

Bienvenue et merci d'utiliser le service de transport adapté de la STL!



Comment notre service fonctionne?

- En fonction de vos limitations fonctionnelles et de la disponibilité des véhicules, la STL déterminera votre mode de transport (minibus ou taxi) et votre type de véhicule (accessible ou non accessible).
- Vous devez réserver tous vos déplacements à l'avance auprès du Centre de réservations (plus de détails à l'endos).
- Il est possible que vous partagiez le véhicule avec d'autres usagers durant votre déplacement, selon le trajet planifié.
- La durée d'un déplacement en transport adapté équivaut à la durée d'un déplacement en autobus régulier.
- L'accompagnement du chauffeur commence à la porte accessible de votre lieu de départ et se termine à la porte accessible de votre lieu d'arrivée.
- Que vous soyez dans une maison ou un immeuble, vous devez attendre dans le hall d'entrée.
- Soyez prêt dès le début de la plage horaire de 30 minutes qui vous a été confirmée lors de votre réservation.

Bon à savoir

Les sacs et les emplettes sont acceptés à bord du véhicule adapté selon ces conditions :

- Vous devez les déplacer vous-même (le chauffeur ne peut pas les manipuler).
- Vous les tenez fermement sur vos genoux et ils n'empiètent pas sur l'espace réservé aux autres usagers durant tout le déplacement.
- Aucun chariot n'est autorisé à bord du véhicule.
- Le coffre arrière sert strictement à ranger les aides à la mobilité.

Si vous vous déplacez en triporteur, quadriporteur, base roulante, fauteuil compagnon ou fauteuil sans ancrage :

Vous devez obligatoirement être en mesure de vous transférer seul sur la banquette du véhicule.

Jours fériés et temps des fêtes :

Consultez le site Internet de la STL au STLaval.ca/feries ou appelez le Centre contact clients au 450 688-6520 pour connaître l'horaire en vigueur.

Dimensions maximales acceptées pour votre aide à la mobilité :

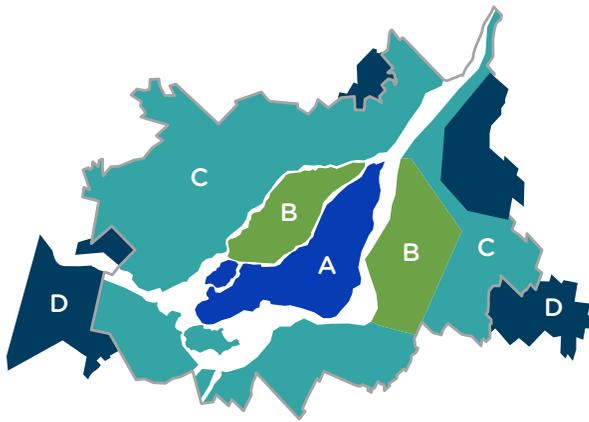
- Minibus : longueur de 137,16 cm (54 po) et largeur de 83 cm (33 po). Le poids de l'équipement combiné au vôtre ne doit pas dépasser 363 kg (800 livres).
- Taxi : longueur de 137,16 cm (54 po) et largeur de 76,2 cm (30 po).

Aucun pourboire n'est accepté.



Pour d'autres informations utiles, consultez la section Transport adapté de notre site Internet : STLaval.ca/TA

Territoires desservis



Le service de transport adapté couvre les **zones tarifaires A, B et C** du territoire sous l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM).

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

Votre destination	Délai de réservation	Temps minimum d'attente entre l'aller et le retour	Modification d'une réservation le jour même
Laval (zone B)	17 h la veille*	30 minutes	Communiquez avec le Centre de réservations au moins 2 h avant le départ planifié.
Montréal – Centre (zone A)	17 h la veille*	60 minutes	
Montréal – Extrémités (zone A)	Minimum 3 jours d'avance	120 minutes	
Couronnes nord et sud (zone C)	Minimum 3 jours d'avance	120 minutes	

* Réservation acceptée le jour même uniquement pour des raisons médicales urgentes sur les territoires de Laval et Montréal-Centre et sous condition qu'une place soit libre dans un véhicule. Possibilité de planifier un retour sur appel dans des situations particulières.

Contactez le Centre de réservations au 450 973-3111

Pour faire une réservation	Lundi au vendredi : 6 h 30 à 17 h Samedi et dimanche : 8 h à 17 h Mentionnez : <ul style="list-style-type: none"> – votre numéro de client – la date du déplacement – les adresses exactes (départ et destination) – l'heure d'arrivée souhaitée à destination – l'heure de retour prévue – l'aide à la mobilité utilisée – la présence d'un accompagnateur, chien-guide ou chien d'assistance
Pour modifier ou annuler une réservation	Lundi au vendredi : 6 h 30 à 17 h Samedi et dimanche : 8 h à 17 h Appelez au moins 2 h avant l'embarquement prévu.
Pour un info-déplacement (suivi à la suite d'un retard ou vérification d'un statut de réservation)	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
Pour signaler un objet perdu	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

Contactez le Centre contact clients au 450 688-6520

Pour tout renseignement ou commentaire sur nos services et pour toute plainte ou demande administrative	Lundi au vendredi : 6 h 30 à 20 h Samedi et dimanche : 8 h à 17 h
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------



Des questions sur la tarification, les modes de paiement ou autre chose?

Consultez notre **Guide à la clientèle** en ligne au STLaval.ca/guideTA ou en scannant ce code QR.