DEUXIÈME ÉDITION

GUIDE PRATIQUE DU TRANSPORT ADAPTÉ

À LIRE AVANT VOTRE PREMIER DÉPLACEMENT

Table des matières

4	Introduction
5	Ce que nous sommes
	Ce que nous ne sommes PAS
6	Admission
7	Territoire desservi
8	Utilisation du service
9	Définition de « Déplacements réguliers »
10	Définition de « Déplacements occasionnels »
11	Réservations
13	Horaire
14	Tarification et paiement
15	Accompagnement
17	Responsabilité de la clientèle
19	Règles d'utilisation
21	Plaintes, suggestions et commentaires
22	Alternatives au transport adapté
23	Aide-mémoire pour le transport adapté

INTRODUCTION

Le service de transport adapté de la STTR offre un transport en commun adapté, de porte à porte accessible, de façon à répondre à un besoin de la population. La Société est responsable d'attribuer les ressources à sa disposition pour offrir efficacement le plus grand nombre de déplacements possible, et ce, avec efficience pour l'ensemble de la collectivité.

Ce guide pratique explique les principales règles de fonctionnement du service de transport adapté. Il est mis à votre disposition pour bien vous informer sur la nature des services offerts ainsi que sur la façon de les utiliser.

Une version complète des règles d'utilisation du transport adapté est disponible sur le site web de la société, à l'adresse https://www.sttr.qc.ca/transport-adapte/.

CE QUE NOUS SOMMES...

Le transport adapté est un service de transport collectif, au même titre que les trajets urbains réguliers offerts par la STTR. Cette offre de service s'adresse à des gens qui, par leurs incapacités physiques, motrices ou intellectuelles, sont incapables de se déplacer dans le réseau régulier de façon autonome.

CE QUE NOUS NE SOMMES PAS...

Nous désirons mettre l'emphase sur le caractère « collectif » de notre service et préciser d'emblée ce que nous n'offrons pas comme service.

Nous n'offrons pas de service de taxi personnalisé

Afin d'effectuer un maximum de déplacements et d'offrir un service de qualité au meilleur coût alloué pour l'ensemble de la collectivité, vous serez jumelé avec d'autres clients. Conséquemment, votre collaboration est nécessaire pour assurer la ponctualité du service offert pour tous les usagers.

Nous n'offrons pas d'accompagnement dédié

Bien que nos chauffeurs offrent leur aide à l'entrée et à la sortie du véhicule, pour des raisons de ponctualité et de sécurité, le client doit être pris en charge à sa destination. De plus, l'origine et la destination du déplacement doivent être accessibles.

Nous ne sommes pas un service de surveillance

Conduire un autobus requiert toute l'attention de nos chauffeurs. Les usagers doivent donc être autonomes ou accompagnés selon leurs critères d'admission. Ils sont responsables de leur propre sécurité et ne doivent pas importuner les autres usagers.

Nous n'offrons pas de service d'urgence

Afin d'optimiser les déplacements et ainsi offrir un service de transport adapté au plus grand nombre d'usagers, les déplacements doivent être planifiés à l'avance. Il est aussi possible que les disponibilités soient limitées pour certaines plages horaires et que les confirmations soient effectuées selon le principe du « premier arrivé, premier servi ».

Nous ne sommes pas un fournisseur d'équipement de mobilité

L'usager est responsable d'avoir les équipements nécessaires à sa mobilité. Ces équipements doivent être en bon état et conformes aux exigences en vigueur. La STTR ne fait aucun prêt d'équipement d'aide à la mobilité.

ADMISSION

Admissibilité au service

Le comité d'admission, composé des représentants de la STTR, de personnes en situation de handicap et de responsables du réseau de la santé et des services sociaux, détermine l'admissibilité d'une personne en analysant chaque dossier. Les décisions sont basées sur les critères établis dans la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports du Québec (MTMMDET). Celle-ci est disponible à l'adresse suivante :
https://www.quebec.ca/transports/transport-adapte/admissibilite-transport-adapte

Vos demandes et mises à jour doivent être envoyées à l'adresse suivante :

Comité d'admission de la STTR
2000, rue Bellefeuille, C.P. 696
Trois-Rivières (Québec) G9A 5J3
819 373-1778

Mise à jour du dossier

Vous devez informer le service de transport adapté de toute modification à votre dossier :

- Adresse, téléphone, courriel, contact en cas d'urgence;
- Modification de diagnostic, nouvel équipement d'aide à la mobilité;
- Nécessité d'un accompagnateur;

Si vous désirez faire modifier votre dossier en lien avec le diagnostic, les incapacités, l'accompagnement ou tout autre besoin particulier, vous devrez accompagner la demande d'une justification écrite signée par un professionnel de la santé. Elle est soumise en remplissant la deuxième partie du formulaire officiel d'admission (https://sttr.qc.ca/transport-adapte/). La Société se réserve le droit de désactiver les dossiers des personnes n'ayant pas utilisé les services du transport adapté pendant plus de deux (2) années consécutives, ou qui ne se soumettraient pas aux règles et exigences du service.

Changement d'adresse

Une personne qui déménage à l'extérieur du territoire de la Société peut faire transférer son dossier à l'organisme de transport adapté au Québec qui dessert son nouveau lieu de résidence. La personne ou son représentant légal doit en faire la demande en remplissant le formulaire et en le retournant à la Société, laquelle s'occupera d'entreprendre les démarches.

TERRITOIRE DESSERVI

Le transport adapté de la STTR dessert les résidents de la ville de Trois-Rivières, incluant les secteurs de Trois-Rivières, Trois-Rivières-Ouest, Cap-de-la-Madeleine et les secteurs périurbains de Pointe-du-Lac, de Sainte-Marthe-Du-Cap et de Saint-Louis-de-France.

Déplacements à l'extérieur du territoire

Toute personne admise au service du transport adapté de la STTR peut utiliser les services d'un autre organisme de transport adapté au Québec en tant que visiteur. Cependant, les personnes qui désirent utiliser les services d'un autre transporteur doivent réserver leur place en communiquant avec l'organisme de transport adapté offrant le service et se conformer à leurs politiques. Les visiteurs doivent payer le même tarif que les personnes résidant dans le secteur visité.

UTILISATION DU SERVICE

Prise en charge

L'agent, la répartitrice ou le système de réponses vocales avisera le client de la plage horaire de 20 minutes au cours de laquelle il devra être prêt. Néanmoins, vous êtes responsable de contacter la Société pour valider l'heure exacte de vos déplacements, si vous n'avez pas été contacté. Vous devez être prêt à faire le déplacement aux heures qui vous ont été confirmées lors de la réservation ou dans les 24 heures. Si vous n'êtes pas prêt à l'heure prévue, votre transport pourrait être refusé.

À moins d'une situation indépendante de la volonté de la Société, l'embarquement aura lieu à l'intérieur de la période de 20 minutes qui vous a été confirmée. À son arrivée, le chauffeur signalera sa présence. Si vous habitez un immeuble à logements, vous devez attendre dans le hall d'entrée. Si vous êtes dans un lieu public, vous devez attendre à l'endroit identifié lors de la réservation.

Attention aux marches

La Société propose un service de transport collectif de porte accessible à porte accessible.

Tous les lieux de départ et d'arrivée doivent être accessibles. Si ceux-ci comportent des marches, vous devez être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur.

Le chauffeur n'est pas autorisé à monter des marches à l'intérieur des bâtiments. Dans un immeuble à logements multiples, le point de prise en charge est le hall d'entrée. Sans que cela ne soit une obligation de sa part, le chauffeur peut assister les clients à la hauteur de ses capacités. Toutefois, son assistance ne remplace pas une aide à la mobilité.

Si vous utilisez un fauteuil roulant, vos lieux de départ et d'arrivée doivent être équipés d'une rampe d'accès ou d'un seuil de porte au niveau du sol.

DÉFINITION DE « DÉPLACEMENTS RÉGULIERS »

Un **déplacement régulier** est un déplacement d'une adresse d'origine à une adresse de destination qui se répète à la même heure sur une base quotidienne ou hebdomadaire pour au moins huit (8) semaines consécutives.

Demande de déplacement régulier

Si vous avez des déplacements réguliers vers un lieu de travail, d'étude ou des traitements médicaux, vous pouvez réserver vos déplacements réguliers pour une **période maximale de six mois** à la fois, à moins que votre déplacement ait pour motif un traitement médical récurrent (ex. hémodialyse). Toute interruption de ces déplacements doit nous être communiquée au moins 14 jours à l'avance. Toutes les réservations pour les déplacements réguliers prises à partir du 1er janvier prendront fin le 31 juillet. De même, toutes les réservations prises pour des déplacements réguliers à compter du 1er août prendront fin le 31 décembre.

Des modalités particulières sont prévues pour les organismes qui organisent des plateaux d'activité ou d'intégration pour plusieurs personnes. Ces organismes communiquent directement avec le service pour réserver les déplacements réguliers deux fois par année, généralement au mois d'août et au mois de décembre.

Conditions particulières

Si les demandes de déplacement régulier sont annulées ou modifiées de façon répétitive, la Société se réserve le droit de les convertir en déplacements occasionnels après vous en avoir informé.

Un délai de 10 jours est exigé pour rétablir le dossier d'une réservation régulière après une annulation prolongée de transport des clients qui fréquentent un plateau d'activité ou d'intégration. Une fois la réservation confirmée, le client ne pourra plus changer la destination ou l'heure du déplacement. Si un changement de destination est nécessaire, le client devra annuler la réservation régulière et faire une demande de transport occasionnel.

Camps d'été

Les demandes de transport pour les camps d'été seront transmises par les organisateurs du camp avant le 1er juillet de chaque année. **Les réservations soumises après le 1er juillet ne seront pas acceptées.** Il est à noter que seules les personnes admises au service de transport adapté peuvent bénéficier du service. Le service confirmera les heures de transport aux clients, parents ou responsables avant le début des activités du camp. Toutes les réservations seront traitées selon le niveau de disponibilité des ressources.

DÉFINITION DE « DÉPLACEMENTS OCCASIONNELS »

Un **déplacement occasionnel** répond à un besoin ponctuel de mobilité. Il s'agit d'un déplacement dont l'origine, la destination et/ou l'horaire ne sont pas répétés sur une base quotidienne ou hebdomadaire. Ces déplacements incluent les rendez-vous médicaux ainsi que la plupart des activités sociales et culturelles organisées par des organismes du milieu.

> ***Exemple : Mme Gagnon part de son domicile pour se rendre au centre commercial à 9 h 30, dans deux jours. Elle désire revenir chez elle à 11 h 30.***

Demande de déplacement occasionnel

Les réservations pour des déplacements occasionnels doivent être faites en avant midi du jour ouvrable précédent. Les demandes de déplacements le jour même seront analysées, en fonction des disponibilités.

Vous devez vous assurer qu'un déplacement déjà réservé n'entre pas en conflit avec une nouvelle demande. Il est possible qu'un déplacement ne puisse être effectué à l'heure demandée en raison du taux d'achalandage pour cette période. Dans un tel cas, l'agente vous offrira une autre heure disponible pour vos déplacements.

Activités sociales et culturelles parrainées

Lors d'une activité spéciale, la Société permet à un responsable d'une activité de réserver un transport pour plusieurs personnes en une seule étape en remplissant le formulaire en ligne sur le site de la STTR dans l'onglet « transport adapté », section « réservation de groupe ». L'organisme qui parraine une activité doit communiquer à la Société la liste des participants au moins 7 jours avant l'activité et confirmer que la Société dispose d'une capacité d'accueil suffisante pour effectuer les déplacements. Toutes annulations d'une activité ou d'un ou plusieurs participants doivent être acheminées le plus tôt possible au service à la clientèle. Un usager désirant participer à une activité faite par un organisme et n'étant pas sur la liste fournie par cette dernière doit obligatoirement passer par l'organisateur de l'activité. La STTR vérifiera alors la possibilité d'inclure l'usager dans un transport.

RÉSERVATIONS

Réservation téléphonique

Pour joindre le service de transport adapté, composez le 819 373-1778, pendant les heures d'ouverture, soit du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h. À noter que le service de réservation téléphonique n'est offert actuellement qu'en français. Vous devez indiquer s'il s'agit d'une demande de transport régulier ou occasionnel (description plus bas) et fournir les informations suivantes :

- Le numéro de dossier du client;
- Le jour souhaité du déplacement;
- L'adresse de départ;
- L'adresse exacte de destination (l'endroit doit être accessible);
- Préciser le numéro de porte ou accès, s'il y a lieu;
- L'heure de départ prévue ou l'heure désirée pour arriver à destination;
- L'aide à la mobilité qui sera utilisée durant ce déplacement;
- L'accompagnateur (s'il y a lieu).

IMPORTANT : Nous vous suggérons de devancer de 5, 10 ou 15 minutes l'heure de l'arrivée demandée si vous devez circuler à l'intérieur d'un édifice entre le lieu de débarquement et l'endroit où vous devrez vous rendre.

Réservation électronique

Il est possible de réserver ses déplacements électroniquement. Ayez en main votre code utilisateur et votre mot de passe et vous pourrez gérer tous vos déplacements à l'adresse suivante : https://sirta.sttr.qc.ca/

Processus de confirmation

Avec ces données, un agent du service à la clientèle ou un répartiteur établira la possibilité d'offrir le service du transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandées. Si ce dernier ne peut confirmer immédiatement votre fenêtre d'embarquement, un assistant vocal vous appellera la veille de votre déplacement pour vous donner les informations. Vous pouvez également consulter le https://sirta.sttr.qc.ca pour consulter vos horaires (disponibles la veille du déplacement après 17h). Enfin, aucune distinction ne sera effectuée en fonction du motif d'un déplacement

À l'occasion, la STTR peut modifier l'heure du déplacement, afin d'accommoder le plus grand nombre de clients. Dans un tel cas, la répartition vous informera au préalable et tiendra compte de certaines situations particulières.

RÉSERVATIONS *(SUITE)*

Modification d'une réservation par le client

La Société peut modifier une réservation, dans la mesure où le service est disponible et que cette modification ne désorganise pas la planification des routes de transport. Si ces conditions ne sont pas réunies, la demande de modification sera refusée. Les modifications de déplacement, faites le jour même, seront refusées. Le client aura alors le choix de conserver sa réservation d'origine ou de l'annuler. À noter qu'une demande de modification pourrait faire en sorte de perdre la plage horaire originale sans pour autant garantir la disponibilité de la plage horaire demandée.

Annulation par le client

Vous devez aviser le service du transport adapté le plus tôt possible en cas d'annulation de votre déplacement, et ce, qu'il s'agisse d'une absence, d'une annulation de rendez-vous, d'une maladie ou de vacances. Il est possible d'annuler un déplacement de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h en composant le 819 373-1778, ou à tout autre moment au 819-380-8868. Il est également possible d'annuler son déplacement en ligne en visitant le sirta.sttr.qc.ca.

Si vous n'annulez pas votre déplacement et que le transporteur se déplace inutilement (voyage blanc), le déplacement de retour sera automatiquement annulé dans les 30 minutes suivantes à moins que vous ne demandiez au service à la clientèle de conserver ce déplacement. **Les annulations ou les voyages blancs pourront entraîner des sanctions allant jusqu'à une suspension des déplacements pour une période déterminée.** Le service du transport adapté se réserve le droit de présenter une facture aux usagers qui auront cumulé des annulations sans motifs valables.

HORAIRE

Heures de service

Les services de transport adapté de la STTR sont offerts selon l'horaire suivant :

- Du lundi au vendredi de 7 h à 23 h
- Le samedi de 8 h 15 à 23 h
- Le dimanche de 10 h à 19 h

Il est à noter que ces heures indiquent les heures de la première et de la dernière prise en charge.

Jours fériés

Lors d'un jour férié, les déplacements réguliers sont automatiquement annulés. Si vous désirez maintenir votre réservation, vous devez formuler une demande de déplacement occasionnel spécifique pour cette journée.

Niveau de service offert lors des jours fériés :

Horaire du dimanche	Lundi de Pâques, Fête nationale du Québec, Fête du Canada, fête du Travail, 25 et 26 décembre, Action de grâce
Sans Service	Le 25 décembre et les 1er et 2 janvier
Horaire de semaine réduit en soirée	Pour connaître le service offert lors des jours fériés, consultez notre site Web au www.sttr.qc.ca.

Interruption de service (tempêtes)

La Société se réserve le droit d'interrompre le service de transport adapté lorsqu'elle juge que des conditions météorologiques défavorables perturbent la circulation des véhicules ou qu'elle pose un risque pour la sécurité de la clientèle. La Société vous encourage à annuler à l'avance tout déplacement qui pourrait être remis à plus tard.

La STTR se base sur la décision du Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy de fermer les écoles. En cas de fermeture, vous serez informé le plus tôt possible de l'annulation du service. Nous ferons tout notre possible pour assurer le retour des clients qui ont déjà quitté leur domicile. Nous diffusons les fermetures sur notre site web (https://www.sttr.qc.ca/). Seuls les déplacements pour les rendez-vous médicaux et le travail seront maintenus.

TARIFICATION ET PAIEMENT

La grille tarifaire et les règlements relatifs aux titres de transport de la STTR s'appliquent aussi à la clientèle du transport adapté, avec certaines variations.

Les clients du transport adapté peuvent se procurer les titres mensuels de la STTR à un tarif régulier ou réduit. Ces titres sont valides pour tous les déplacements en transport adapté ou en transport en commun pendant la période de validité. Les titres mensuels doivent être renouvelés avant le premier du mois.

La validation du titre de transport est obligatoire dans les véhicules qui sont équipés d'un valideur de cartes Cité. Dans les véhicules qui n'en sont pas équipés, le transporteur est informé par la Société de la validité d'un titre par une mention à cet effet sur son écran de communication. **L'usager doit obligatoirement présenter un titre de transport valide au chauffeur, au moment de l'embarquement, et le conserver tout au long de son déplacement.**

La Société émet aussi des cartes à poinçon de 20 passages spécialement pour la clientèle du transport adapté. Ces cartes, disponibles à la STTR ou auprès du chauffeur, ne peuvent être utilisées que dans le transport adapté uniquement.

Le porte-monnaie électronique (PME) n'est pas disponible pour les usagers du transport adapté pour l'instant. L'usager, qui ne dispose pas d'un titre de transport mensuel ou à poinçon valide, doit payer son passage en argent comptant, selon la tarification en vigueur. Les transporteurs ne sont pas tenus de rendre la monnaie ou de remettre des reçus et la STTR ne remboursera pas la différence du montant perçu. Le paiement par carte de crédit ou de débit n'est pas accepté. En cas de défaut de paiement, le transporteur est en droit de refuser l'accès au véhicule au client. Le déplacement sera alors considéré comme un voyage blanc.

Point de vente

Il est possible de se procurer la carte Cité à notre service à la clientèle. Celui-ci est accessible aux personnes à mobilité réduite.

- Service à la clientèle de la STTR
  246, rue Saint-Roch, Trois-Rivières (Québec) G9A 0H4

Prenez note que la STTR ne remet aucun reçu fiscal. Il est toutefois possible d'obtenir un relevé de transactions en se créant un compte sur l'Espace client.

Rechargement

Le rechargement de la carte Cité peut être effectué chez tous nos dépositaires ou en ligne. Veuillez consulter notre site web au www.sttr.qc.ca/ pour plus de détails.

ACCOMPAGNEMENT

La possibilité de voyager avec un accompagnateur doit être autorisée par le comité d'admission. L'accompagnateur doit monter et descendre au même endroit que le client avec qui il voyage et il doit être apte à aider le client principal dans son déplacement. Les transporteurs ne sont pas autorisés à laisser monter à bord un accompagnateur qui n'est pas inscrit dans une demande de déplacement.

Accompagnement obligatoire

L'obligation d'accompagnement est déterminée par le comité d'admission. La décision est prise en fonction des difficultés que le requérant rencontre en cours de déplacement ou lorsque le client peut représenter un danger pour lui-même ou les autres occupants du véhicule pendant le transport.

Dans les cas où le comité détermine que la personne admise doit obligatoirement être accompagnée, 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.

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 à payer le coût de son passage.

Accompagnement temporaire

Pour certaines personnes ayant des troubles mentaux sévères, un accompagnement temporaire pour une période de six mois est possible, et ce, afin de permettre à l'usager de se familiariser et ainsi l'amener vers une utilisation autonome du transport en commun.

ACCOMPAGNEMENT *(SUITE)*

Accompagnement facultatif

Certaines personnes ne requièrent pas obligatoirement d'assistance régulière au cours de chacun de leurs déplacements, mais peuvent néanmoins demander d'avoir la possibilité de se faire accompagner, de façon temporaire, lorsqu'elles utilisent le service du transport adapté.

Si la demande est préalablement acceptée, la présence d'une personne de son choix doit être indiquée au moment de la réservation. La Société doit, lors de chaque réservation, déterminer si la capacité du véhicule est suffisante pour transporter le client et son accompagnateur et, si tel est le cas, elle peut alors confirmer la réservation. L'accompagnateur devra payer son passage au tarif applicable.

Pour des raisons d'ordre pratique, un seul accompagnateur est autorisé par client admis.

Responsabilité parentale

Une personne admise au transport adapté peut, en tant que parent, voyager avec son ou ses enfants âgés de 11 ans et moins. Tout enfant handicapé de 11 ans et moins doit obligatoirement voyager avec ses parents ou une personne responsable âgée de 14 ans et plus. Dans ces deux cas, l'accompagnateur ne paie pas son droit de passage.

Un enfant de 12 ans et plus qui voyage en compagnie de ses parents ou un parent qui voyage en compagnie de son enfant de 12 ans et plus doivent payer leur passage selon le tarif en vigueur. Dans tous les cas, vous devez informer la Société que vous serez accompagné au moment de la réservation.

À noter que nos autobus de transport adapté ne possèdent pas les équipements nécessaires pour accueillir des poussettes ou des sièges pour voiture.

RESPONSABILITÉ DE LA CLIENTÈLE

Afin d'assurer la sécurité des passagers à bord ou à proximité du véhicule, la STTR demande à la clientèle d'observer certaines règles de sécurité et d'adopter un comportement approprié. Le client ou son aidant a la responsabilité d'avoir les équipements nécessaires à son bien-être et de demander l'aide du chauffeur ou de l'informer :

- De toute précaution particulière que requiert son état;
- Des particularités d'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement.

À noter que le refus d'un client de respecter les règles d'utilisation du service de transport adapté pourrait amener la Société à imposer des sanctions.

Accidents

Si un accident survient lors d'un déplacement, la Société fera tout en son pouvoir pour communiquer avec les proches du client concerné.

Si un client se blesse lors d'un déplacement avec le transport adapté, il doit :

- Informer le chauffeur qui communiquera avec un superviseur pour signaler l'accident.

Si nécessaire, le chauffeur ou le superviseur demandera l'assistance d'une ambulance et il remplira un rapport d'accident aux usagers par la suite.

- Consulter un médecin;
- Communiquer avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) au 1 800 361-7620 pour ouvrir un dossier. Si nécessaire, la STTR lui enverra une copie du rapport de l'incident ou de l'accident à son nom.

État de santé

À noter que, pour être transporté, l'état de santé du client doit être sous contrôle. Nos chauffeurs ne sont pas des ambulanciers ou des secouristes certifiés. Ils peuvent donc refuser de transporter un client s'ils jugent que son état de santé (ex. blessure apparente, saignements, etc.) n'est pas propice à son transport.

RESPONSABILITÉ DE LA CLIENTÈLE *(SUITE)*

Aidants (accompagnateurs)

L'aidant a la responsabilité de s'assurer que le client est dans un état de santé qui permettra un transport sécuritaire. Le chauffeur ne doit jamais faire monter à bord un client lorsque celui-ci refuse de le faire ou lorsqu'il est agressif.

Lors de l'embarquement, l'accompagnateur facilitera le travail du chauffeur en aidant le client à bien s'identifier, en acquittant son passage et en validant sa destination. Il profitera de l'occasion pour communiquer au chauffeur toute information qui pourrait faciliter l'embarquement ou contribuer au confort et à la sécurité du client. Afin d'assurer la sécurité du client une fois à destination, celui-ci devra être pris en charge à la porte par une personne responsable. Les clients autonomes sont dispensés de cette procédure.

Aides à la mobilité

Dimensions et poids des aides à la mobilité

Les plateformes élévatrices des minibus peuvent soulever un poids maximal de 364 kg (800 lbs). Pour un embarquement sécuritaire, la dimension des aides à la mobilité ne peut excéder 84 cm (33 po) en largeur et 137 cm (54 po) en longueur.

Triporteurs et quadriporteurs

Les fauteuils de type triporteur ou quadriporteur sont autorisés dans les minibus. La personne ayant une limitation motrice doit, dans ce cas, être en mesure de se déplacer de son fauteuil à la banquette sur laquelle elle fera le trajet.

Bagages

Sacs d'épicerie ou de magasinage

Les bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur, sont autorisés si l'espace requis n'occupe pas une place prise par un client et si les sacs ne gênent pas la circulation à bord du véhicule. Dans tous les cas, le sac d'épicerie ou de magasinage devra être placé au dos du fauteuil roulant ou tenu sur les genoux. Les sacs de sport ou instruments de musique à gros volume ne sont pas autorisés à bord des véhicules.

Neige

Votre entrée doit être dégagée de neige ou de glace et des abrasifs doivent être répandus aux endroits requis avant l'arrivée du véhicule. En cas d'accumulation de neige ou de glace à l'adresse de prise en charge, le chauffeur peut refuser d'effectuer le déplacement s'il juge que celui-ci pose un risque pour la sécurité du client ou sa propre sécurité.

RÈGLES D'UTILISATION

Ceintures de sécurité

Par mesure de sécurité, tous les clients du transport adapté doivent boucler leur ceinture de sécurité dans les minibus et les voitures taxis, à moins qu'une personne ait en sa possession un certificat d'exemption délivré par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) prouvant l'incapacité à porter une ceinture de sécurité. Les fauteuils utilisés par les clients pendant les déplacements doivent posséder une ceinture de sécurité à boucle de métal fixée au fauteuil. De plus, le fauteuil doit être muni d'attaches sécuritaires qui permettront de le fixer solidement aux ancrages de l'autobus. Le client doit s'assurer que la ceinture de son fauteuil est bien attachée avant d'être pris en charge par le transporteur. Si le client est dans l'impossibilité d'attacher sa ceinture de sécurité, le chauffeur doit effectuer cette manœuvre pour le client.

Choix du mode de transport

Le choix du mode de transport et du transporteur est laissé à la discrétion de la Société, à moins qu'une condition médicale ou une situation spécifique justifie l'utilisation d'un type de véhicule particulier.

Comportement

La courtoisie et la politesse sont de mise envers tout le personnel de la STTR dont les chauffeurs et les agents du service à la clientèle, de même qu'avec les autres passagers. Les actes de violence, d'intimidation ou l'utilisation d'un langage inapproprié à bord des véhicules ne seront pas tolérés. Les clients du transport adapté sont sujets aux mêmes règles de comportement et de bonne conduite que celles qui s'appliquent aux usagers du transport en commun régulier et ne doivent pas importuner les autres usagers. Le non-respect de ces normes de conduite peut entraîner l'expulsion du client, la suspension du service ou des amendes, conformément au règlement.

Durée d'un déplacement

Généralement, le temps d'un déplacement en transport adapté est comparable à celui du réseau régulier, incluant les correspondances, l'attente et le temps de marche. Le temps minimum, entre un aller et un retour, est d'au moins 60 minutes.

RÈGLES D'UTILISATION *(SUITE)*

Objets perdus

Les clients qui veulent signaler des objets perdus peuvent s'adresser à la Société qui vérifiera dans les objets retrouvés dans les autobus. En cas de déplacement en taxis, la Société communiquera avec le transporteur qui a effectué le déplacement afin de localiser et de récupérer les objets perdus. Le client devra ensuite convenir avec le transporteur des modalités de retour. Prenez note que les objets trouvés à bord de nos véhicules sont conservés pendant trois semaines.

Usage de tabac, d'alcool ou de drogue

La consommation de tabac, d'alcool, de drogue et le vapotage sont formellement interdits à bord des véhicules de transport adapté, et ce, conformément aux lois en vigueur.

Chien-guide ou chien d'assistance

Il est possible de se déplacer en compagnie d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance entraîné par un organisme accrédité. Au moment d'effectuer la demande de déplacement, le client doit signaler la présence de l'animal. En tout temps, la surveillance et le contrôle de l'animal demeurent sous la responsabilité du client.

Autres animaux de compagnie

Les animaux de compagnie voyagent obligatoirement dans une cage fermée ou dans un sac de transport fermé prévu à cet effet. Ils doivent demeurer sur les genoux du client.

Ponctualité

Nous déployons tous les efforts nécessaires pour que nos transports soient ponctuels. Nous nous attendons donc à ce que nos clients soient prêts à l'arrivée de l'autobus, qu'ils nous communiquent les bonnes informations, et qu'ils annulent à l'avance les déplacements dont ils n'ont plus besoin.

Sanctions

Toute situation abusive ou à répétition contrevenant aux règles décrites dans ce guide pourrait entraîner des mesures restrictives allant jusqu'à la suspension des déplacements. La Société analysera chaque situation avec diligence

PLAINTES, SUGGESTIONS ET COMMENTAIRES

Soyez assurés que lorsque vous nous appelez pour nous faire part d'une situation, nous sommes à l'écoute. Toutes les requêtes reçues au transport adapté sont consignées dans une base de données. Elles sont lues avec soin par un gestionnaire qui en fait l'analyse et le suivi.

Certaines de vos observations nous permettent d'identifier des situations à corriger, car vous êtes nos yeux et nos oreilles sur le terrain. Votre vigilance nous permet d'intervenir auprès des transporteurs afin d'améliorer la qualité et la ponctualité du service.

Le client qui formule une requête contribue à l'amélioration du service et ne doit d'aucune manière craindre de perdre son droit au transport. Afin de faciliter le traitement des requêtes, nous demandons aux usagers de communiquer le plus rapidement possible avec le service à la clientèle et d'avoir en main le plus de renseignements que possible :

- Le jour et l'heure de l'événement;
- L'identité de la personne impliquée;
- La nature exacte et le lieu de l'événement;
- Le transporteur impliqué (s'il y a lieu).

La Société utilisera ces informations pour établir les faits. Elle recueillera aussi des données et des témoignages pertinents pour établir les circonstances de l'événement. Le service à la clientèle communiquera avec vous dans les dix jours ouvrables qui suivent la réception de la plainte afin de vous informer des conclusions et des mesures mises en place, le cas échéant, pour corriger la situation.

ALTERNATIVES AU TRANSPORT ADAPTÉ

Transport en commun régulier

La Société encourage l'utilisation de son service de transport en commun et investit afin d'améliorer l'accessibilité de ses services réguliers. Les clients du transport adapté qui désirent utiliser le transport en commun régulier et qui sont détenteurs d'un titre mensuel sur la carte Cité peuvent utiliser celle-ci pour effectuer un nombre illimité de déplacements sans préavis et sans frais supplémentaires durant la période de validité. De plus, la Société améliore constamment l'accessibilité de ses zones d'attente afin de permettre aux personnes en fauteuil roulant d'accéder aux autobus urbains. Pour plus de renseignements sur les services de transport en commun de la Société, composez le 819 373-4533 ou consultez le site Web de la Société à l'adresse https://www.sttr.qc.ca.

Transport privé

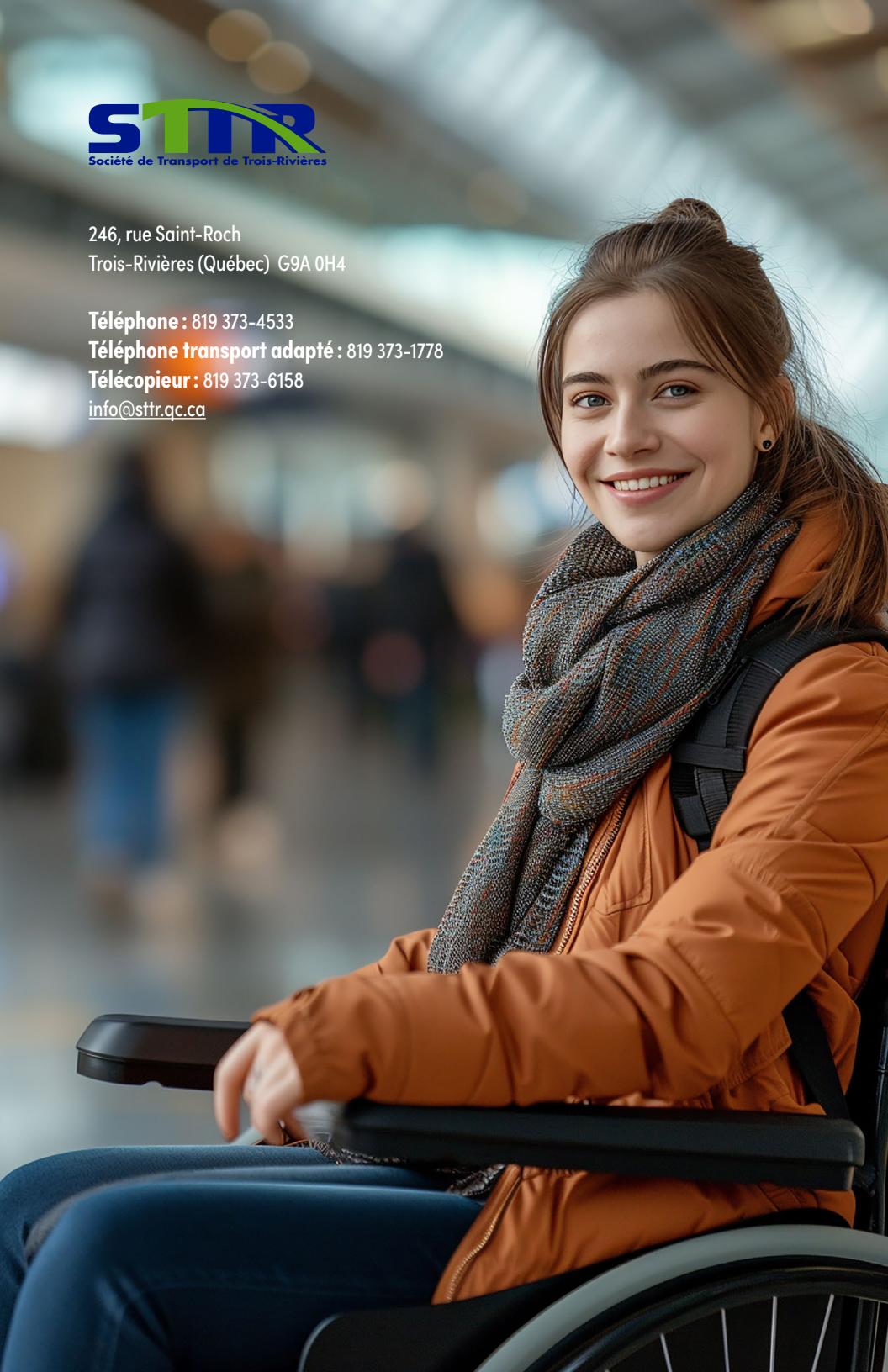
Chaque client est libre d'utiliser les transporteurs privés à sa guise lorsqu'un déplacement ne correspond pas aux paramètres de l'offre de service de transport adapté de la STTR. De plus, la Société n'assume aucune responsabilité si un client communique lui-même avec un transporteur pour réserver un déplacement. Dans un tel cas, le client doit payer lui-même le coût total du déplacement qu'il aura réservé.

Aide-mémoire pour le transport adapté

1	**Mon numéro d'usager est :** **Appelez au 819-373-1778 pour effectuer votre réservation.**
2	**Avant de votre déplacement, assurez-vous d'avoir en votre possession votre carte Cité rechargée, votre carte à poinçon ou de la monnaie.**
3	**En cas de déménagement, informez rapidement notre service à la clientèle pour ne pas être pénalisé.**
4	**Communiquez-nous rapidement tout changement de votre condition médicale et vos besoins d'aide à la mobilité.**
5	**Il est possible d'annuler un déplacement de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h en composant le 819 373-1778, ou à tout autre moment au 819-380-8868. Il est également possible d'annuler son déplacement en ligne en visitant le sirta.sttr.qc.ca**

En tout temps, demeurez courtois envers les autres usagers et les membres du personnel.

STTR
Société de Transport de Trois-Rivières



Société de Transport de Trois-Rivières

246, rue Saint-Roch
Trois-Rivières (Québec) G9A 0H4

Téléphone : 819 373-4533
Téléphone transport adapté : 819 373-1778
Télécopieur : 819 373-6158
info@sttr.qc.ca