

À temps, là où on vous attend.  
:: **c'est la vie qui veut ça**



450.662.8356  
[www.stl.laval.qc.ca](http://www.stl.laval.qc.ca)

# guide de l'utilisateur





# table des matières

## ❖❖ Numéros à retenir

- 01 Réservations, annulations, confirmations de rendez-vous
- 02 Renseignements, plaintes, commentaires, admission

## ❖❖ Information générale

- 03 Service offert
- 03 Heures du service normal du transport adapté
- 04 Heures de service du Centre de réservation
- 04 Jours fériés
- 05 Territoire desservi
- 05 Déplacements non autorisés
- 06 Ponctualité
- 07 Tarification
- 09 Interruption de service
- 09 Des changements à votre dossier?

## ❖❖ Demande de déplacement

- 10 Où appeler et quand?
- 11 Quels renseignements fournir?
- 12 Différence entre un déplacement régulier et occasionnel
- 12 Ce qu'il faut savoir
- 14 Modifier une réservation le jour même

## ❖❖ Annuler un déplacement

- 15 Annulation
- 15 Ce qu'il faut savoir

## ❖❖ Avant l'embarquement

- 16 Soyez prêt à l'heure confirmée
- 17 Assurez-vous de l'accessibilité des lieux
- 18 Présentez votre carte d'admission
- 18 Préparez votre titre de transport ou votre argent

## ❖❖ À bord des véhicules

- 19 Bouclez votre ceinture de sécurité
- 20 Vérifiez les conditions pour les quadriporteurs
- 20 Vous voulez faire réparer un deuxième fauteuil?
- 20 Assurez un transport sécuritaire à vos enfants
- 21 Souciez-vous de bien faire voyager votre chien-guide ou chien d'accompagnement
- 21 Gardez votre animal de compagnie sur vos genoux
- 21 Respectez l'environnement sans fumée
- 21 Songez à vos bagages et sacs d'emplettes

## ❖❖ Les accompagnateurs

- 22 Déplacement avec un accompagnateur
- 22 Accompagnateur dans le transport régulier

## ❖❖ Numéros à retenir

- 23 Réservations, annulations, confirmations de rendez-vous
- 23 Renseignements, plaintes, commentaires, admission



# Bienvenue à bord!

## Service de transport adapté de la STL

**À la Société de transport de Laval, nous vous traitons comme nous aimerions être traités. Notre objectif quotidien est fort simple : vous offrir la meilleure expérience de transport possible.**

Et afin que vous puissiez vous déplacer en toute confiance et sans tracas, nous vous avons réservé ce *Guide de l'utilisateur*. Vous y retrouverez tous les renseignements qui touchent les demandes de déplacement et tout ce que vous devez savoir sur l'utilisation du service de transport adapté. Ce Guide est pour vous. Lisez-le attentivement. Vous constaterez vite qu'il représente un pratique compagnon de voyage...

La Société de transport de Laval  
**Pour toutes les bonnes raisons**



# Numéros à retenir

❖ **Parce que vous comptez pour nous!**

Vous avez une réservation de déplacement à faire? Vous voulez annuler une réservation ou la confirmer? Pas de problème, nous sommes là pour ça! Vous n'avez qu'à nous appeler et nous nous assurerons de vous offrir le meilleur service possible.

réservations ❖ annulations ❖ confirmations de rendez-vous

**450.973.3111**





### ❖❖ C'est ça, être sensibles à vos besoins!

Comment agit-on avec une société de transport qui veut offrir l'un des meilleurs services de transport adapté au Québec? On commence par lui parler! On ne se gêne pas pour la questionner, s'en rapprocher! Afin de nous permettre d'améliorer continuellement nos services, nous vous invitons à nous transmettre librement vos commentaires, suggestions, plaintes ou préoccupations. Nous en assurerons le suivi approprié.

**renseignements ❖❖ plaintes ❖❖ commentaires ❖❖ admission**



**Par téléphone : 450.662.8356**

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

**Par télécopieur :** 450.662.8376

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

**Par courriel :** [transportadapte@stl.laval.qc.ca](mailto:transportadapte@stl.laval.qc.ca)



# Information générale

## Service offert

Le service de transport adapté de la STL est un service de transport spécialisé de type « porte à porte » qui est offert aux personnes handicapées dont l'incapacité compromet grandement la mobilité. Seules les personnes répondant aux critères d'admissibilité du ministère des Transports du Québec peuvent utiliser le transport adapté. Il revient à la STL de décider si les déplacements sont effectués par minibus adapté ou par taxi. Dans tous les cas, le choix du mode de transport tient compte des limitations des clients.

## Heures du service normal du transport adapté

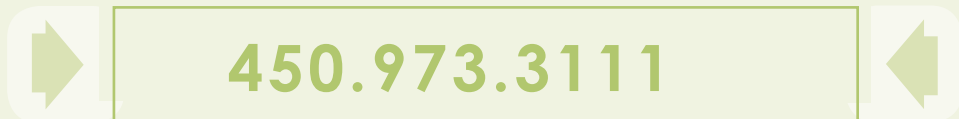
Vous pouvez utiliser les services de transport adapté de la STL chaque jour de la semaine, selon cette grille horaire :

	Début de service	Fin de service
<b>lundi au jeudi</b>	6 h 30	23 h
<b>vendredi</b>	6 h 30	minuit
<b>samedi</b>	8 h	minuit
<b>dimanche</b>	8 h	23 h



## Heures de service du Centre de réservation

Les heures du service téléphonique du Centre de réservation sont les mêmes que les heures du service normal du transport adapté (voir la grille horaire à la page 3). Cependant, si vous désirez effectuer une réservation pour le lendemain, il vous faut absolument rejoindre l'un de nos agents **avant 17 h.**



Vous souhaitez savoir comment procéder pour effectuer une demande de déplacement? Consultez la section « **Demande de déplacement** » à la page 10.

## Jours fériés

Lors des jours fériés, les déplacements réguliers sont automatiquement annulés et les heures de service de ces jours deviennent les heures du samedi (8 h à minuit).

Si vous souhaitez conserver votre rendez-vous régulier lors d'une journée fériée ou pendant la période des fêtes, vous devez communiquer avec le Centre de réservation pour l'en informer.

## 🎉 période des fêtes

- Les clients qui se déplaceront entre le 27 et le 30 décembre devront faire une demande de déplacement occasionnel. Les réservations régulières seront automatiquement annulées durant cette période des fêtes.
- Entre le 27 et le 30 décembre, les déplacements occasionnels respecteront les heures de début et de fin de l'horaire du service normal (voir page 3).

Les jours fériés sont les suivants :

- Veille du jour de l'An
- Jour de l'An
- Lendemain du jour de l'An
- Vendredi saint
- Pâques
- Lundi de Pâques
- Journée nationale des Patriotes (anciennement fête de Dollard ou de la Reine)
- Fête nationale du Québec (Saint-Jean-Baptiste)
- Fête du Canada (Confédération)
- Fête du Travail
- Action de grâce
- Veille de Noël
- Noël
- Lendemain de Noël





### Territoire desservi

Le territoire desservi par la STL se situe à l'intérieur des limites de la ville de Laval et inclut la partie du territoire de l'île de Montréal comprise entre le boulevard Pie-IX et le boulevard Décarie.

De plus, les lieux suivants sont desservis :

- ❖ **Institut de cardiologie de Montréal**  
5000, rue Bélanger (Montréal)
- ❖ **Hôpital Marie-Enfant**  
(incluant sa résidence Marie-Relais)  
5200, rue Bélanger (Montréal)
- ❖ **Hôpital Santa Cabrini de Montréal**  
5655, rue Saint-Zotique Est (Montréal)
- ❖ **Hôpital Maisonneuve-Rosemont**  
5415, rue de l'Assomption  
(pavillon Maisonneuve, Montréal)  
5689, rue Rosemont  
(pavillon Rosemont, Montréal)  
5305, rue de l'Assomption  
(pavillon de radio-oncologie, Montréal)

- ❖ **Hôpital du Sacré-Coeur de Montréal**

Pavillon Albert-Prévost  
6555, boul. Gouin Ouest (Montréal)

- ❖ **Complexe olympique**

4141, rue Pierre-de-Coubertin (Montréal)

### Déplacements non autorisés

Le service de transport adapté s'adresse uniquement aux usagers qui effectuent des déplacements à caractère individuel.

Les déplacements de groupe, institutionnels ou scolaires de niveaux primaire et secondaire ne sont pas autorisés.

Qu'est-ce qu'un déplacement institutionnel?  
On entend par là :

- ❖ le déplacement d'un client résidant dans un établissement du réseau de la santé et se déplaçant vers un autre établissement du même réseau.



### **Ponctualité**

Nous connaissons toute l'importance de la ponctualité. Pour nous adapter aux activités de votre vie, nous faisons donc l'impossible pour être aux lieux d'embarquement et de débarquement dans les délais fixés. Notre politique de ponctualité se décline ainsi :

**lorsque vous appellerez notre Centre de réservation, nous vous confirmerons une plage horaire de 30 minutes au cours de laquelle devra se présenter un véhicule. Soyez prêt à monter dans le minibus ou le taxi dès le début de la plage horaire. À moins d'imprévus sur le plan de la circulation ou d'incidents hors de notre contrôle, nous nous engageons à respecter la plage horaire que nous vous aurons confirmée.**

Avant de communiquer avec nous pour souligner un retard, assurez-vous que le délai d'attente soit complètement écoulé. Si la plage horaire est écoulée et qu'aucun véhicule ne s'est présenté, nous vous invitons à contacter notre Centre de réservation au 450.973.3111. Un agent effectuera les vérifications appropriées et vous informera rapidement de la situation.

Après votre appel, vous devrez retourner attendre votre transport à l'endroit convenu dans les plus brefs délais. Entre-temps, si le chauffeur se présente à votre porte et informe le Centre de réservation que vous n'êtes pas arrivé au rendez-vous, il sera avisé de vous attendre.



## Tarifcation

Les tarifs sont les mêmes que ceux en vigueur pour le service de transport en commun régulier. Pour les déplacements à l'extérieur de Laval, une double tarification s'applique.

Vous pouvez acquitter le tarif général en vigueur au moyen du montant exact en espèces, d'un ticket ou d'un laissez-passer mensuel.

### Argent comptant

Au moment de monter à bord du véhicule, vous devez fournir la **monnaie exacte** pour payer votre passage. Les chauffeurs doivent vous réclamer le paiement de **chacun de vos déplacements**, à défaut de quoi vous pourrez vous voir refuser l'accès au véhicule. Les chauffeurs ne rendent pas la monnaie.

### Ticket

Si vous souhaitez régler votre passage avec un ticket, vous pouvez vous procurer un carnet de tickets auprès de l'une des agences autorisées. Pour obtenir l'adresse de l'agence la plus près de votre domicile, communiquez avec le Service des renseignements de la STL au 450.688.6520, avec le Service de transport adapté au 450.662.8356 ou consultez le site [www.stl.laval.qc.ca](http://www.stl.laval.qc.ca) (voir Tarification, onglet Points de vente).

### Laissez-passer mensuel

Si vous utilisez un laissez-passer mensuel pour acquitter votre droit de passage, vous devez

l'avoir en votre possession et le présenter au chauffeur au moment de monter dans le véhicule. Vous pouvez vous procurer un laissez-passer mensuel auprès de l'une des agences autorisées ou auprès du Service de transport adapté de la STL (voir l'encadré « Vous voulez acheter un laissez-passer par la poste? », à la page 8). Pour obtenir l'adresse de l'agence la plus près de votre domicile, communiquez avec le Service des renseignements de la STL au 450.688.6520, avec le Service de transport adapté au 450.662.8356 ou consultez le site [www.stl.laval.qc.ca](http://www.stl.laval.qc.ca) (voir Tarification, onglet Points de vente).

### Accompagnateur

Si vous voyagez avec un accompagnateur, ce dernier doit payer le tarif correspondant à sa catégorie d'âge et, s'il bénéficie d'un tarif réduit, il doit présenter une carte d'accès reconnue à cette fin.

### Tarif intermédiaire

Le tarif intermédiaire s'applique aux cartes mensuelles seulement. Il vous sera accordé si vous êtes un étudiant âgé de 18 à 21 ans (au 1<sup>er</sup> septembre de l'année en cours) et si vous fréquentez, à temps plein, une institution d'enseignement reconnue par le ministère de l'Éducation du Québec. Vous devez présenter une carte d'accès reconnue à cette fin.

### Tarif réduit

Vous pourrez bénéficier du tarif réduit si vous êtes une personne âgée de 65 ans et plus ou si vous êtes un étudiant âgé de moins de 18 ans (au 1<sup>er</sup> septembre de l'année en cours) qui fréquente, à temps plein, une institution d'enseignement reconnue par le ministère de l'Éducation du Québec. Vous devez présenter une carte d'accès reconnue à cette fin.

### Enfants de moins de 6 ans

Les enfants de moins de six ans ne paient pas.

## Vous voulez acheter un laissez-passer par la poste?

Vous pouvez faire l'acquisition d'un laissez-passer mensuel par voie postale en respectant cette marche à suivre :

- ❖ faites parvenir un chèque daté du premier jour du mois pour lequel vous désirez obtenir un laissez-passer (la STL doit le recevoir, autant que possible, avant le 20 du mois précédent).
- ❖ libellez votre chèque à l'ordre de la SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LAVAL et inscrivez-y le montant du laissez-passer désiré.
- ❖ indiquez, au verso du chèque, les renseignements suivants :

- votre nom et numéro de dossier
- votre adresse complète de retour



**La Société de transport de Laval n'autorise pas les déplacements des clients qui souhaitent se rendre aux bureaux du Service de transport adapté dans le but d'acheter un laissez-passer.**

❖ envoyez votre chèque à cette adresse :

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

Pour plus de simplicité, il vous est possible de faire parvenir à la STL une série de chèques en un seul envoi. Vous recevrez ainsi régulièrement, par la poste, vos laissez-passer mensuels dans les temps requis. Les chèques doivent couvrir uniquement l'année en cours.

S'il advient que vous ne désirez pas obtenir un laissez-passer pour un mois donné alors que vous avez déjà fait parvenir un chèque, vous n'avez qu'à communiquer avec le Service de transport adapté au 450.662.8356. Votre chèque vous sera immédiatement retourné.

## Interruption de service

Lors d'une tempête de neige majeure, de verglas ou dans une situation d'urgence qui perturbe l'utilisation des véhicules, la STL peut décider d'interrompre temporairement son service de transport adapté. Dans un tel cas, vous pouvez téléphoner au transporteur au 450.973.3111 pour vous informer de l'état de la situation ou écouter les bulletins des stations radiophoniques.

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



## Des changements à votre dossier?

### Modifications à votre dossier

Vous devez prévenir le Service de transport adapté de toute modification survenue depuis votre inscription. Ainsi, s'il y a des changements sur le plan de votre condition physique ou des appareils que vous utilisez pour votre mobilité, informez-en l'un de nos agents. Plus rapidement vous nous communiquerez les renseignements utiles, plus assurément nous pourrons vous offrir des services de qualité. 450.662.8356.

### Vous déménagez?

Si vous prévoyez déménager, communiquez-nous votre changement d'adresse le plus rapidement possible. Cela nous permettra de reprogrammer à l'avance tout déplacement qui vous concerne selon vos nouvelles coordonnées. 450.662.8356.

Si vous déménagez à l'extérieur du territoire de Laval, il nous sera possible de transmettre votre dossier d'admission, sur demande écrite, au transporteur de votre nouvelle ville de résidence.

❖❖ La qualité du service, une véritable destination en soi.



# Demande de déplacement

## Où appeler et quand?

Toutes vos demandes de déplacement doivent être effectuées par téléphone à notre Centre de réservation.

### Vos demandes de transport sont acceptées

- du lundi au jeudi, de 6 h 30 à 23 h \*
- le vendredi, de 6 h 30 à minuit \*
- le samedi, de 8 h à minuit \*
- le dimanche, de 8 h à 23 h \*



:: Centre de réservation

**450.973.3111**

**Réservation régulière** – Vous devez nous contacter trois jours à l'avance pour une demande de réservation régulière.

**\*Réservation occasionnelle** – Une réservation occasionnelle concernant un déplacement pour le lendemain doit être effectuée avant 17 h la veille de ce déplacement.

➤ Une réservation occasionnelle ne peut être effectuée plus de trois jours à l'avance.





## Quels renseignements fournir ?

Il est simple et facile de faire une demande de déplacement.

Vous n'avez qu'à :

1. préciser à l'agent le **type de demande de déplacement** que vous souhaitez effectuer.
  - ⌘ régulier (vous devez mentionner les dates de début et de fin de service)
  - ⌘ occasionnel
2. donner votre **numéro de dossier**.
3. indiquer **les adresses exactes des lieux d'embarquement et de débarquement**, en précisant les portes d'accès à utiliser si ce n'est pas la porte principale (sauf pour les lieux publics où les accès sont déterminés par la STL pour plus d'efficacité).
4. indiquer, pour l'aller, **l'heure d'arrivée à destination** et, pour le retour, **l'heure de la fin de votre activité ou l'heure à laquelle vous désirez qu'un chauffeur se présente à la porte principale de l'édifice**.
5. mentionner si vous comptez vous déplacer avec un **accompagnateur**.
6. spécifier les **aides à la mobilité** que vous utiliserez lors de vos déplacements : fauteuil roulant, quadriporteur, marchette, chien-guide, etc.

### Retour sur appel

Si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'établir l'heure de votre retour dans le cas d'un rendez-vous médical, d'une comparution à un tribunal ou d'une réparation à votre fauteuil roulant, votre retour s'effectuera sur appel. Cela signifie que vous devrez communiquer avec notre Centre de réservation lorsque vous serez prêt. Si vous vous prévaliez du « Retour sur appel », vous devez prévoir une période d'attente raisonnable pour qu'un véhicule se libère.





## Quelle est la différence entre un déplacement régulier et occasionnel?

### Déplacement régulier

C'est un déplacement répétitif qui est effectué à heures et à lieux fixes. Vous pouvez demander un déplacement régulier pour n'importe quel jour de la semaine.

### Déplacement occasionnel

C'est un déplacement ponctuel pour un jour précis. Vous pouvez demander un déplacement occasionnel pour n'importe quel jour de la semaine.

## Ce qu'il faut savoir...

### Confirmations immédiates

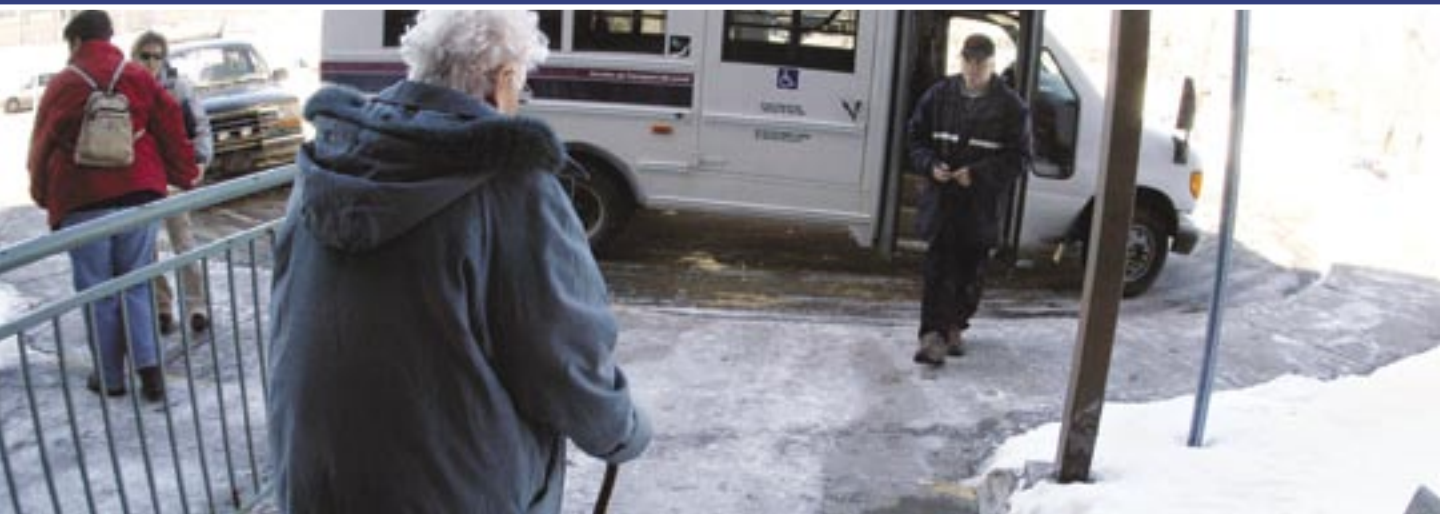
À la suite de chacun de vos appels pour une demande de déplacement, un agent de notre Centre de réservation vous confirmera automatiquement **une plage horaire de 30 minutes** au cours de laquelle

se présentera un véhicule. Vous pourrez ainsi bien planifier vos activités.

❖ **Exception** : Si votre demande de déplacement concerne une destination où est enregistré un important volume de demandes (école, atelier, etc.), vous ne pourrez obtenir une confirmation immédiate. Dans une stratégie d'optimisation, un agent du Centre de réservation vous rappellera plus tard, ceci afin de permettre que les clients provenant d'un même quartier et ayant une destination commune soient, autant que possible, transportés dans le même véhicule.

### Du changement dans vos déplacements réguliers? Informez-nous-en!

N'oubliez pas de contacter notre Centre de réservation pour signaler tout changement qui touche vos déplacements réguliers: modification d'horaire, suspension d'une activité, fermeture temporaire des lieux...



**Soyez prêt à monter dans le véhicule dès le début de la plage horaire. À moins d'imprévu sur le plan de la circulation ou d'incidents hors de notre contrôle, nous nous engageons à respecter la plage horaire que nous vous aurons confirmée.**

### Renseignements importants à noter

Lorsqu'un agent de notre Centre de réservation vous confirme un déplacement régulier, prenez soin de **conserver par écrit** ces renseignements :

- ❖ la date du début de l'horaire;
- ❖ les plages horaires de 30 minutes qui vous sont allouées;
- ❖ les lieux d'embarquement et de débarquement.

### Impact d'une absence à l'aller

Si vous n'êtes pas au rendez-vous à l'heure fixée au moment de l'aller, **vos réservation du retour sera automatiquement annulée**, à moins que vous ne communiquiez avec notre Centre de réservation dans un délai maximal de

30 minutes. Dans tous les cas d'absence aux lieux de rendez-vous, **vous ne pourrez exiger du transporteur qu'il retourne vous chercher.**

- ❖ **Exemple :** Votre déplacement pour l'aller est prévu pour 9 h / 9 h 30 et votre déplacement de retour, pour 14 h / 14 h 30. Lorsque le chauffeur se présente dans la plage de confirmation 9 h / 9 h 30 et constate votre absence à 9 h 20, vous avez jusqu'à 9 h 50 pour informer le Centre de réservation que vous désirez maintenir votre réservation de 14 h / 14 h 30. Si vous ne confirmez pas le maintien de votre déplacement de retour, le système de traitement des demandes l'annulera automatiquement.

### Heures de retour respectées

Nous ne **planifions** jamais une heure de retour à la maison qui devancera la fin d'une de vos activités. Ainsi, vous n'aurez pas la surprise de voir arriver votre transporteur à 15 h 45 alors que votre activité se termine à 16 h.

### Période minimale

Le temps passé à destination entre un aller et un retour doit au moins être de **60 minutes**.

### Nous déterminons le véhicule

Le choix du mode de transport est toujours laissé **à notre discrétion**, à moins qu'une condition médicale ou une condition spécifique ne justifie l'utilisation expresse d'un véhicule particulier. Tenant aussi compte des aides à la mobilité que vous utilisez, nous vous enverrons toujours le véhicule le plus adapté à vos besoins.

### Interruption d'un service régulier

Pour interrompre une demande de déplacement, il vous suffit de contacter un agent de notre Centre de réservation. Un horaire régulier peut être interrompu pour une durée maximale de **huit semaines**. Une fois cette période écoulée, l'horaire régulier est définitivement annulé.

### Horaires vers Montréal

Si vous souhaitez vous rendre à Montréal, dans les limites du territoire desservi, vous devez savoir qu'il existe des horaires réguliers de départ et de retour et que ces horaires **ne sont pas les mêmes en semaine et en week-end**. Nous suggérons à tous ceux qui voyagent à l'extérieur de Laval de s'informer des horaires auprès du Centre de réservation afin d'éviter les désagréments d'une trop longue période d'attente.

### Déplacements régionaux

Si vous voulez effectuer un déplacement régional, c'est-à-dire un **déplacement à l'extérieur des limites géographiques établies par la STL**, informez-vous des modalités de déplacement auprès de notre Centre de réservation au 450. 973.3111.

### Vous êtes malade et vous voulez faire une réservation pour le jour même?

Nous accepterons de répondre à un déplacement de dernière minute uniquement s'il est de **nature médicale d'urgence** et qu'il y a **une place libre dans un véhicule**. Dans ce cas, vous serez transporté à la clinique médicale ou à l'hôpital le plus près. Vous devez considérer que les chauffeurs du transport adapté ne sont pas des secouristes. Si votre état réclame des soins particuliers, vous devez avoir recours à des services ambulanciers.

### Jours fériés et période des fêtes

Les déplacements réguliers sont annulés automatiquement. Pour vous déplacer lors d'une journée fériée, vous devez faire une demande de **déplacement occasionnel**.

### Pour modifier une réservation le jour même

#### Quoi faire?

Vous devez contacter un agent du Centre de réservation au moins deux heures avant le déplacement. Nous accepterons de modifier l'heure ou la destination de l'une de vos réservations déjà confirmées à condition qu'il y ait une place libre pour vous dans un véhicule et que votre modification s'insère dans une tournée déjà planifiée. Si, pour quelque raison que ce soit, votre modification ne peut être apportée, vous pouvez conserver votre réservation initiale ou l'annuler.

#### À noter

Un chauffeur ne peut modifier une réservation. Les demandes de modification d'horaire ou de destination doivent obligatoirement être effectuées auprès du Centre de réservation, lequel conçoit les horaires et itinéraires en fonction des besoins de tous les clients.



# Annuler un déplacement

## Annulation

### Quoi faire?

Appelez un agent de notre Centre de réservation.

### Quand appeler?

Le plus tôt possible. Informez-nous de l'annulation même lorsque vous décidez d'annuler votre déplacement quelques minutes avant l'arrivée prévue du véhicule ou même lorsque l'heure du déplacement est passée et

que le véhicule n'est pas encore arrivé. Nous pourrons alors éviter un voyage inutile et faire bénéficier un autre client de la place disponible.

### Ce qu'il faut savoir...

Une personne qui est déclarée absente à plusieurs reprises ou qui procède trop souvent à des annulations **peut se voir imposer des mesures restrictives** quant à ses déplacements.



# Avant l'embarquement

## Soyez prêt à l'heure confirmée

Vous devez être prêt à monter dans le véhicule **dès son arrivée**, c'est-à-dire **dès le début de la plage horaire de 30 minutes qui vous a été confirmée**.

Le chauffeur vous manifester sa présence en sonnant à votre domicile. Si l'embarquement s'effectue dans un endroit public, le chauffeur se rendra dans le hall, prononcera votre nom et, lorsqu'il vous aura identifié, vous demandera de confirmer le lieu de destination.

Si vous résidez dans une tour d'habitation, dans un centre d'accueil ou dans un immeuble à loyers multiples, soyez dans le hall à l'heure confirmée.

**Si la plage horaire est écoulee et qu'aucun véhicule ne s'est présenté, contactez notre Centre de réservation pour signaler le retard. Un agent effectuera les vérifications appropriées et vous informera rapidement de la situation. Après votre appel, vous devrez retourner attendre votre transport à l'endroit convenu dans les plus brefs délais. Entre-temps, si le chauffeur se présente à votre porte et informe le Centre de réservation que vous n'êtes pas arrivé au rendez-vous, il sera avisé de vous attendre.**





## Assurez-vous de l'accessibilité des lieux

### Aide du chauffeur

Il est de première importance que les lieux d'origine et de destination soient accessibles et que les rampes d'accès soient sécuritaires. Si les rampes sont jugées non sécuritaires, votre déplacement pourra être annulé. Nous vous demanderons alors de faire modifier la rampe utilisée afin qu'elle respecte les exigences en cette matière.

Vous pourrez compter sur l'aide du chauffeur pour monter dans le véhicule, pour en descendre ainsi que pour franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination. Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur, un escalier mobile ou un escalier régulier pour aller vous chercher ou vous reconduire à l'étage.

### Seuil des portes

Si vous êtes en fauteuil roulant et que le seuil des portes comprend plus d'une marche, le chauffeur n'a pas à vous le faire monter ou descendre. Vous devez être en mesure de franchir seul cet obstacle ou avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur.

### Accès à la banquette du taxi

Si vous êtes en fauteuil roulant et utilisez un taxi, vous devez être capable d'effectuer le transfert de votre fauteuil à la banquette du véhicule seul ou avec un minimum d'aide. Le chauffeur de taxi pliera et rangera votre fauteuil dans le coffre arrière de son véhicule.







# À bord des véhicules

## Bouclez votre ceinture de sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules. Si vous refusez de l'utiliser, votre déplacement sera annulé sur-le-champ.

Si vous vous déplacez en fauteuil roulant et que vous prenez place dans un minibus, vous devez porter une ceinture de sécurité à la hauteur du thorax. Vous devez posséder votre ceinture personnelle, à défaut de quoi il vous faut accepter celle du transporteur.

Pour être exempt du port de la ceinture de sécurité, vous devez avoir en votre possession un certificat prouvant que vous ne pouvez porter une telle ceinture ou en avoir fait parvenir une copie à la STL, laquelle notera cette dérogation à votre dossier (450.662.8356).

Si vous êtes dans l'incapacité d'attacher votre ceinture, le chauffeur a le devoir de le faire à votre place. N'hésitez pas à lui demander l'aide nécessaire.

## Vérifiez les conditions pour les quadriporteurs

Les quadriporteurs sont acceptés dans les minibus à certaines conditions :

- lorsque le véhicule offre l'espace requis;
- lorsque l'appareil motorisé n'excède pas les dimensions de la plateforme élévatrice;
- lorsque l'appareil possède des points d'attache permettant de le fixer solidement au plancher.

Pour des raisons de disponibilité de véhicule ainsi que d'espace, nous vous suggérons de toujours :

- voyager à l'extérieur des heures de pointe;
- utiliser une autre aide technique à votre disposition ou sur les lieux (ex. : hôpital);
- planifier un retour fixe plutôt que sur appel, ce qui pourrait vous éviter une trop longue attente.

Préférentiellement, vous devez pouvoir monter dans le véhicule en utilisant les marches. En cas d'incapacité, il vous est permis de demeurer assis dans votre quadriporteur au moment où il est monté dans le véhicule au moyen du levier hydraulique. Une fois à bord, vous devez prendre place sur une banquette du véhicule.

## Vous voulez faire réparer un deuxième fauteuil?

La STL privilégiera toujours le transport des personnes. Toutefois, sous réserve de disponibilité de places à bord du véhicule, vous pourrez apporter un fauteuil vide pour le faire réparer. Au moment d'effectuer

votre réservation, mentionnez absolument ce deuxième fauteuil. Sans la présence du client, aucun transport de fauteuil roulant ne sera accepté.

## Assurez un transport sécuritaire à vos enfants

### Enfant mesurant moins de 63 cm en position assise

Dans le respect des normes de sécurité édictées par le Code de sécurité routière, tout enfant mesurant moins de 63 cm en position assise et se déplaçant dans un véhicule routier autre qu'un taxi doit être assis dans un siège adapté à sa taille et à son poids.

Il vous revient donc, en tant que parent, de fournir le siège approprié qui sera fixé dans le véhicule par le chauffeur. Vous devez installer vous-même votre enfant dans son siège de sécurité. Si vous n'avez pas la capacité physique de le faire, vous devrez avoir recours à une tierce personne aux points de départ et d'arrivée pour s'occuper de votre enfant. Au moment de la réservation, vous devez spécifier que vous serez accompagné de votre ou de vos enfants.

Toute personne doit occuper un siège ou une banquette. Un parent ne peut donc voyager avec un enfant assis sur ses genoux.

### Enfants de moins de 14 ans

Vous pouvez vous déplacer en compagnie de vos enfants de moins de 14 ans. Vous devez avoir, au préalable, obtenu l'autorisation de la STL (450.662.8356).



Avez-vous songé à utiliser un service de livraison pour vos sacs d'épicerie et d'emplettes?

### **Souciez-vous de bien faire voyager votre chien-guide ou chien d'accompagnement**

Vous pouvez naturellement vous déplacer avec votre chien-guide ou votre chien d'accompagnement. Il vous suffit, au moment de l'admission au transport adapté, de signaler que vous voyagez avec un chien. La présence de l'un de ces chiens ne remplace pas l'accompagnateur. En minibus ou en taxi, votre chien doit toujours porter son harnais.

### **Gardez votre animal de compagnie sur vos genoux**

Si vous vous déplacez avec un animal de compagnie, vous devez obligatoirement le faire voyager dans une cage fermée, un sac de transport ou un récipient conçu à cet effet, et conserver le tout sur vos genoux durant le trajet.

### **Respectez l'environnement sans fumée**

Il est strictement interdit de fumer à bord des véhicules. Cette obligation est aussi valable pour les chauffeurs.

### **Songez à vos bagages et sacs d'emplettes**

Les bagages et sacs d'emplettes sont permis en autant que leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur. Ils sont également permis dans la mesure où l'espace requis pour les transporter ne diminue pas ou n'occupe pas une place normalement prise par un client ou une aide technique. Vous devez vous assurer que vos bagages et sacs ne gênent pas la circulation à bord des minibus ou taxis et qu'ils sont solidement fixés ou tenus sur vos genoux.



# Les accompagnateurs

## Déplacement avec un accompagnateur

Si vous êtes autorisé à vous déplacer avec un accompagnateur, vous devez indiquer sa présence au moment de la réservation. À moins d'exception, cet accompagnateur doit acquitter son droit de passage selon la grille tarifaire en vigueur à la STL, en payant en argent comptant, avec un ticket ou avec le laissez-passer mensuel. Vous ne pouvez vous faire assister par plus d'un accompagnateur.

## Accompagnateur dans le transport régulier

Si vous êtes en mesure d'utiliser le réseau de transport régulier lorsque vous êtes accompagné, savez-vous que votre accompagnateur bénéficie d'un droit de passage gratuit sur présentation de votre carte d'admission du transport adapté ?

La carte d'admission du transport adapté doit être émise par la STL ou par tout autre organisme reconnu par cette dernière.

**L'accompagnateur doit obligatoirement monter et descendre aux mêmes endroits que vous.**

## ⋮⋮ à noter!

- ⋮ L'accompagnateur ne doit pas hésiter à communiquer au chauffeur tout renseignement qui peut améliorer le confort ou la sécurité de l'usager.
- ⋮ Un intervenant ou une personne responsable d'un usager doit s'assurer que ce dernier est dans un état qui permet un transport sécuritaire. Pour la sécurité des autres clients et du chauffeur, l'intervenant ou la personne responsable ne doit jamais forcer un usager à monter dans un véhicule s'il refuse ou s'il démontre des signes d'agressivité.
- ⋮ La présence de l'accompagnateur doit être signalée au moment de la réservation, sans quoi ce dernier pourra être refusé s'il se présente pour monter dans le véhicule.

Les règles d'utilisation de ce Guide de l'usager peuvent être modifiées sans préavis.

## Numéros à retenir



- ⋮ réservations
- ⋮ annulations
- ⋮ confirmations de rendez-vous

450.973.3111



- ⋮ renseignements
- ⋮ plaintes
- ⋮ commentaires
- ⋮ admission

450.662.8356



# Notes

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---