solidement fixés ou tenus sur vos genoux.

Aucun objet autre qu'une aide à la mobilité ne peut prendre place dans le coffre d'un véhicule taxi.

Les chariots servant à transporter les emplettes ne sont pas autorisés à bord des véhicules.

► Exceptions pour certaines destinations

Les valises sont autorisées uniquement pour le transport des personnes qui voyagent aux destinations suivantes :

- Aéroport Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal
- Gare centrale (train)
- Gare de Dorval - Via-Rail
- Station Centrale d'autobus de Montréal

Il sera nécessaire de mentionner lors de votre réservation que vous aurez une valise à transporter.

Le chauffeur peut refuser d'effectuer le déplacement si les règles précédentes ne sont pas respectées ou si les colis accrochés au fauteuil nuisent à sa manipulation ou prennent de l'espace supplémentaire. Le fauteuil ne doit pas être utilisé comme un chariot à emplettes.

Avez-vous songé à utiliser un service de livraison pour votre épicerie et vos autres emplettes?

Renseignements complémentaires

► Comportement à bord des véhicules

L'équipe du transport adapté s'engage à offrir au quotidien un service ponctuel, fiable et sécuritaire dans un climat de respect.

Les attentes que nous avons envers nos clients sont du même ordre que celles que vous pouvez avoir envers nos employés ou nos représentants.

Ainsi, nous devons vous prévenir que toute personne qui adopte un comportement contrevenant aux règles décrites dans le présent guide, de même qu'aux normes édictées dans le règlement CA-19, peut se voir imposer des mesures restrictives.

En effet, de tels comportements peuvent avoir des conséquences sur :

- La sécurité du client;
- La sécurité, le confort ou l'intégrité des autres clients;
- La sécurité du chauffeur;
- L'intégrité du matériel roulant;
- Les opérations normales du service de transport adapté.

Nous comprenons que des circonstances exceptionnelles indépendantes de votre volonté peuvent survenir. C'est pourquoi, avant de prendre des mesures à votre égard, un représentant de la STL communiquera avec vous pour évaluer la situation et vous aviser des prochaines étapes, le cas échéant.



► Durée d'un déplacement

La durée d'un déplacement en transport adapté se compare à celle en autobus régulier, si l'on exclut l'intervalle consacré à l'embarquement et au débarquement.

Le temps total de déplacement reste cependant soumis aux aléas des conditions routières, climatiques ou de toute autre situation hors de notre contrôle, telle que l'attente d'un client.

► En cas d'accident

En cas d'accident lors d'un déplacement, la STL entreprendra des démarches pour communiquer avec vos proches. Si vous vous blessez lors d'un déplacement avec la STL, vous devez :

- informer le chauffeur;
- consulter un médecin;
- téléphoner au Centre contact clients (450 688-6520) pour signaler l'incident;
- communiquer avec la Société de l'assurance automobile du Québec (514 873-7620) pour ouvrir un dossier.



► **Votre dossier**

Mise à jour de votre dossier

Vous devez informer la STL au 450 688-6520 de toute modification à votre dossier d'admissibilité :

- adresse
- numéro de téléphone
- modification de diagnostic
- aide à la mobilité (fauteuil, canne, marchette, déambulateur, etc.)
- personne à contacter en cas d'urgence
- besoin d'accompagnement

À NOTER

Dans le cas d'une modification à votre dossier en lien avec votre diagnostic, vos incapacités, votre accompagnement ou tout autre besoin particulier, celle-ci pourrait faire l'objet d'une révision de votre dossier d'admissibilité ou d'une demande de justification écrite par un professionnel de la santé.

Si vous n'utilisez pas le transport adapté pour une période de plus de deux ans, notez que votre dossier sera automatiquement désactivé. Pour le réactiver, veuillez communiquer avec la STL au 450 688-6520. À noter qu'une réactivation de votre dossier pourrait entraîner une révision de votre dossier d'admissibilité.

Vous déménagez à l'extérieur de la ville de Laval?

Consultez la section du transport adapté sur notre site web et remplissez le formulaire *Autorisation à la communication du dossier d'un usager du service de transport adapté à un autre organisme public de transport en commun en raison de son déménagement à l'extérieur de la ville de Laval*.

► Visiteurs

1. Résidents du territoire de l'ARTM

Si vous habitez à l'extérieur de Laval, mais à l'intérieur du territoire de l'ARTM, et souhaitez effectuer un déplacement à Laval, veuillez contacter votre organisme de transport local. Celui-ci sera responsable de coordonner votre transport avec la STL.

2. Résidents de la province de Québec (hors territoire de l'ARTM)

Communiquez avec la STL au 450 688-6520 pour obtenir toute l'information nécessaire.

3. Résidents hors Québec

Vous devez utiliser un fauteuil de façon permanente dans tous vos déplacements pour être admissible. Communiquez avec la STL au 450 688-6520 pour obtenir toute l'information nécessaire.

► Pourboires

Le transport adapté est un service public; les pourboires ne sont pas autorisés.

Commentaires et pénalités

► Commentaires

Vos commentaires sont importants pour nous. Ils sont la première source de renseignements que nous utilisons pour améliorer nos services. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions et vos préoccupations par téléphone auprès du Centre contact clients de la STL au 450 688-6520.

► Pénalités

Des abus répétitifs qui contreviennent aux règles décrites dans le présent guide peuvent entraîner des mesures restrictives allant jusqu'à la révocation des déplacements d'un client.

Parce que nous comprenons que des événements exceptionnels surviennent à l'occasion, nous prenons soin d'analyser chaque situation avant d'imposer des restrictions.

Pour nous joindre

► Pour tout ce qui concerne vos déplacements (questions, réservations, modifications et annulations)

Centre de réservations

Téléphone : 450 973-3111

► Objets perdus

Adressez-vous au Centre de réservations au 450 973-3111 qui vous guidera dans vos démarches pour retracer un objet perdu. Des frais pourraient être exigés.

► Pour des renseignements sur nos services, plaintes, commentaires et demandes

Centre contact clients de la STL

Téléphone : 450 688-6520

Lundi au vendredi : 6 h 30 à 20 h

Samedi, dimanche et jours fériés : 8 h à 17 h

Le Centre contact clients enregistrera une requête à votre nom et l'acheminera à l'administration du transport adapté. Sachez que toutes les requêtes sont analysées et traitées par l'équipe du transport adapté, mais qu'elle n'offre pas de suivi de manière systématique dû à un fort volume.

► Pour l'envoi d'un formulaire d'admission

Service de transport adapté de la STL

2250, avenue Francis-Hughes

Laval, Québec H7S 2C3

transportadapte@stl.laval.qc.ca



Société de transport de Laval
2250, avenue Francis-Hughes
Laval (Québec) H7S 2C3

STLaval.ca

Merci à l'Association Lavalloise pour le Transport Adapté (ALTA)
d'avoir participé à la conception de ce guide.

Version 2024

