



Société de transport
de Sherbrooke

RÈGLES D'UTILISATION DU TRANSPORT ADAPTÉ

AVANT-PROPOS

Le manuel des règles d'utilisation du service de transport adapté est mis à la disposition des utilisateurs du service afin de bien les informer sur la nature des services offerts ainsi que sur la façon de les utiliser.

Il permet d'assurer à tous un service fiable, équitable et de qualité.

Bonne route !

Société de transport de Sherbrooke

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
INSCRIPTION AU SERVICE	1
TERRITOIRE DESSERVI	2
HEURES DE SERVICE DU TRANSPORT	2
HEURES DE SERVICE À LA RÉPARTITION	3
DEMANDE DE TRANSPORT SUR BASE RÉGULIÈRE	4
DEMANDE DE TRANSPORT OCCASIONNEL	4
PROCÉDURE DE RÉSERVATION	5
DEMANDE DE TRANSPORT	5
RETOUR SUR APPEL.....	6
DEMANDE DE MODIFICATION.....	6
ANNULATION.....	7
ORGANISMES	7
UTILISATION DU SERVICE	7
PRISE EN CHARGE.....	8
RÈGLE DES 3 MARCHES	8
ACCOMPAGNATEUR OBLIGATOIRE.....	8
ACCOMPAGNATEUR FACULTATIF	9
RESPONSABILITÉ PARENTALE.....	9
SÉCURITÉ.....	10
DÉPANNAGE	10
BAGAGES, SACS D'ÉPICERIE OU MAGASINAGE	11
ENTRÉES DÉGAGÉES L'HIVER	11
TEMPÊTE DE NEIGE OU VERGLAS	11
INTERDICTION DE FUMER À BORD	11
TARIFICATION.....	12
PLAINTES, SUGGESTIONS, COMMENTAIRES ET RENSEIGNEMENTS.....	12
LISTE DES CONCESSIONNAIRES ACCESSIBLES	13

Note : La forme masculine est utilisée dans ce document dans le seul but d'alléger le texte.

INTRODUCTION

Le service du transport adapté de la STS existe spécifiquement pour répondre aux besoins du transport des personnes handicapées préalablement admises à cette forme de transport en fonction des critères d'admissibilité édictés dans la politique d'admissibilité au transport adapté. Trois types de véhicules sont utilisés : minibus, voitures taxis conventionnelles et taxis adaptés.

INSCRIPTION AU SERVICE

Pour être admis au service du transport adapté de la STS vous devez :

- 1° Compléter la première partie du formulaire de demande d'admissibilité produit par le ministère des Transports du Québec en répondant à **toutes les questions**.
- 2° Faire compléter la partie médicale par votre médecin ou par un professionnel du Réseau de la Santé et des Services sociaux. Les informations obtenues doivent permettre d'évaluer l'incapacité associée au handicap.
- 3° Retourner le formulaire dûment complété à l'adresse suivante :

**Comité d'admissibilité
Transport adapté STS
895, rue Cabana
Sherbrooke (Québec) J1K 2M3**

Composition du comité :

- ▶ 1 officier délégué à l'admission représentant l'organisme mandataire
- ▶ 3 représentants des personnes handicapées
- ▶ 1 représentant du Réseau de la Santé et des Services sociaux

Pour obtenir un formulaire de demande d'admissibilité, vous pouvez en faire la demande par la poste à l'adresse ci-haut mentionnée ou en communiquant avec le service à la clientèle de la STS par téléphone au 819 564-2687, par télécopie au 819 564-1069 ou par courriel à service.clientele@sts.qc.ca.

Si vous êtes inscrit au transport adapté, il est important de communiquer tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone au service à la clientèle ou à la répartition du transport adapté dès que vous connaissez vos nouvelles coordonnées.

Les règles d'utilisation du transport adapté visent à fournir tous les renseignements nécessaires à la réservation et à l'utilisation des minibus et des taxis.

Il est à noter que nous offrons un service **de porte accessible à porte accessible** à notre clientèle. Ceci signifie que dans un édifice à loyers multiples, il s'agit du hall d'entrée et **le nombre de marches ne doit pas excéder 3 marches extérieures consécutives**. Le chauffeur du minibus ou du taxi doit porter assistance aux clients dans ces limites.

La STS peut offrir de l'assistance additionnelle à certains clients. Ces derniers doivent formuler une demande écrite et justifiée par un professionnel du Réseau de la Santé et des Services Sociaux au comité d'admissibilité qui évaluera la pertinence de la demande.

Les seuls services additionnels qui peuvent être offerts sont les suivants :

1. verrouiller ou déverrouiller les portes;
2. éteindre ou allumer les lumières;
3. enlever ou endosser les manteaux.

Il est important de respecter les règles énoncées dans les pages qui suivent pour assurer un service efficace et équitable à tous les clients.

TERRITOIRE DESSERVI

Le transport adapté de la STS dessert le territoire de la ville de Sherbrooke comprenant les arrondissements de Brompton; de Fleurimont; de Lennoxville; du Mont-Bellevue; de Rock Forest - Saint-Élie – Deauville et de Jacques-Cartier.

HEURES DE SERVICE DU TRANSPORT

Minibus et taxis :

Du lundi au vendredi de 7 h à 24 h

Le samedi et le dimanche de 8 h à 24 h

Lors d'un jour férié, les horaires du transport régulier sont **automatiquement annulés** et sont remplacés par des horaires occasionnels. **Les clients qui désirent être déplacés durant ces jours** doivent formuler **une demande de transport occasionnel spécifique** à cette journée.

Jours fériés pour le transport adapté et heures de service :

Le 1er janvier	: de 9 h à 23 h
Le 2 janvier	: de 10 h à 23 h
Vendredi Saint	: de 8 h à 24 h
Lundi de Pâques	: de 8 h à 24 h
Journée nationale des patriotes	: de 8 h à 24 h
Fête nationale des Québécois	: de 8 h à 24 h
Jour du Canada	: de 8 h à 24 h
Fête du Travail	: de 8 h à 24 h
Action de grâces	: de 8 h à 24 h
Le 24 décembre	: de 8 h à 01 h
Jour de Noël	: de 9 h à 23 h
Le 26 décembre	: de 10 h à 23 h

Les 24 et 31 décembre, le service termine ses activités à 1 h a.m. inclus. C'est-à-dire que le dernier retour s'effectuera à 1 h a.m.

HEURES DE SERVICE À LA RÉPARTITION

Du lundi au vendredi : 7 h à 18 h.

Samedi, dimanche et jours fériés : 8 h à 12 h, 13 h à 16 h.

Pour joindre la répartition pendant les heures d'ouverture :

par téléphone : 819 566-1848; par télécopie : 819 564-7151; par courrier électronique : repartitionta@sts.qc.ca

Jours fériés où il n'y a pas de service à la répartition du transport adapté :

- ▶ Fête nationale des Québécois (24 juin)
- ▶ Veille de Noël (24 décembre)
- ▶ Jour de Noël (25 décembre)
- ▶ Jour de l'An (1^{er} janvier)
- ▶ Lendemain du Jour de l'An (2 janvier)
- ▶ Jour de Pâques

Après 18 h en semaine ou après 16 h la fin de semaine et jours fériés, vous pouvez joindre le superviseur en devoir au numéro 819 823-6147, et ce, exclusivement pour les annulations du jour même. Vous ne pouvez pas réserver le transport pour le lendemain.

DEMANDE DE TRANSPORT SUR BASE RÉGULIÈRE

Un déplacement régulier est un déplacement répétitif à heures, jours et lieux fixes.

Exemple : *M. Untel; départ à 9 h du 1020 de la rue ..., pour l'Université, tous les mercredis.*

Cette demande nécessite un seul appel au répartiteur afin de l'informer de vos besoins.

Cette demande peut être formulée au maximum 14 jours à l'avance.

Si les demandes de transport sur une base régulière sont annulées ou modifiées de façon répétitive, la Société se réserve le droit de les modifier pour un déplacement occasionnel après en avoir au préalable informé le client.

Après une annulation prolongée de transport pour un ou des clients qui fréquentent une institution, un délai de 10 jours est exigé au requérant pour rétablir ou modifier son dossier pour des activités inscrites sur une base régulière.

Il est possible que le répartiteur ne puisse confirmer un déplacement régulier immédiatement lors de l'appel, il planifiera alors un déplacement occasionnel pour le premier déplacement et rappellera le client pour lui confirmer le jour et l'heure accordés lorsqu'un horaire de transport régulier aura pu être établi en fonction de la demande.

Il est entendu qu'une fois la demande confirmée, le client ne peut pour aucune considération changer la destination.

Pour un changement de destination, il devra annuler la demande auprès du répartiteur et refaire une demande de transport occasionnel, de 7 jours à 24 heures à l'avance. Si vous transmettez votre réservation par courrier électronique ou par télécopieur, une confirmation vous sera retournée. **Vous devez envoyer votre courriel ou télécopieur pendant les heures de service.**

Cette règle s'applique aussi pour les changements d'heures.

DEMANDE DE TRANSPORT OCCASIONNEL

Un transport occasionnel est un déplacement aller seulement ou retour seulement ou aller et retour à un jour donné. Le temps passé au lieu de destination par le client est d'un minimum de 30 minutes (exemple : Caisse).

Les demandes de transport occasionnel sont acceptées pour les 7 jours de la

semaine. Cependant, la demande doit être faite de 7 jours à 24 heures à l'avance. Veuillez vérifier si vous avez déjà demandé un déplacement pour ce même jour afin d'éviter qu'il entre en conflit avec votre nouvelle demande. Si vous transmettez votre réservation par courrier électronique ou par télécopieur, une confirmation vous sera retournée. Vous devez envoyer votre courriel ou télécopieur pendant les heures de service.

À noter que les demandes de déplacement le jour même ne seront acceptées que s'il y a de la place disponible. La priorité sera accordée aux déplacements pour motif médical et pour le décès d'un proche.

PROCÉDURE DE RÉSERVATION

DEMANDE DE TRANSPORT

Pour joindre la répartition pendant les heures d'ouverture :

par téléphone : 819 566-1848; par télécopie : 819 564-7151; par courrier électronique : repartitionta@sts.qc.ca

Vous devez indiquer au répartiteur s'il s'agit d'une demande de transport régulier ou occasionnel.

Pour réserver un déplacement, vous devez donner les informations suivantes :

- ❶ Votre nom.
- ❷ Le jour souhaité du déplacement.
- ❸ L'adresse de départ.
- ❹ L'adresse exacte de destination (l'endroit doit être accessible).
- ❺ L'heure désirée d'arrivée à destination; exemple : pour 9 h à l'Université.
- ❻ Votre mobilité : personne ambulatoire ou utilisatrice d'un fauteuil roulant manuel ou motorisé.
- ❼ Votre mode de paiement.
- ❽ Si vous voulez être accompagné, vous devez le spécifier.

Avec ces données, le répartiteur établira la possibilité d'offrir le service du transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandés.

De façon générale, la STS ne tient pas compte des motifs de déplacements de sa clientèle.

Cependant dans le cas d'un conflit d'horaire, la priorité sera accordée aux

déplacements de nature *travail, médical, études et pour le décès d'un proche.*

Le rendez-vous confirmé du transport devient une réservation et le client en est responsable.

À l'occasion, la STS peut modifier de quelques minutes l'heure du déplacement d'un client afin d'en accommoder un plus grand nombre. Dans tel cas, le répartiteur en informera le client au préalable et tiendra compte de certaines situations particulières. Nous apprécions votre flexibilité à cet égard.

RETOUR SUR APPEL

Numéro à composer pour les appels retour : 819 564-7785.

Ce numéro ne doit pas être utilisé pour des réservations de déplacements.

Dans le cas d'un rendez-vous médical ou d'une comparution au tribunal, ou motif exceptionnel, le retour se fera sur appel s'il vous est impossible d'en établir l'heure à l'avance.

Cependant, le client dont le retour ne peut être planifié devra, le cas échéant, attendre qu'un véhicule se libère. Le délai d'attente peut atteindre 60 minutes en temps normal.

Dans tous les autres cas, le client doit spécifier l'heure de son retour.

DEMANDE DE MODIFICATION

Le client peut demander une modification à une réservation déjà inscrite.

Le répartiteur peut modifier une réservation dans la mesure où le service est disponible et que cette modification ne désorganise pas la confection des routes de transport.

Si le répartiteur ne peut respecter ces conditions, la demande de modification sera refusée. Il en est ainsi pour les demandes de déplacement le jour même. Le client aura alors le choix de conserver sa réservation d'origine ou de l'annuler.

Cette mesure est nécessaire afin de respecter la demande du client qui a réservé de 7 jours à 24 heures à l'avance. Si vous transmettez votre réservation par courrier électronique ou par télécopieur, une confirmation vous sera retournée. **Vous devez envoyer votre courriel ou télécopieur pendant les heures de service.**

Toutes les demandes de réservation, de modification ou autres devront être formulées, exclusivement à la répartition du transport adapté par téléphone au 819 566-1848, par télécopie au 819 564-7151 ou par courrier électronique : repartitionta@sts.qc.ca.

ANNULATION

Pour une annulation pendant les heures d'ouverture, de 7 h à 18 h du lundi au vendredi : par téléphone : 819 566-1848 (faites le 1), par télécopie 819 564-7151 ou par courrier électronique à repartitionta@sts.qc.ca.

Après 18 h la semaine et après 16 h la fin de semaine et jours fériés : 819 823-6147.

Il est obligatoire pour le client d'aviser la répartition d'une annulation dès qu'elle est connue; exemple : une absence, une maladie ou une vacance. Dans le cas d'absence du client, le chauffeur avisera le répartiteur et ce dernier annulera automatiquement le déplacement de retour. Le client qui désire conserver son retour devra refaire une demande au répartiteur de la STS qui l'accordera selon la disponibilité de transport du jour même.

Cette mesure nous évitera des déplacements inutiles et permettra à d'autres clients de bénéficier du service.

Les occasions où le client ne se présente pas (voyage blanc) ou fait des annulations de façon répétitive pourront amener la STS à exclure le client fautif des réservations, et ce, pour une période à déterminer.

ORGANISMES

Les organismes qui préparent une activité doivent en informer le service du Transport, par écrit, au moins 7 jours à l'avance ou plus tôt si possible (début d'année), afin de permettre une meilleure évaluation du service additionnel requis.

Après une annulation prolongée de transport pour un ou des clients qui fréquentent une institution, un délai de 10 jours est exigé aux organismes qui demandent de rétablir ou modifier leur dossier pour des activités inscrites sur une base régulière.

UTILISATION DU SERVICE

Les règles d'utilisation du service s'appliquent à chacun des modes de transport utilisés par la STS : les minibus les voitures taxis et les taxis adaptés. Les chauffeurs de taxi doivent signaler leur présence et porter assistance au client lorsque requis, au même titre que les chauffeurs des minibus.

Toute demande doit obligatoirement être acheminée à la STS par téléphone au 819 566-1848, par télécopie au 819 564-7151 ou par courrier électronique à repartitionta@sts.qc.ca. Aucune demande reliée aux déplacements ne sera acceptée par le système de communication à bord des véhicules du service de transport de la STS, ceci afin de conserver la confidentialité des déplacements de notre clientèle.

Lorsque le client communique lui-même avec la compagnie de taxi, il défraie le coût de la course totale.

PRISE EN CHARGE

Lors de votre réservation, le répartiteur vous donnera une plage horaire et **vous devrez être prêt dès le début de cette plage.**

Le chauffeur quittera les lieux à **l'heure prévue du départ** après en avoir reçu l'autorisation du répartiteur.

Le chauffeur du minibus ou du taxi doit manifester sa présence en tentant de rentrer en contact avec le client dès son arrivée.

RÈGLE DES 3 MARCHES

Tous les endroits d'origine et de destination doivent être accessibles. Le client doit connaître à l'avance le nombre de marches (extérieures) faisant obstacle à ses déplacements; s'il y a plus de 3 marches y incluant le palier à franchir, il doit être en mesure d'effectuer cette manœuvre seule ou avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur. **Le chauffeur n'est pas autorisé à monter de marche intérieure puisque le transport adapté est un service de porte accessible à porte accessible**

Le client qui utilise un fauteuil roulant motorisé pour ses déplacements doit se rendre à des endroits munis d'une rampe d'accès ou dont le seuil de porte est au niveau du sol.

ACCOMPAGNATEUR OBLIGATOIRE

L'obligation d'accompagnement est déterminée par les membres du comité d'admissibilité.

La décision est prise en fonction **des difficultés que le requérant rencontre en cours de déplacement**. Exemples : problèmes de posture, d'insécurité malade ou de comportement.

L'accompagnateur doit être une personne responsable, âgée d'au moins 14 ans et capable d'apporter à la personne handicapée l'aide dont elle a besoin au cours de son déplacement alors que le chauffeur conduit le véhicule. **Dans tous les cas d'accompagnement obligatoire, la place de l'accompagnateur est assurée dans le véhicule dès la réservation et l'accompagnateur n'a pas dans ce cas à défrayer le coût de son passage.**

ACCOMPAGNATEUR FACULTATIF

Certaines personnes ne requièrent pas obligatoirement une assistance physique ou psychologique au cours de leurs déplacements, mais peuvent néanmoins avoir la possibilité de se faire accompagner lorsqu'elles utilisent le service du transport adapté.

Cet accompagnement au choix de la personne implique que **l'accompagnateur doit payer son passage** et que le service de transport adapté ne peut lui garantir une place dans le véhicule au moment de la réservation. Toutefois, le transporteur doit, dans les meilleurs délais, confirmer au client la place qui sera faite à la personne de son choix, pour l'aller et le retour.

Enfin, pour des raisons pratiques, un seul accompagnateur est autorisé par client admis.

RESPONSABILITÉ PARENTALE

Toute personne admise au transport adapté peut, comme parent, voyager avec son enfant ou ses enfants, comme tout enfant handicapé peut voyager **avec un de ses parents**.

En conséquence et en vertu du principe voulant que soit respecté l'exercice de la responsabilité parentale, toute personne admise au transport adapté peut se déplacer en compagnie de ses enfants âgés de 13 ans et moins.

Parallèlement, un enfant handicapé âgé de 13 ans et moins peut se déplacer en compagnie de son parent dans la mesure où la présence de celui-ci ne permet pas à

l'enfant handicapé de pallier à ses incapacités, et par conséquent d'utiliser le transport en commun.

Par ailleurs, tout enfant de 5 ans et moins, reconnu admissible au transport adapté, doit obligatoirement être accompagné d'une personne responsable âgée de 14 ans et plus lors de tous ses déplacements. Cette personne doit défrayer le coût de son passage.

Enfin, lorsqu'un client se déplace en compagnie d'un enfant ou d'un parent dans le cadre de l'exercice de la responsabilité parentale, le parent comme l'enfant de 11 ans et plus doivent défrayer le coût de leur passage. Leur place dans le véhicule doit être confirmée au moment de la réservation.

SÉCURITÉ

Par mesure de sécurité, tous les clients du transport adapté doivent obligatoirement boucler leur ceinture de sécurité dans les minibus et les voitures taxis. La clientèle qui utilise un fauteuil roulant pour ses déplacements doit obligatoirement posséder une ceinture de sécurité à boucle de métal fixée à son fauteuil. De plus, ce dernier doit être muni d'attaches sécuritaires.

Avant de monter sur le levier hydraulique, le chauffeur doit s'assurer que la ceinture est bien attachée.

Si le client est dans l'impossibilité d'attacher sa ceinture de sécurité, le chauffeur doit effectuer cette manœuvre pour le client.

Les fauteuils de type « triporteur - quadriporteur » sont autorisés à bord des véhicules du transport adapté à moins d'avis contraire. La personne utilisatrice d'un tel fauteuil doit être capable de se placer seule sur le levier, mais doit se transférer seule sur une banquette du véhicule lorsque rendue à bord.

Le triporteur – quadriporteur doit être muni d'une ceinture de sécurité à boucle de métal ainsi que de points d'ancrage qui permettent de le fixer au plancher du véhicule.

DÉPANNAGE

La STS n'assumera pas le transport de fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur vide et/ou défectueux, à l'exception du fauteuil roulant d'un client hospitalisé qui en a besoin lors de son séjour à l'hôpital.

BAGAGES, SACS D'ÉPICERIE OU MAGASINAGE

Seuls les bagages ou sacs d'épicerie ou de magasinage qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur et d'espace additionnel dans les véhicules sont acceptés à bord.

Dans tous les cas, le sac d'épicerie ou de magasinage doit être placé au dos du fauteuil roulant et de façon à ne pas nuire à l'ancrage du fauteuil roulant avec les courroies. La STS se réserve le droit de vérifier sur place afin de s'assurer que tout soit sécuritaire.

ENTRÉES DÉGAGÉES L'HIVER

LES ENTRÉES DOIVENT ÊTRE DÉGAGÉES DE NEIGE OU DE GLACE ET DES ABRASIFS DOIVENT ÊTRE ÉPANDUS AUX ENDROITS DANGEREUX AVANT L'ARRIVÉE DU CHAUFFEUR.

La STS évaluera l'accessibilité des lieux « cas par cas » pour toutes les demandes de transport en période de tempête majeure.

Cependant, pour des motifs de sécurité elle se réserve le droit de cesser toute opération lors de tempête majeure ou dans toute circonstance le justifiant.

TEMPÊTE DE NEIGE OU VERGLAS

Lors d'une tempête **majeure** de neige ou de verglas, les clients seront informés de l'annulation du service par la radio locale. Nous nous engageons cependant à assurer le retour des clients qui ont déjà quitté leur domicile. **Le client doit aviser le répartiteur si l'entrée n'est pas déblayée.**

INTERDICTION DE FUMER À BORD

En référence à la **Loi 84** concernant la protection des non-fumeurs et par mesure de sécurité, **IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE FUMER À BORD DES VÉHICULES DE LA STS.** Cette mesure s'applique aux chauffeurs, aux clients et à toute autre personne à bord du véhicule.

TARIFICATION

La grille tarifaire du transport en commun en vigueur à la STS s'applique.

Le coût de déplacement doit obligatoirement être défrayé en montant à bord. Dans le cas contraire, la Société se réserve le droit de lui refuser l'accès au véhicule. CETTE MESURE A POUR BUT DE FAVORISER LA NORMALISATION.

Lorsque le client paie en argent, il doit présenter le montant exact en montant à bord parce que le chauffeur ne fait, ni ne rend la monnaie dans les minibus et les taxis et la STS ne remboursera pas la différence du montant perçu.

La STS suggère à sa clientèle qui utilise le laissez-passer personnalisé de se procurer la vignette mensuelle avant le début de chaque mois. Celle-ci est en vente dès le 20 du mois précédant sa période de validité. Il est possible, après entente avec la STS, que la vignette mensuelle soit informatisée.

PLAINTES, SUGGESTIONS, COMMENTAIRES ET RENSEIGNEMENTS

Le client qui formule une plainte contribue à l'amélioration du service et ne doit d'aucune manière craindre de perdre son droit au transport.

Il est possible d'acheminer les plaintes, commentaires, suggestions ou demandes de renseignements par téléphone, par courrier ou par courrier électronique aux coordonnées suivantes :

Service à la clientèle
Société de transport de Sherbrooke (STS)
895, rue Cabana
Sherbrooke (Québec) J1K 2M3
Téléphone : **819 564-2687 (faites le 4)**
Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 8 h à 16 h 30
courrier électronique service.clientele@sts.qc.ca

Liste des concessionnaires de la STS

Accessibles aux fauteuils roulants

Vous pouvez vous procurer les différents titres de transport de la STS chez les concessionnaires énumérés ci-dessous.

LENNOXVILLE



Université Bishop's (Book Store)..... rue College

SHERBROOKE EST



Collège de Sherbrooke..... 475, rue du Parc



Pharmacie Uniprix Quatre-Saisons.....930, 13e Avenue Nord

SHERBROOKE NORD



Pharmaprix Carrefour de l'Estrie..... 3050, boulevard de Portland

SHERBROOKE OUEST



Coop. Université de Sherbrooke..... 2500, boulevard de l'Université



Pharmaprix Place Belvédère..... 460, rue Belvédère Sud