



GUIDE DE L'USAGER SERVICE DU TRANSPORT ADAPTÉ



stl.laval.qc.ca

Mes renseignements

Mon numéro de client STL : _____

Mon code d'accès aux services automatisés par Internet : _____

Mon numéro de carte OPUS : _____

(J'informe le Service du transport adapté 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 : _____

La dernière mise à jour du Guide de l'utilisateur est disponible en version électronique sur le site Internet de la STL à **stl.laval.qc.ca**.

Le Guide de l'utilisateur est aussi disponible en média substitut de **format audio (CD ou sur Internet)**.

Pour obtenir votre Guide de l'utilisateur en média substitut, il suffit d'en faire la demande :

- par courriel à **transportadapte@stl.laval.qc.ca**
- par téléphone au **450 662-8356**

Table des matières

1.	À votre service	1
2.	Service offert	2
3.	Territoires desservis	3
3.1	Territoire de la STL	3
3.2	Territoire de l'AMT	3
4.	Renseignements généraux	5
4.1	Types de déplacement	5
4.1.1	Déplacement régulier	5
4.1.2	Déplacement occasionnel	5
4.1.3	Déplacement métropolitain	6
4.1.4	Déplacements non autorisés	6

4.2	Heures de service du transport adapté et du Centre de réservations.....	6
4.3	Jours fériés et période des fêtes.....	7
4.4	Interruption de service.....	8
5.	Planification des déplacements.....	9
5.1	Délais et retour sur appel.....	9
5.2	Comment réserver.....	10
5.3	Renseignements à fournir pour réserver un déplacement.....	11
5.4	Retour sur appel.....	12
5.5	Modification d'une réservation le jour même.....	13
5.6	Annulation d'un déplacement.....	13
5.7	Absence.....	14
5.8	Réservation le jour même.....	14

5.9	Déplacement aux fins de réparation d'un deuxième fauteuil roulant.....	15
5.10	Déplacements métropolitains.....	15
5.10.1	Comment s'inscrire?.....	16
5.10.2	Avec ou sans correspondance?.....	17
6.	Accompagnement.....	18
6.1	Accompagnement sur le réseau de transport ADAPTÉ.....	18
6.2	Accompagnement sur le réseau de transport RÉGULIER.....	19
7.	Tarifications locale et métropolitaine.....	20
7.1	Billets papier transport adapté.....	21
7.2	Argent comptant.....	21
7.3	Abonnement mensuel sur carte OPUS.....	21
7.3.1	Protection de la carte OPUS.....	22
7.4	Abonnement mensuel VIRTUEL.....	23

7.4.1	Marche à suivre pour prendre un abonnement virtuel mensuel.....	23
7.5	Points de vente - Billets et titres mensuels.....	24
8.	Ponctualité et prise en charge.....	25
8.1	Services d'appels automatisés.....	25
8.1.1	Service de rappels automatisés la veille de votre déplacement.....	26
8.1.2	Service d'appels d'arrivée imminente.....	26
8.2	Retard.....	26
8.3	L'embarquement.....	27
8.3.1	Avant l'embarquement.....	27
8.3.2	L'arrivée du chauffeur.....	27
8.3.3	L'assistance du chauffeur.....	28
8.4	L'accessibilité des lieux.....	29
8.5	La carte d'admission.....	29

9. Vos responsabilités	30
9.1 Équipement d'aide à la mobilité	30
9.2 Utilisation d'un triporteur ou d'un quadriporteur	31
9.3 Port de la ceinture de sécurité	31
9.4 Transport sécuritaire des enfants	32
9.5 Animaux	32
9.5.1 Chien-guide ou d'assistance	32
9.5.2 Animaux de compagnie	33
9.6 Bagages et sacs d'emplettes	33
10. Renseignements complémentaires	34
10.1 Comportement à bord des véhicules	34
10.2 Durée d'un déplacement	34
10.3 En cas d'accident	35
10.4 Votre dossier	35

10.4.1 Mise à jour de votre dossier	35
10.4.2 Vous déménagez?	36
10.5 Visiteurs	37
10.6 Pourboires	37
10.7 Objets perdus	37
11. Commentaires et pénalités	38
11.1 Commentaires	38
11.2 Pénalités	39
Pour nous joindre	Couvert arrière

À votre service

1

À la Société de transport de Laval (STL), notre objectif quotidien est fort simple : vous offrir la meilleure expérience de transport possible. Afin que vous puissiez vous déplacer en toute confiance et sans tracas, nous avons conçu ce **Guide de l'utilisateur**. Vous y trouverez tous les renseignements nécessaires à l'utilisation du transport adapté et à la planification de vos déplacements. Ce Guide est pour vous. Lisez-le attentivement. Vous constaterez qu'il représente un pratique compagnon de voyage.



2 Service offert

Le service de transport adapté de la STL est un transport en commun de type porte-à-porte et fonctionne sur réservation. Pour offrir à tous un service efficace et efficient, la STL procède à un jumelage judicieux des déplacements et compte sur la ponctualité de chacun des usagers. La STL dispose de taxis, de taxis accessibles et de minibus pour desservir les clients du transport adapté. Le choix du mode de transport est une prérogative de la STL qui tient compte des limitations de la clientèle et des ressources disponibles.



Territoires desservis

3.1 Territoire de la STL

Le territoire desservi par la STL est la Ville de Laval.

3.2 Territoire de l'AMT

Un service intégré de transport adapté vous permet de voyager sur l'ensemble du territoire de l'Agence métropolitaine de transport (AMT). Les déplacements effectués sur ce territoire, à l'exception du territoire de la STL, sont appelés « **déplacements métropolitains** ».

4 Renseignements généraux

4.1 Types de déplacement

4.1.1 Déplacement régulier

Il s'agit d'un déplacement répétitif, effectué à heures et à lieux fixes. Vous devez réserver par **téléphone** au moins **trois (3) jours** à l'avance.

Cependant, une réservation vers une destination à forte affluence, comme une école, un camp de jour ou un centre d'activités structurées, doit être effectuée au moins **deux (2) semaines** à l'avance afin de nous permettre une planification adéquate.

4.1.2 Déplacement occasionnel

Il s'agit d'un déplacement non répétitif en vigueur pour une date spécifique. Vous devez réserver de trois (3) jours à l'avance jusqu'à 17 h la veille du déplacement par **téléphone** ou par **Internet**.

4.1.3 Déplacement métropolitain

Un déplacement métropolitain est un déplacement effectué hors Laval, sur le territoire de l'AMT. Vous devez réserver **par téléphone trois (3) jours** à l'avance (voir section 5.10).

4.1.4 Déplacements non autorisés

Les déplacements de groupe, scolaires et entre établissement du réseau de la santé afin de recevoir des soins de santé ne sont pas autorisés.

4.2 Heures de service du transport adapté et du Centre de réservations

Vos demandes sont acceptées sept jours par semaine selon la grille horaire suivante :

	Premier embarquement	Dernier embarquement
Lundi au jeudi	6 h 30	23 h
Vendredi	6 h 30	minuit
Samedi	8 h	minuit
Dimanche	8 h	23 h

Prenez note que le premier embarquement ne peut s'effectuer avant l'heure indiquée. Nous vous invitons à en tenir compte lorsque vous fixez vos rendez-vous.

4.3 Jours fériés et période des fêtes

Liste des jours fériés

- Jour de l'An
- Lendemain du jour de l'An
- Vendredi saint
- Pâques
- Lundi de Pâques
- Journée nationale des patriotes
- Fête nationale du Québec
- Fête du Canada
- Fête du Travail
- Action de Grâces
- Veille de Noël
- Noël
- Lendemain de Noël
- Veille du jour de l'An

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 pour l'une de ces journées, vous devez faire une demande.

Les **heures de service des jours fériés** suivent l'horaire du samedi (8 h à minuit).

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

4.4 Interruption de service

Le service du transport adapté peut être interrompu temporairement lorsque les conditions climatiques ou d'autres phénomènes compromettent la sécurité routière.

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)**.

Vous pouvez aussi recevoir les avis d'interruption de service par courriel. Pour vous inscrire sur la liste d'envoi, faites-en la demande par courriel à **transportadapte@stl.laval.qc.ca**.

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



PLANIFICATION DES DÉPLACEMENTS

5

5.1. Délais et retour sur appel

	Territoire AMT		
	Laval	Montréal Centre*	Tout AMT sauf Montréal Centre
Réservations régulières			
3 jours à l'avance	X	X	X
2 semaines à l'avance pour des lieux à forte affluence (école, activités structurées...)	X	X	X
Réservations occasionnelles			
3 jours à l'avance jusqu'à 17 h la veille	X	X	
3 jours à l'avance			X
Délai entre un aller et un retour (Temps à destination)			
30 minutes	X		
1 heure		X	
2 heures			X
Retour sur appel	oui	oui	non

*Montréal-Centre : Territoire compris entre les boulevards Pie IX et l'axe Marcel-Laurin/Décarie jusqu'au fleuve.

Important

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

5.2 Comment réserver



Contactez le Centre de réservations

PAR TÉLÉPHONE : 450 973-3111



PAR INTERNET : stl.laval.qc.ca/ta

Entrez votre **numéro de client** et votre **code d'accès** dans les cases appropriées.

- Votre numéro de client figure sur votre carte d'admission.
- Votre code d'accès est composé du mois et de l'année de votre date de naissance. Par exemple, si vous êtes né en février 1965, votre code d'accès sera 0265. Vous devrez personnaliser votre code d'accès dès votre première tentative d'accéder à votre dossier en ligne.

Nos services automatisés par Internet vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

1. réserver un déplacement occasionnel ;
2. connaître le détail d'un déplacement (adresses, plage horaire, etc.) ;
3. confirmer une plage horaire ;
4. annuler un déplacement.

Notez qu'il n'est pas possible d'utiliser les services automatisés par Internet pour réserver un déplacement régulier ou un déplacement dont la destination se situe hors du territoire de Laval. Vous devrez communiquer par téléphone au Centre de réservations.

5.3 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 ou le jour**
- **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** (heure à laquelle vous souhaitez qu'un chauffeur passe vous prendre)
- **l'aide à la mobilité** que vous utiliserez dans votre déplacement (fauteuil, marchette, etc.)
- **s'il y a lieu, la présence :**
 - de votre accompagnateur ;
 - d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance ;
 - d'un second fauteuil roulant.

Notez que :

L'heure d'arrivée à destination souhaitée est celle à la **porte de l'édifice**. Prévoyez arriver plus tôt s'il vous faut du temps pour vous rendre de la porte de l'édifice au lieu de votre rendez-vous. L'agent à la réservation pourrait vous demander le motif de votre déplacement (médical, travail, études, loisirs...). Celui-ci sert à codifier et prioriser le déplacement advenant des conditions de route difficiles (neige, verglas) et que certains déplacements doivent être annulés.

5.4 Retour sur appel

Lors de votre réservation, vous devez fixer vos déplacements aller et retour.

Lorsque l'heure de retour est **non prévisible** dans le cas d'un rendez-vous médical, d'une comparution au tribunal ou la réparation de fauteuil roulant, vous pouvez bénéficier d'un retour sur appel. Dans ces cas vous devrez communiquer avec le Centre de réservations dès que vous serez prêt à rentrer. Le préposé programmera votre déplacement et pourrait vous demander de rappeler plus tard pour vous transmettre l'heure où un véhicule se présentera.

Un déplacement chez le dentiste ou l'optométriste par exemple, ne peut s'effectuer sur appel car la durée de la visite est prévisible.

Lorsque vous vous prévaluez du retour sur appel, prévoyez une période d'attente raisonnable pour qu'un véhicule se libère.
Le retour s'effectuera à la même adresse que celle précisée à l'aller (à moins de conditions particulières).

5.5 Modification d'une réservation le jour même

Une demande de modification le jour même pourra être considérée si elle nous parvient **au moins 1 h 30 avant le départ** et que les ressources le permettent.

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.

5.6 Annulation d'un déplacement

Si vous devez annuler un déplacement, nous vous prions de nous en aviser au moins 1 h 30 d'avance afin que la place libérée soit attribuée à un autre usager.

Rappelez-vous d'annuler l'aller ET le retour si l'ensemble du déplacement n'est plus requis.

5.7 Absence

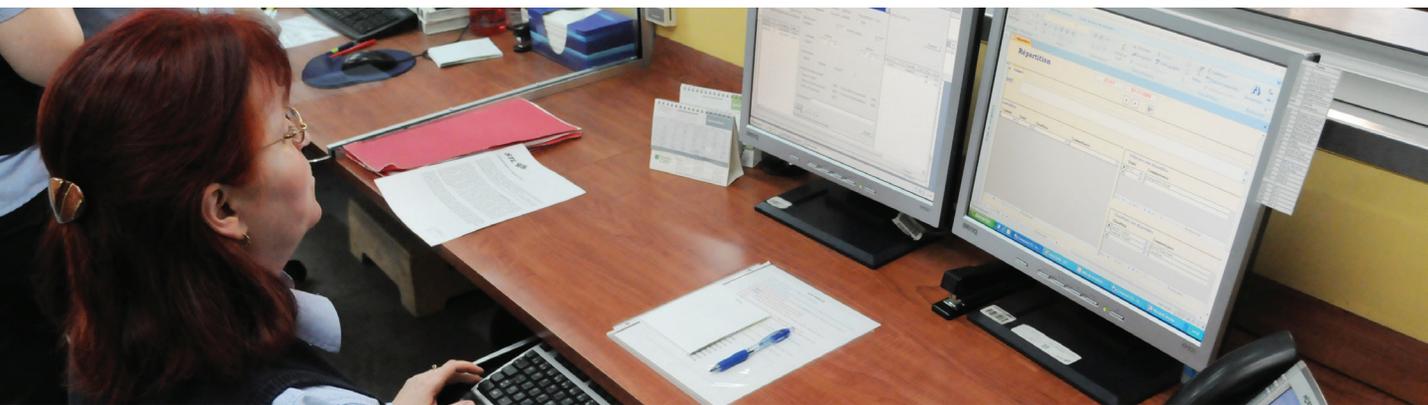
Si vous êtes absent à l'aller, votre retour est **automatiquement annulé 30 minutes après que votre absence ait été constatée**. Pour conserver votre retour, il vous faut **OBLIGATOIREMENT** en informer le Centre de réservations.

Toute demande de retourner un véhicule à cause 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.

5.8 Réserve le jour même

Nous acceptons une réservation de dernière minute uniquement dans le cas d'un déplacement pour des **raisons médicales urgentes** à condition qu'une place soit libre dans un véhicule.



5.9 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 mais il vous faudra l'avoir mentionné lors de votre réservation. Dans ce cas, vous devrez vous assurer que ce deuxième fauteuil est à la porte car le chauffeur ne peut se rendre à l'intérieur de votre résidence pour le récupérer. Vous devez également 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.

5.10 Déplacements métropolitains

Le service métropolitain vous permet de vous déplacer sur l'ensemble du territoire de l'AMT (amt.qc.ca). La STL assure le service au moyen de sa flotte de minibus et de taxis. Une demande de déplacement métropolitain pourrait être refusée en raison d'un manque de ressources.

5.10.1 Comment s'inscrire ?

Vous êtes automatiquement inscrit au service dès votre première demande de déplacement métropolitain.

Afin que votre **première demande** de déplacement métropolitain soit traitée, il se peut que nous vous demandions de nous transmettre le **Formulaire de consentement à la communication de renseignements personnels** dûment rempli.

Celui-ci nous permettra de communiquer les informations nécessaires à la planification de votre déplacement avec les autres transporteurs.

Le formulaire est disponible au Service du transport adapté au **450 662-8356** ou visitez notre site Internet à **stl.laval.qc.ca** (cliquez sur *Transport adapté*, puis sur *Territoires desservis*).

5.10.2 Avec ou sans correspondance ?

Lorsque vous voyagez hors 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 et, de là, un deuxième transporteur (le RTL ou la STM, par exemple) vous amènera à destination finale. Considérant l'accessibilité grandissante du service offert sur le réseau régulier, l'utilisation de celui-ci pourrait être prise en considération dans la planification de vos déplacements.

6

Accompagnement

6.1 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** (mtq.gouv.qc.ca - cliquez sur Usagers, puis sur Transport adapté) :

- a. L'accompagnateur ne peut voyager sans votre présence.
- b. Il doit monter et descendre aux mêmes adresses que vous.
- c. Vous devez réserver la place de l'accompagnateur et préciser son aide à la mobilité le cas échéant au moment de votre réservation sinon ce dernier pourrait être refusé.
- d. Sauf exception, l'accompagnateur doit acquitter son droit de passage en tout temps.

6.2 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**.

Vous devez présenter votre carte d'admission au transport adapté au chauffeur d'autobus de la STL et payer votre passage. Votre accompagnateur n'aura pas à payer son passage.

Tarifications locale et métropolitaine

7

Vous pouvez défrayer votre déplacement comme suit :

Déplacement Laval :

- 1 billet (billet papier transport adapté)
- 1 x comptant
- Titre mensuel Laval chargé sur carte OPUS
- Abonnement virtuel

Déplacement métropolitain :

- 2 billets (billets papier transport adapté)
- 2 x comptant
- Titre mensuel Laval chargé sur carte OPUS + 1 billet ou 1 comptant
- Titre mensuel Régional chargé sur carte OPUS (selon le territoire)
- Abonnement virtuel
- 1 x le tarif de la STL (billet, comptant ou titre mensuel STL) + le tarif de l'autre transporteur (lors d'une correspondance sur un autre réseau)

Vous devez acquitter votre droit de passage à chaque embarquement et ce, conformément à la réglementation en vigueur autrement le transport peut vous être refusé.

Si vous n'avez pas acquitté votre passage, vous vous exposez à recevoir une amende tel que stipulé au **RÈGLEMENT CA-14** de la STL.

7.1 Billets papier transport adapté

Valides uniquement sur le réseau de transport adapté, disponibles dans les points de vente.



7.2 Argent comptant

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

7.3 Abonnement mensuel sur carte OPUS

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



Nous vous suggérons de vous procurer le titre au moins trois (3) jours avant le début du mois pour permettre le transfert de l'information entre les différents systèmes et le chauffeur.

7.3.1 Protection de la carte OPUS

Protégez votre carte OPUS contre la perte, le vol et le bris en demandant qu'elle soit ENREGISTRÉE. L'enregistrement vous permettra de récupérer les titres de transport valides que contenait votre carte OPUS au moment de l'incident. C'est GRATUIT.

Pour ce faire, demandez le formulaire au **450 662-8356** ou visitez notre site Internet à **stl.laval.qc.ca** (cliquez sur Transport adapté et sélectionnez l'onglet Protection de la carte OPUS). Faites-nous parvenir le formulaire dûment rempli par télécopieur au **450 662-8376** ou par la poste.

IMPORTANT

Rappelez-vous d'informer le Service du transport adapté de votre nouveau numéro de carte OPUS (450 662-8356).

7.4 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.

7.4.1 Marche à suivre pour prendre un abonnement virtuel mensuel

- préparez un chèque daté du premier jour du mois pour lequel vous vous abonnez, au tarif en vigueur ;
- 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 à la STL avant le 1^{er} du mois sinon vous devrez payer votre déplacement jusqu'à ce que nous l'ayons reçu.

Pour plus de simplicité, vous pouvez nous faire parvenir une série de chèques pour payer plusieurs mois d'abonnement. 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.

7.5 Points de vente - Billets et titres mensuels

Pour connaître le point de vente le plus près de votre domicile, vous pouvez :

- consultez notre site Internet à **stl.laval.qc.ca** (cliquez sur Tarification, puis sur Points de vente);
- communiquez avec le Centre contact clients de la STL au **450 688-6520**;
- communiquez avec le Service du transport adapté au **450 662-8356**.

Ponctualité et prise en charge

8

Lors de votre réservation nous vous confirmons **une plage horaire de 30 minutes.**

IMPORTANT

Prenez soin de prendre en note 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.

Nous nous engageons à respecter la plage horaire confirmée à moins d'événements imprévus.

8.1 Services d'appels automatisés

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

8.1.1 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.

8.1.2 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.

Cet appel a pour but de vous rassurer que l'on ne vous a pas oublié. Certaines situations pourraient faire 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.**

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

8.2 Retard

Un retard débute dès que la plage horaire se termine; contactez immédiatement le Centre de réservations pour **signaler le retard.**

8.3 L'embarquement

8.3.1 Avant l'embarquement

Le parent ou l'aidant doit s'assurer que l'utilisateur est dans un état qui permet un transport sécuritaire. Il ne faut jamais forcer un usager à monter dans un véhicule lorsqu'il refuse de le faire ou lorsqu'il est agressif. Cela mettrait cette personne ainsi que le chauffeur et les autres passagers dans une situation à risque. Dans de tels cas, si un responsable désire malgré tout déplacer l'utilisateur, il devra envisager un moyen autre que le transport adapté.



8.3.2 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.

8.3.3 L'assistance du chauffeur

Le chauffeur vous assiste dans les manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement. Vous pouvez compter sur lui pour vous aider à :

- parcourir la distance entre le véhicule et la porte de l'édifice ;
- monter dans le véhicule et en descendre ;
- ranger votre aide à la mobilité dans le coffre du véhicule ;
- franchir le seuil de porte des lieux d'origine et de destination.

Le chauffeur ne se rend pas à l'étage. Il n'a pas non plus l'autorisation de vous attendre ou de modifier votre réservation; vous devrez communiquer avec le Centre de réservations.

Vous devez être en mesure de vous transférer seul, ou avec une assistance minimale, de votre fauteuil à la banquette du véhicule. Dans le cas où vous ne pourriez effectuer une telle manœuvre, veuillez en aviser le Service du transport adapté (450 662-8356).

Le chauffeur ne pourra malheureusement 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.

8.4 L'accessibilité des lieux

Les lieux d'origine et de destination doivent être accessibles.

La présence d'une rampe d'accès jugée non sécuritaire pourrait entraîner l'annulation de votre déplacement. Nous pourrions vous demander de faire apporter à cette rampe les correctifs nécessaires afin qu'elle satisfasse 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 pour éviter que votre déplacement ne soit annulé.

8.5 La carte d'admission

À des fins d'identification, vous devez présenter votre carte d'admission au transport adapté.

Vos responsabilités

9.1 Équipement d'aide à la mobilité

Nous vous demandons de prendre les précautions suivantes en ce qui concerne votre aide à la mobilité :

- voir à son bon fonctionnement et à sa propreté ;
- assurez-vous qu'il possède des points d'ancrage permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du véhicule ;
- veiller à ce que ses dimensions n'excèdent pas celles de la plateforme élévatrice, soit 1372 mm (54 po) de longueur par 83 mm (33 po) de largeur ;
- vous assurer que son poids combiné au vôtre n'excède pas 363 kg (800 livres).

Soyez vigilant...

Les sacs accrochés aux fauteuils, triporteurs et quadriporteurs nécessitent plus d'espace et peuvent nuire aux manoeuvres sur la plateforme élévatrice. Les drapeaux et autres accessoires semblables ne sont pas autorisés sur les aides à la mobilité.

9.2 Utilisation d'un triporteur ou d'un quadriporteur

Si vous utilisez un fauteuil de type triporteur ou quadriporteur, nous vous suggérons de :

- voyager hors des heures de pointe ;
- planifier un retour fixe plutôt que sur appel pour éviter une trop longue attente ;
- une fois dans le véhicule, il vous faut **OBLIGATOIREMENT** vous asseoir sur la banquette. Vous devez donc être en mesure de vous déplacer par vous-même entre le fauteuil et la banquette.

9.3 Port de la ceinture de sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements. Si vous ne pouvez l'attacher vous-même, le chauffeur a le devoir de vous prêter assistance.

Le port d'une ceinture au niveau du thorax (aussi appelée ceinture-baudrier) est **OBLIGATOIRE** lors d'un déplacement avec un fauteuil roulant.

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.

9.4 Transport sécuritaire des enfants

Tel que stipulé par le Code de la sécurité routière, tout enfant mesurant moins de 63 cm en position assise 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. 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. Lors de la réservation, il est important de mentionner que vous voyagerez avec un enfant de moins de 63 cm en position assise.

9.5 Animaux

9.5.1 Chien-guide ou d'assistance

Veillez préciser la présence d'un chien-guide ou d'assistance lors de vos réservations. En minibus comme en taxi, votre chien doit toujours porter son harnais.



9.5.2 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.

9.6 Bagages et sacs d'epi

Les bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage sont permis uniquement si les règles suivantes sont respectées :

- Vous pouvez les transporter vous-même ;
- Ils ne prennent pas de place additionnelle dans le véhicule ;
- Ils sont solidement fixés ou tenus par vous-même.

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

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 la place 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 ?

10.1 Comportement à bord des véhicules

La courtoisie et le respect sont de mise à bord des véhicules de transport adapté et chacun est tenu d'en faire preuve envers les autres clients ainsi qu'à l'égard du chauffeur. Il est interdit de fumer, boire ou manger à bord des véhicules, de même que de pratiquer des activités susceptibles de nuire à la santé ou à la sécurité des autres passagers.

10.2 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 et climatiques, ou de toute autre situation hors de notre contrôle.

10.3 En cas d'accident

En cas d'accident lors d'un déplacement, la STL fera tout ce qu'elle peut 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.

10.4 Votre dossier

10.4.1 Mise à jour de votre dossier

Vous devez informer la STL (**450 662-8356**) de toute modification à votre dossier :

- adresse
- numéro de téléphone
- limitations fonctionnelles
- aide à la mobilité (fauteuil, canne, marchette, déambulateur, autres...)
- besoin d'accompagnement

10.4.2 Vous déménagez ?

Avisez-nous à l'avance de votre nouvelle adresse et de sa date d'entrée en vigueur afin que nous reprogrammions vos déplacements futurs en conséquence.

Vous déménagez hors du territoire de Laval ? Nous pourrions transférer votre dossier au service du transport adapté approprié sur demande écrite de votre part. Pour en savoir plus à ce sujet, téléphonez au 450 662-8356 ou écrivez-nous à transportadapte@stl.laval.qc.ca.

Si vous n'utilisez pas le transport adapté pendant deux ans

Notez que votre dossier sera automatiquement désactivé. Pour le réactiver veuillez communiquer avec la STL au 450 662-8356.

10.5 Visiteurs

La STL peut accommoder un usager visiteur s'il est inscrit dans un service de transport adapté ailleurs au Québec.

Sujet à la disponibilité des ressources, le visiteur non inscrit à un service de transport adapté ou résidant à l'extérieur du Québec peut profiter de nos services à condition qu'il utilise un fauteuil roulant dans tous ses déplacements.

Communiquez avec la STL au 450 662-8356 pour obtenir toute l'information nécessaire.

10.6 Pourboires

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

10.7 Objets perdus

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

11 Commentaires et pénalités

11.1 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 préoccupations par téléphone au 450 688-6520 ou par courriel à **transportadapte@stl.laval.qc.ca**.

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



Les règles d'utilisation présentées dans ce
Guide de l'utilisateur peuvent être modifiées sans préavis.

La STL remercie l'ALTA pour sa collaboration à la mise
à jour de ce guide.

Réalisation et édition :
Société de transport de Laval (STL), décembre 2014

POUR NOUS JOINDRE

Centre de réservations

450 973-3111

Réservation, annulation ou confirmation
d'un déplacement et signalement d'un retard

Plaintes et commentaires

450 688-6520

Lundi au vendredi : 6 h 30 à 20 h

Samedi, dimanche et jours fériés : 8 h à 12 h et 13 h à 17 h

Renseignements, admission, mise à jour des dossiers

450 662-8356

Vous avez des choses à nous communiquer et le téléphone n'est pas le moyen le plus pratique pour vous? Vous pouvez le faire :

Par télécopieur : 450 662-8376

**Par la poste : Société de transport de Laval
Service du transport adapté
2250, avenue Francis-Hughes
Laval (Québec) H7S 2C3**

Par courriel : transportadapte@stl.laval.qc.ca

