



Société de
transport collectif
de Pierre-De Saurel

Transport
adapté



Guide USAGERS

Nos coordonnées

Téléphone	450-746-7827
Sans frais	1-855-751-7827
Adresse	56 rue Charlotte, bureau 320, Sorel-Tracy, Québec, J3P 1G3
Site internet	www.stcpierredesaurel.ca
Facebook	@stcpierredesaurel.ca



Ville de Saint-Joseph-de-Sorel



Sainte-Victoire-de-Sorel



MUNICIPALITÉ
DE SAINT-ROCH-DE-RICHELIEU



Ville de Saint-Ours



Municipalité
de Saint-Robert



MUNICIPALITÉ
DE SAINT-AIMÉ



Municipalité de
Saint-David



MUNICIPALITÉ
DE SAINT-GÉRARD-MAJELLA



Municipalité
MASSUEVILLE

Table des matières

Bienvenue à la STC de Pierre-De Saurel	4
Description des services offerts	4
Critère d'admissibilité au transport adapté	4
Types d'admission et d'accompagnement	5
Types d'accompagnement	5
Que faire pour être admis au transport adapté ?	6
Contester le résultat d'une demande d'admission	6
Horaire des services	7
Horaire du service à la clientèle	7
Procédure de réservation	7
Modification d'horaire	8
Interruption de service	8
Comment planifier vos rendez-vous	8
Procédure d'annulation et d'absence	8
Type de déplacement	9
Définition d'un déplacement régulier	9
Définition d'un déplacement occasionnel	9
Être prêt à l'heure confirmée	10
Accessibilité des lieux	10
Retard du véhicule	10
Durée d'un déplacement	10
Méthode de paiement	10
Catégorie de tarification	11
Aide à la mobilité	12
Ceinture de sécurité	13
Comportement à bord des véhicules	14
Transport de matériel ou animaux	14
Transport des enfants	14
Visiteurs	15
Mise à jour de votre dossier	15

Bienvenue à la STC de Pierre-De Saurel

La STC est un organisme spécialisé dans l'organisation et l'exploitation du transport collectif sur le territoire de la MRC de Pierre-De Saurel. Composée de neuf (9) employés, la STC organise tous les services de transport adapté, collectif régional, collectif par taxibus et interrégional. La STC est également composée d'une équipe de dix (10) conducteurs et est propriétaire d'un parc de cinq (5) minibus pour l'exploitation prioritaire du transport adapté et collectif par le biais des places disponibles.

Ce guide se veut un outil de référence pour tous les clients et contient des informations sur l'admissibilité et les services offerts. Nous espérons qu'il répondra à vos besoins.

Description des services offerts

La STC offre un service de transport collectif adapté, proposant un service de raccompagnement de porte à porte offert sur réservation uniquement.

Seules les personnes admises et leurs accompagnateurs (s'il y a lieu) peuvent utiliser le service de transport adapté, selon les critères de la *Politique d'admissibilité au transport adapté* du ministère des Transports du Québec.

La STC détermine le véhicule nécessaire pour effectuer le transport des usagers en fonction des limitations de chacun. Parmi les véhicules utilisés, nous comptons des minibus adaptés, des minibus adaptés de petite dimension et des voitures de taxi.

Critère d'admissibilité au transport adapté

Le transport adapté est un service de transport en commun qui, comme son nom l'indique, est adapté aux besoins des personnes handicapées. Cependant, seules les personnes handicapées dont l'incapacité compromet grandement leur mobilité peuvent y être admises. Dans ce contexte, la politique d'admissibilité détermine les critères d'admission et le processus de traitement des demandes.

Ainsi, pourra être reconnue admissible toute personne qui répond aux deux exigences suivantes:

- être une personne handicapée, c'est-à-dire « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes »;
- avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Seules les incapacités suivantes pourront être retenues aux fins de l'admissibilité :
 - incapacité de marcher sur une distance de 400 mètres sur un terrain uni;
 - incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui;

- incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport en commun régulier;
- incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
- incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;
- incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle; toutefois, cette incapacité ne peut à elle seule être retenue aux fins d'admission.

Types d'admission et d'accompagnement

Si vous êtes reconnu comme étant admissible au transport adapté, on vous accordera des types d'admissions et d'accompagnement qui reflètent vos besoins réels. On tiendra compte de vos incapacités et, s'il y a lieu, de votre capacité d'apprendre à utiliser le transport en commun ou de vous y familiariser.

Pour tous les déplacements :

- admission générale
- admission provisoire
- admission saisonnière (hiver seulement)

Pour certains déplacements :

- admission partielle

Types d'accompagnement

Autorisé pour tous les déplacements :

- accompagnement obligatoire
- accompagnement temporaire aux fins de familiarisation

L'autorisation de l'accompagnateur est déterminée par le comité d'admission. Dans ce cas, l'accompagnateur qui utilise nos services voyage gratuitement.

Autorisé pour certains déplacements :

- accompagnement facultatif
- accompagnement pour des besoins d'assistance à destination

Ce type d'accompagnateur est permis en tout temps et sa place doit avoir été réservée au préalable. L'accompagnateur doit payer les droits de passages à bord des véhicules.

Autorisé pour responsabilités parentales :

- accompagnement obligatoire pour les enfants handicapés de moins de 6 ans
- accompagnement facultatif pour les enfants de 6 à 14 ans (consentement parental requis si aucun accompagnement)

L'accompagnateur qui utilise nos services voyage gratuitement.

Que faire pour être admis au transport adapté ?

Vous devez remplir un formulaire de demande d'admission et le remettre au service à la clientèle. Une partie de ce formulaire doit avoir été remplie par un professionnel de la santé traitant. Le formulaire se trouve à nos bureaux ou sur notre site internet.

Une réponse officielle quant à votre admissibilité vous sera transmise dans les 45 jours suivant la réception de votre formulaire dûment rempli.

Toutes les demandes sont traitées confidentiellement. De plus, tous les renseignements fournis sont protégés par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Si vous êtes admis, une carte d'admission vous sera alors délivrée et vous pourrez utiliser le service de transport adapté de la STC. Vous aurez également accès, à titre de visiteur, et selon les ressources disponibles, aux autres services de transport adapté du Québec.

Contester le résultat d'une demande d'admission

Un mécanisme de dernier recours est prévu pour la personne qui se croit lésée par une décision du comité d'admission. Pour être accueillie par le bureau de révision, une requête devra concerner la non-admission, le type d'admission ou le type d'accompagnement. Elle devra, de plus, remplir les quatre conditions suivantes, et ce, après avoir franchi toutes les étapes prévues au sein du comité d'admission :

- la requête est formulée par la personne elle-même ou son représentant légal; la décision contestée repose sur l'analyse d'un dossier complet et est dûment signée par les membres du comité d'admission;
- la décision contestée a fait l'objet d'une justification suffisamment précise de la part du comité d'admission, laquelle a été portée à la connaissance de la personne concernée;
- les autres formalités qui doivent être remplies au moment de la prise de décision par le comité d'admission ont été respectées.

Le bureau de révision prendra une décision dans les 30 jours suivant la réception de la demande. Cette décision peut confirmer, renverser ou modifier la décision du comité d'admission. La décision du bureau de révision est sans appel. Elle sera justifiée et vous sera transmise par écrit.

Toute requête doit être adressée par écrit au bureau de révision dans les 40 jours ⁽³⁾ suivant la décision du comité d'admission, à l'adresse suivante :

Bureau de révision
Direction du transport terrestre des personnes
Ministère des Transports du Québec
700, boulevard René-Lévesque Est, 25e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Horaire des services

Vous pouvez utiliser les services de transport adapté tous les jours, du lundi au dimanche entre 6h00 et minuit, incluant les jours fériés.

Horaire du service à la clientèle

Notre équipe de répartition est disponible pour vos besoins et réservations du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 12h30 à 16h30.

Un service d'urgence est disponible du lundi au dimanche lors de la fermeture du bureau. Pour y accéder, vous devez communiquer au 450-746-7827 option 8 ou au 450-846-9111.

Les bureaux sont fermés lors des jours fériés suivants, mais le service est offert selon les heures régulières.

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

Les déplacements réguliers sont toujours annulés lors d'un jour férié.

Procédure de réservation

- Contactez-nous au 450-746-7827;
- Transmettez-nous votre nom et numéro de membre;
- Fournissez-nous le type de déplacement que vous désirez (régulier ou occasionnel);
- Précisez si vous utilisez une aide à la mobilité (déambulateur, fauteuil roulant, etc.);

- Mentionnez la date et l'heure de vos transports souhaités (vous devez minimalement réserver le jour ouvrable précédent);
- Spécifiez votre adresse de départ, de destination et de retour;
- Si vous avez un rendez-vous précis, mentionnez l'heure à laquelle vous devez arriver à destination;
- Si vous avez un accompagnateur, un chien-guide ou un chien d'assistance, vous devez préciser sa présence;
- L'adresse de retour (lorsque différente);
- L'heure à laquelle vous voulez partir (pour le retour);
- Validez la tarification à payer à bord ;

Modification d'horaire

Les réservations peuvent être modifiées jusqu'à 16h30 la veille de votre déplacement. (Vendredi 16h30 pour une réservation du samedi au lundi). La répartition se réserve le droit de modifier une réservation le jour même, à deux (2) heures d'avis, si possible.

Interruption de service

La STC peut interrompre les services lorsque des conditions climatiques ou autres imprévus perturbent l'utilisation des véhicules ou compromettent la sécurité des clients.

Lors d'une tempête de neige, les services seront interrompus si le centre de service scolaire ferme les écoles de la région. Veuillez-vous référer à la station de radio CJSO 107,1 FM ou contactez-nous.

Nous publierons également un avis d'interruption des services sur la page Facebook de la STC.

Comment planifier vos rendez-vous

Nous vous suggérons fortement, dans la mesure du possible, de planifier vos rendez-vous médicaux, sorties d'affaires, loisirs et autres en dehors de notre période de pointe selon les plages horaires suivantes :

- Entre 10h00 et 15h00
- Après 18h00

Procédure d'annulation et d'absence

Pour annuler un déplacement, contactez-nous le plus rapidement possible avant l'arrivée du véhicule. Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres clients d'une place à bord.

Si vous êtes absent à l'aller, votre retour est automatiquement annulé. Pour conserver votre retour, il vous faut obligatoirement en aviser le service de répartition dans les trente (30) minutes suivant l'heure de départ prévue pour l'aller.

Si vous êtes absent pour le retour et que vous communiquez avec la répartition pour obtenir un nouveau retour, votre demande sera traitée selon la disponibilité des places au moment de votre appel et pourrait être refusée.

Nous communiquerons avec toute personne qui n'était pas présente à plusieurs reprises pour ses déplacements, ou qui procède trop souvent à des annulations tardives.

Toute situation abusive et récurrente sera évaluée et nécessitera une amélioration du comportement.

Le fait d'annuler à la porte ou sans préavis raisonnable restreint l'utilisation des véhicules et prive d'autres clients d'une place disponible à bord. Les horaires sont conçus en fonction des besoins de tous les clients et le chauffeur n'a pas la permission de modifier son horaire ou son trajet.

En cas d'absence, une pénalité financière vous sera chargée. Vous référez à la grille tarifaire en vigueur.

Type de déplacement

Nous catégorisons les déplacements en deux (2) catégories distinctes : régulier et occasionnel.

Définition d'un déplacement régulier

- De même origine et même destination.
- Horaire répétitif survenant au moins une fois par semaine.
- Déplacements survenant toujours les mêmes jours d'une semaine à l'autre.
- Effectuer une réservation au moins (7) jours à l'avance
- Les déplacements réguliers sont annulés lors des journées fériées.
- Nous venons vous chercher dans un délai de quinze (15) minutes avant ou après l'heure demandée.

Définition d'un déplacement occasionnel

- Déplacement non répétitif (ex : cinéma, emplettes).
- Vous devez réserver avant midi la veille de votre déplacement.

- Votre heure de déplacement sera confirmée en fin de journée. Cependant, nous déterminerons l'heure d'embarquement le plus près de l'heure demandée en fonction de la disponibilité de nos véhicules.

Être prêt à l'heure confirmée

Nous vous demandons d'être prêt dix (10) minutes avant l'heure de réservation confirmée.

Accessibilité des lieux

L'utilisateur a l'entière responsabilité d'assurer une accessibilité totale à leur lieu d'embarquement. Les rampes d'accès doivent respecter les standards en vigueur. De plus, il est important qu'un chemin soit accessible entre le lieu d'embarquement et l'autobus.

De plus, l'utilisateur doit s'assurer que sa cour, chemin et autre soient déneigés pour faciliter l'embarquement. Le conducteur n'est pas responsable et ne peut pas assurer le transport si l'emplacement n'est pas accessible.

Retard du véhicule

Nous faisons tout en notre pouvoir afin que le véhicule arrive à l'heure exacte de votre réservation. Cependant, il est possible que le véhicule arrive dans un délai de quinze (15) minutes suivant votre heure de réservation.

Si le véhicule accuse un retard supérieur à quinze (15) minutes, veuillez nous contacter le plus rapidement possible afin que nous puissions intervenir adéquatement.

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 ne doit pas dépasser soixante (60) minutes, le tout dépendamment des conditions routières et climatiques, ou de toute autre situation hors de notre contrôle.

Méthode de paiement

Les passages doivent être payés avant l'embarquement ou lors de l'embarquement. Pour ce faire, vous pouvez utiliser des billets, payer en argent, par chèque ou encore, utiliser une carte mensuelle.

La carte mensuelle peut être intéressante si vous effectuez plus de quinze (15) déplacements mensuellement. La carte doit être payée avant le premier transport du mois courant sinon, le passage devra être payé en argent au moment d'embarquer dans le véhicule.

Des pénalités peuvent être applicables si les paiements ne sont pas effectués conformément à la politique tarifaire.

Advenant un chèque sans provision, un nouveau chèque devra être émis et des frais de 10\$ devront être ajoutés au montant total.

Catégorie de tarification

Ordinaire : offert à toute personne de plus de 16 à 64 ans qui n'est pas aux études à temps plein.

Étudiant : offert à toute personne fréquentant un établissement d'enseignement à temps plein dans un programme d'étude. L'étudiant doit effectuer au moins 20 heures d'enseignement par mois et doit fournir une preuve de fréquentation scolaire selon les critères énoncés.

Aîné : offert à toute personne âgée de 65 ans et plus.

Pénalités

Des sanctions peuvent être émises en cas du non-respect des règles décrites dans le guide usager, allant de pénalités à la suspension du dossier de l'utilisateur. Chaque dossier est analysé en fonction de la gravité et de la fréquence des événements.

Des pénalités sont données lors des événements suivants :

Description	Montant de la pénalité
Lorsqu'une absence se produit plus de deux (2) fois dans un délai de trente (30) jours	5,00\$
Lorsqu'un passage n'est pas payé lors de l'embarquement	5,00\$
Chèque sans provision	10,00\$

Assistance du conducteur

À son arrivée, le conducteur signalera sa présence en sonnant à la porte. Soyez prêt afin de ne pas retarder ni rater votre embarquement et pénaliser les autres clients. Si vous résidez dans une tour d'habitation, soyez prêt dans le hall d'entrée 10 minutes avant votre heure de réservation.

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

- Attacher la ceinture de sécurité;

- Parcourir la distance entre le véhicule et la porte d'accès des lieux d'origine et de destination;
- Monter dans le véhicule et en descendre;
- Ranger votre aide à la mobilité dans le coffre du véhicule ou l'espace réservé dans le minibus.
- Franchir le seuil de porte des lieux d'origine et de destination.

Veillez noter que le chauffeur ne peut emprunter un ascenseur ou un escalier pour aller vous chercher ou pour vous conduire à l'étage. Il n'a pas non plus l'autorisation de vous attendre ou de modifier votre réservation.

Si vous utilisez un fauteuil roulant et que vous vous déplacez en taxi, 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 de transport adapté afin que cette restriction soit inscrite à votre dossier.

De plus, aux lieux d'origine et de destination, le chauffeur ne pourra malheureusement pas vous aider à franchir un seuil de porte qui compte plus de trois marches 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. Pour les personnes en fauteuil non transférable, il est obligatoire d'avoir une rampe d'accès au lieu de départ et à destination.

Aide à la mobilité

Vous devez vous assurer du bon état de votre aide à la mobilité, c'est-à-dire :

- De voir au bon fonctionnement et à la propreté de son aide à la mobilité;
- De s'assurer, dans le cas d'un fauteuil roulant, qu'il est bel et bien muni de quatre (4) points d'ancrage permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du véhicule;
- De vous assurer que votre fauteuil roulant respecte la dimension maximale de la plate-forme élévatrice, soit un maximum de 127 cm (50 pouces) de longueur et de 81 cm (32 pouces) de largeur. (Prendre note que le poids combiné à celui du fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur ne doit pas excéder 350 kilogrammes ou 750 livres).

Les drapeaux ou tout autre accessoire du même type sur les aides à la mobilité ne sont pas autorisés.

Les triporteurs et quadriporteurs sont acceptés dans les véhicules, sous réserve des conditions suivantes :

- Il doit y avoir suffisamment de places disponibles dans nos véhicules;

- Les points d’ancrage doivent être en bon état de fonctionnement;
- L’équipement ne doit pas excéder les dimensions de la plate-forme élévatrice, soit 32x50 pouces (81x127 cm).

Durant le déplacement, le client qui utilise un triporteur ou un quadriporteur doit être assis sur une banquette à bord du véhicule.

La STC vous suggère de voyager avec votre triporteur ou votre quadriporteur en dehors des heures de pointe ou d’utiliser une autre aide à la mobilité.



Ceinture de sécurité

Le conducteur a le devoir de s’assurer que la ceinture de sécurité est installée adéquatement.

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules de transport adapté. Le port d’une ceinture au niveau du thorax (aussi appelée ceinture baudrier) est obligatoire lors d’un déplacement en minibus avec un fauteuil roulant.

Veillez prendre note que les ceintures des fauteuils sont conçues pour positionner l’usager seulement et ne vous protègent pas des blessures en cas d’accident. Si vous ne pouvez attacher vous-même la ceinture, le chauffeur a le devoir de la faire à votre place. Un refus d’utiliser la ceinture de sécurité 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 à la STC.

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.

Nous demandons par conséquent à tous les usagers d'adopter un comportement bienséant, d'être sobre et de faire preuve d'une hygiène personnelle acceptable. Nous demandons d'utiliser un langage poli et de ne pas crier à bord des véhicules.

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.

Nous nous engageons à ce qu'un comportement exemplaire soit exercé par l'ensemble de nos conducteurs.

En cas d'un comportement problématique à bord, la STC tentera de trouver une solution au problème avec les différents intervenants. En cas de récidive ou advenant un manquement grave, la sanction pourrait être une suspension temporaire d'une semaine ou plus selon le cas.

Transport de matériel ou animaux

Aucun bagage n'est accepté dans le coffre arrière des voitures taxis, à l'exception du matériel de première nécessité telles une marchette, des béquilles ou une poussette d'enfant, qui peuvent y être placés par l'utilisateur. Le cas échéant, l'utilisateur doit le mentionner au moment de la réservation. Les chariots permettant de transporter les emplettes ne sont pas autorisés à bord des véhicules.

Des bagages à main par usager sont autorisés à bord des véhicules, à condition qu'ils puissent être **posés sur les genoux** de l'utilisateur ou par terre, sans occuper la place des autres passagers ni risquer de les blesser. L'utilisateur doit être en mesure de transporter son matériel sans l'assistance du conducteur.

Il est permis de voyager avec un animal de compagnie pourvu que celui-ci soit mis en cage et qu'il soit positionné sur les genoux de l'utilisateur. La cage ne doit pas permettre de contact entre l'animal et les autres usagers. Vous devez aviser le service à la clientèle de la présence de votre animal au moment de votre réservation.

Transport des enfants

Enfant de 0 à 5 ans

Un usager peut voyager en tout temps avec un enfant âgé de 0 à 5 ans. Pour ce faire, les étapes suivantes doivent être respectées :

- Créer préalablement un dossier de membre pour l'enfant (gratuit).
 - Lors de la réservation, vous devez mentionner si votre enfant vous

accompagnera puisque nous devons considérer sa place à bord du véhicule.

- Vous devez mentionner si vous aurez une poussette pendant le voyage afin de calculer la place disponible à bord du coffre.
- Vous devez installer le siège d'auto approprié et conforme à la loi, et vous devez attacher votre enfant;

L'enfant de 5 ans et moins voyage gratuitement à bord de nos services.

Enfant de 6 à 12 ans

- L'enfant doit être admis au transport adapté et payer ses droits de passage.
- L'enfant doit être obligatoirement accompagné d'une personne responsable âgée de 12 ans et plus.
- Si l'enfant doit voyager seul, vous devez obligatoirement remplir un formulaire de consentement parental et le remettre avant de prendre une réservation. Le formulaire est disponible sur notre site internet où directement à nos bureaux.
- Un adulte admis au transport adapté qui souhaite voyager avec son enfant peut le faire en le mentionnant lors de la réservation. Le tarif approprié doit être payé.

Enfant de 12 et plus

- L'enfant doit être admis au transport adapté.

Visiteurs

La STC peut accommoder un usager visiteur s'il est inscrit dans un service de transport adapté ailleurs au Québec, en fonction des places disponibles au niveau de son service.

Mise à jour de votre dossier

Vous déménagez, changez de numéro de téléphone ou de type d'appareil d'aide à la mobilité? N'oubliez pas de nous contacter afin que nous puissions mettre à jour votre dossier.



Pour une mobilité régionale **accessible!**