



Transport adapté

Guide de l'utilisateur

Édition 2026

TABLE DES MATIÈRES

Le transport adapté, c'est quoi ?	4
Types de déplacements	5
Quand puis-je me déplacer ?	5
Comment réserver	6
Informations à fournir pour réserver	7
Confirmation de votre réservation	7
Rendez-vous médicaux à l'extérieur du territoire	8
Être prêt pour l'embarquement	9
Retard du véhicule	9
Profiter des services en ligne	9
Rôle du chauffeur	10
Annuler une réservation	10
Voyage blanc (réservation non annulée)	11
Pénalités applicables	11
Quelles sont vos autres responsabilités	12
Interruption du service	13
Modifications au dossier et déménagement	13
Questions, plaintes ou commentaires	14

Bienvenue!

Nous sommes heureux de vous compter parmi notre clientèle.

Ce guide contient les renseignements utiles pour utiliser le transport adapté et planifier vos déplacements.

Nous vous invitons à le lire avant de réserver. Vous y

trouverez les renseignements généraux, les règles en vigueur et les consignes à suivre.

Un **Guide de référence** plus détaillé est aussi offert sur le site Internet de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu.



Le transport adapté, c'est quoi ?

Le transport adapté est un service de **transport collectif**. Plusieurs personnes peuvent voyager ensemble sur un même trajet. Ce service porte-à-porte s'adresse aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite qui répondent aux critères du ministère des Transports du Québec.

Les déplacements se font en autobus, en taxi adapté ou en taxi régulier. Le **service de réservation** choisit le véhicule selon vos limitations et les ressources disponibles.

Même si vous êtes admis au transport adapté, nous ne pouvons pas toujours offrir le déplacement demandé. Cela dépend des ressources disponibles et du service offert dans votre municipalité.

La durée du trajet varie selon la distance, le nombre d'arrêts et de passagers, la circulation, la météo et les situations imprévues.

Le chauffeur attribue les places selon les besoins de chacun. **Vous ne pouvez pas demander un siège précis.** Le regroupement des déplacements et la ponctualité de tous permettent d'offrir un service efficace.

Pour quels motifs puis-je me déplacer en transport adapté ?

Vous pouvez utiliser le transport adapté pour différents besoins :

- Études postsecondaires
- Loisirs et visites
- *Magasinage
- Rendez-vous médicaux
- Travail et autres activités

Les élèves du primaire et du secondaire doivent utiliser le transport scolaire pour aller à l'école. Ils peuvent toutefois utiliser le transport adapté pour leurs autres activités.

***Magasinage :** les **bagages et sacs d'emplettes** sont permis. Vous devez toutefois les porter vous-même, les garder solidement sur vos genoux et ne pas bloquer le passage. Ils ne peuvent pas occuper un siège ni être placés dans le coffre arrière.

Types de déplacements

Vous pouvez réserver pour différents types de déplacements :

Régulier

Déplacement répété au même endroit, les mêmes jours et aux mêmes heures (ex. : travail, dialyse, cours).

- ✓ Les déplacements réguliers sont annulés automatiquement les jours fériés. Si vous en avez besoin, communiquez avec le service de réservation pour les maintenir.
- ✓ Les trajets sont recalculés chaque jour selon les réservations. L'heure peut donc changer d'une journée à l'autre, même pour un déplacement régulier.
- ✓ Important : vous devez obligatoirement annuler votre réservation régulière si vous avez un empêchement, afin d'éviter un voyage blanc (voir page 11).

Occasionnel

Déplacement unique à une date précise (ex. : magasinage).

Quand puis-je me déplacer ?

Secteur EST		Secteur OUEST	
Tous les déplacements		Tous les déplacements	
Lundi au mercredi	5 h 30 à 21 h 30	Lundi au vendredi	7 h à 17 h*
Jeudi et vendredi	5 h 30 à 22 h 30		*20 h 30 le jeudi
Samedi, dimanche et jours fériés	7 h à 22 h 30* *21 h 30 le dimanche	Samedi, dimanche et jours fériés	Aucun service

Rendez-vous médicaux : retours sur appel disponibles à Saint-Jean-sur-Richelieu seulement et autorisés du lundi au vendredi avant 17 h (planifiés selon la disponibilité du moment).

Disponibilité des véhicules le soir et la fin de semaine

Le nombre de places est limité le soir, la fin de semaine et les jours fériés.

Comment réserver

• Réservez votre place 24 heures à l'avance

Faites votre réservation au plus tard à midi la veille du déplacement (au plus tard 15h pour les rendez-vous médicaux). Un rendez-vous médical à l'extérieur du territoire doit être réservé 48 heures à l'avance.

Modifiez votre réservation avant midi la veille du déplacement.

• Réservation par téléphone

Horaire: Lundi au vendredi, de 7 h à 19 h

Samedi, dimanche et jours fériés, de 8 h à 16 h

Fermé le 25 décembre et le 1^{er} janvier

Secteur EST 450 348-3088	Secteur OUEST 1 844 359-6024, option 5
Saint-Jean-sur-Richelieu	Saint-Rémi
Henryville	Saint-Michel
Mont-Saint-Grégoire	Sainte-Clotilde
Saint-Alexandre	Saint-Patrice-de-Sherrington
Sainte-Anne-de-Sabrevois	Saint-Cyprien-de-Napierville
Saint-Blaise-sur-Richelieu	Saint-Bernard-de-Lacolle
Saint-Paul-Île-aux-Noix	Saint-Édouard
Saint-Sébastien	Hemmingford Village
Saint-Valentin	Hemmingford Canton
Lacolle	Saint-Urbain-Premier
Napierville	Saint-Isidore
Noyan	Saint-Chrysostome
Clarenceville	Sainte-Martine
Saint-Jacques-le-Mineur	
Venise-en-Québec	

Les déplacements sont possibles entre les municipalités d'un même secteur uniquement (EST ou OUEST).

• Réservation en ligne

Remplissez le formulaire sur le site sjsr.ca/transport-adapte, sous l'onglet Horaires et réservation.

Informations à fournir pour réserver

- Nom, prénom et numéro inscrit sur votre carte de membre.
 - Date du transport.
 - Adresses de départ et de destination, ainsi que le numéro de porte ou le nom du commerce, au besoin.
 - Heure souhaitée d'arrivée à la porte extérieure de votre destination, à l'aller et au retour.
 - Type d'aide à la mobilité utilisé (ex. : fauteuil roulant, triporteur, marchette, canne).
 - Toute précaution liée à votre état et toute difficulté d'accès aux lieux d'embarquement ou de débarquement.
 - Si l'aide du chauffeur est requise pour l'embarquement et le débarquement.
 - Si une prise en charge est nécessaire à destination (le chauffeur doit s'assurer que l'utilisateur soit remis à une personne responsable avant de quitter les lieux).
 - Si vous êtes accompagné ou vous déplacez avec un chien-guide ou d'assistance.
- Important :** prévoyez assez de temps pour entrer, vous déplacer dans le bâtiment et vous enregistrer. Vérifiez aussi les heures d'ouverture et les modalités d'accueil.
- Heures souhaitées de départ et de retour : prévoyez au moins 90 minutes sur place avant le retour.

Le **chien-guide ou d'assistance** est autorisé **sans frais** à bord des véhicules. Sa présence n'empêche pas celle d'un accompagnateur.

Certains lieux publics et centres commerciaux ont des points d'embarquement et de débarquement désignés. Nous vous les indiquerons lors de la réservation.

Confirmation de votre réservation

Nous communiquons avec vous pour confirmer votre réservation. La répartition choisit le véhicule et peut regrouper plusieurs usagers dans un même trajet afin d'offrir le service au plus grand nombre.

La veille du déplacement, vous recevrez votre heure de départ par **courriel, message texte ou téléphone**. Vérifiez vos messages. Le courriel est utilisé en premier si une adresse est inscrite à votre dossier. Sinon, vous pouvez recevoir un message texte ou un appel téléphonique.

En dehors des heures d'ouverture

Un service d'appel reçoit seulement les messages concernant les annulations et les retards. Pour une réservation ou une question, rappelez sur les heures d'ouverture.

Rendez-vous médicaux à l'extérieur du territoire (lundi au vendredi)

Un véhicule transporte les usagers à l'extérieur du territoire seulement pour des rendez-vous médicaux liés à des besoins de santé **ponctuels**.

Réservez **48 heures à l'avance**.

Il s'agit d'un transport collectif. Plusieurs usagers peuvent partager le véhicule, selon les demandes reçues.

Secteur EST

Le service s'effectue à heures fixes et uniquement aux destinations suivantes :

- **Rive-sud** – Hôpital Charles-Le Moyne et Centre montréalais de réadaptation (CMR), selon l'horaire suivant :

Arrivées : 8 h 30 et 12 h 30 Retours : 12 h 30 et 16 h

- **Montréal** – Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) et Hôpital général juif, selon l'horaire suivant :

Arrivées : 9 h et 12 h Retours : 12 h et 15 h

Secteur OUEST

Le service est offert en fonction des ressources disponibles et vers les centres hospitaliers situés à Montréal, Rive-sud, Saint-Jean-sur-Richelieu, Valleyfield et Châteauguay / Ormstown.

Être prêt pour l'embarquement

1. Soyez prêt au moins **15 minutes** avant l'heure prévue.
Vous pouvez suivre votre véhicule en temps réel dans le portail de gestion du transport adapté.
2. Attendez près de la porte principale pour ne pas retarder le service.
Le chauffeur attend au plus 2 minutes.
3. Préparez-vous à **payer** votre déplacement au chauffeur **dès l'embarquement** (autobus et taxis).

Un fauteuil roulant est disponible dans tous les autobus pour faciliter l'embarquement et le débarquement lorsque nécessaire.

Retard du véhicule

Suivez votre véhicule dans le portail de gestion du transport adapté. S'il a **plus de 10 minutes** de retard, communiquez avec le service de réservation.

Profiter des services en ligne

Inscrivez-vous au portail de gestion du transport adapté pour :

- **Suivre votre véhicule en temps réel**

Sur un téléphone intelligent ou un ordinateur, voyez l'heure d'arrivée prévue de votre véhicule. Vous saurez ainsi quand vous préparer.

- **Consulter votre dossier et vos réservations**

Consultez rapidement vos réservations sans appeler le service de répartition.

- **Annuler une réservation jusqu'à 60 minutes avant le déplacement**

Pour vous inscrire, communiquez avec votre service de réservation afin d'ajouter une adresse courriel à votre dossier.

Rôle du chauffeur

Le chauffeur peut vous aider selon le besoin indiqué lors de la réservation. Son aide commence à la porte extérieure du lieu de départ et se termine à la porte extérieure de la destination.

À son arrivée, le chauffeur doit placer le véhicule pour qu'il soit visible de la porte principale ou de la porte indiquée lors de la réservation.

Le chauffeur peut notamment :

- Vous offrir un appui en vous donnant le bras ou en poussant votre fauteuil roulant
- Vous aider à monter à bord du véhicule et à en descendre
- Vous aider à attacher votre ceinture de sécurité
- Vous accompagner entre le véhicule et la porte du lieu d'origine ou de destination, y compris pour franchir le seuil des portes

S'il y a plus de trois marches, vous devez pouvoir les monter ou les descendre seul ou avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur.

Le chauffeur ne peut pas entrer dans les bâtiments. Assurez-vous qu'une personne puisse vous aider à destination.

Annuler une réservation

Pour annuler, communiquez avec le service de réservation **au moins soixante (60) minutes avant l'heure prévue** d'arrivée du véhicule. Annulez par téléphone ou dans le portail de gestion du transport adapté.

Une annulation faite moins de soixante (60) minutes avant le déplacement, ou à l'arrivée du véhicule, empêche une autre personne d'utiliser la place.

Voyage blanc (réservation non annulée ou annulation tardive)

Un voyage « blanc » survient lorsque le véhicule se déplace inutilement pour prendre un usager. Si l'utilisateur n'a pas annulé, il devra payer la pénalité avant son prochain déplacement.

Un voyage blanc est inscrit au dossier dans les situations suivantes :

- Refus de prendre le transport
- Aucun titre de transport valide ou refus de payer
- Refus de respecter les règles de sécurité (ex. : port de la ceinture de sécurité, transporter trop de sacs de magasinage, etc.)
- Absence au lieu et à l'heure convenus, sans annulation
- Résidence non accessible
- Pas prêt à l'heure prévue
- Fauteuil roulant inadéquat

Pénalités applicables

En cas de voyage blanc ou d'annulation tardive (moins de 60 minutes avant l'heure prévue), les mesures suivantes s'appliquent :

- a) Un avertissement écrit est transmis lors d'un premier déplacement non annulé
- b) Pour tout déplacement subséquent non annulé ou faisant l'objet d'une annulation tardive, la pénalité prévue à la grille tarifaire en vigueur est facturée. Dans le cas d'une première pénalité, celle-ci doit être acquittée avant l'embarquement lors du déplacement suivant (paiement en argent comptant ou par carte de débit ou de crédit seulement)
- c) En cas de refus de payer la pénalité lors du déplacement suivant, un voyage blanc est inscrit au dossier et l'accès au service de transport adapté est suspendu jusqu'au paiement complet de la somme due
- d) À compter de la deuxième pénalité, les frais doivent être acquittés au Terminus Saint-Jean (paiement en argent comptant ou par carte de débit ou de crédit seulement) avant qu'une nouvelle réservation puisse être effectuée. Une fois le paiement reçu, vous devez communiquer avec le service de transport adapté afin de réactiver vos réservations régulières
- e) Lors d'une troisième omission d'annuler un déplacement, l'accès au service de transport adapté peut être suspendu, en plus de l'application de la pénalité prévue

Si vous êtes absent à l'aller, votre retour est annulé automatiquement. Pour le conserver, veuillez vérifier la faisabilité avec le service de réservation.

Quelles sont vos autres responsabilités

• Respect

Le respect est une responsabilité partagée entre le chauffeur, l'usager et le service de réservation. **Aucune violence physique ou verbale n'est tolérée, celle-ci pourrait entraîner une suspension de votre transport.** Pour la sécurité de tous, les autobus sont munis de caméras de surveillance.

• Ceinture de sécurité

Vous devez porter la ceinture de sécurité dans le véhicule, sauf si un certificat confirme que vous ne pouvez pas la porter.

• Fauteuil roulant, triporteur, quadriporteur

Votre appareil doit avoir quatre points d'ancrage pour être fixé au plancher. Il ne doit pas dépasser **32 pouces de large sur 48 pouces de long**. Votre poids combiné à celui de l'appareil **ne doit pas dépasser 800 livres**.

Si vous utilisez un triporteur ou un quadriporteur, vous devez vous asseoir sur un siège régulier du véhicule.

• Fauteuil roulant brisé

Après l'autorisation du service de réservation, vous pouvez transporter un fauteuil roulant vide pour le faire réparer. Vous devez le déplacer vous-même et prévoir un accompagnateur au besoin.

Aucun fauteuil n'est transporté par le chauffeur sans la présence de son propriétaire.

• Bonbonne d'oxygène

Si vous vous déplacez avec une bonbonne d'oxygène, celle-ci doit être bien fixée.

> Petit format : peut être fixée dans un sac prévu à cet effet

> Grand format : doit être fixée par le chauffeur à bord du véhicule ou au fauteuil roulant avec un dispositif approprié

Vous ou votre accompagnateur devez remplacer la bonbonne pendant le déplacement. Le chauffeur ne peut pas le faire.

• Pourboire

Le transport adapté est un service public. Ne donnez jamais de pourboire à un chauffeur.

• Transport d'enfants

Un enfant de moins de 63 cm en position assise doit utiliser un siège adapté à sa taille et à son poids. Le parent doit fournir et installer le siège dans le véhicule (ou avec l'aide du chauffeur si nécessaire).

Certains autobus adaptés ont des sièges intégrés pour enfants. Pour en savoir plus, communiquez avec le service de réservation.

• Lieux accessibles

Les lieux de départ et d'arrivée doivent être accessibles aux véhicules toute l'année (rampe d'accès, déneigé l'hiver). Sinon, le déplacement peut être annulé ou considéré comme un voyage blanc. Vous êtes responsable du déneigement de votre entrée.

S'il y a plus de trois marches, vous devez pouvoir les franchir seul ou avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur.

Si vous êtes en fauteuil roulant et que vous devez franchir une ou plusieurs marches, vous devez prévoir une autre forme d'aide que le chauffeur.

Interruption du service

Le service peut être interrompu lorsque la météo est mauvaise. En général, si les écoles sont fermées, le transport adapté est aussi suspendu.

L'avis est diffusé à la radio **O 104.1 FM**, sur la page Facebook de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu et sur le répondeur du service de réservation.

Toutefois, les déplacements pour un rendez-vous médical dans les secteurs EST ou OUEST sont maintenus.

Modifications au dossier et déménagement

Votre dossier contient les renseignements nécessaires pour organiser vos déplacements. Avisez-nous rapidement si vous :

- Changez de numéro de téléphone
- Changez d'appareil de mobilité
- Changez d'adresse courriel
- Déménagez
- Avez de nouveaux besoins en accompagnement
- Avez un changement dans votre condition médicale

Déménagement à l'extérieur du territoire du Transport adapté SJSR :

À votre demande écrite, nous pouvons transmettre votre dossier au service de transport adapté concerné.

Questions, plaintes ou commentaires

Communiquez avec l'organisme responsable:

Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu

Service des transports et de la mobilité durable

700, rue Boucher, 2^e étage, Saint-Jean-sur-Richelieu, Qc, J3B 7Z8

450 359-2010 – autobus@sjsr.ca

Formulaire en ligne: sjsr.ca/requete-adapte

Le Guide de l'utilisateur est disponible en version électronique
et offert sur demande en version imprimée.



**Saint-Jean-
sur-Richelieu**

Production

Service des transports et de la mobilité durable
et Service des communications

Octobre 2026