



accessibilité  écomobilité

Guide de l'utilisateur

Table des matières

Introduction.....	3
Historique.....	3
Mission.....	3
Vision.....	3
Valeurs.....	3
Territoire desservi.....	4
Service offert.....	4
Horaire.....	4
Réservation d'un transport.....	5
Modification d'une réservation.....	6
Retour sur appel.....	6
Annulation.....	6
Renseignements demandés lors de la réservation.....	6
Visiteur.....	7
Types de demandes de déplacement.....	8
Embarquement/Débarquement.....	9
Arrêt du service.....	10
Tarification.....	10
Modes de paiement.....	11
Voyages blancs - pénalités.....	11
Sanctions.....	11
Transport adapté.....	12
Admissibilité.....	12
Mise à jour et transfert de votre dossier.....	12
Accompagnement.....	13
Aide fournie par le chauffeur.....	14
Équipements d'aide à la mobilité.....	15
Vos responsabilités.....	16
Déplacements à l'extérieur du territoire.....	18
Renseignements complémentaires.....	18

Sécurité.....	18
Déplacement sécuritaire des enfants.....	18
Autonomie d'un usager.....	18
Bonbonne d'oxygène dans les véhicules.....	19
Souillure dans le véhicule.....	19
Accident.....	19
Animaux.....	20
Comportement approprié.....	20
Transport d'objets : sacs, bagages, poussette, etc.....	20
Objets trouvés.....	21
Commentaire, suggestion, renseignement ou plainte.....	21
Pour nous joindre.....	21

INTRODUCTION

Ce guide est rendu disponible aux usagers du Service de transport collectif (STC) des Sources afin de les informer sur les services offerts ainsi que sur la façon de bien les utiliser.

Vous pouvez l'obtenir via :

- Le site Web du STC des Sources (www.stcdessources.com)
- Par courriel à info@stcdessources.com

HISTORIQUE

Le Service de transport collectif (STC) des Sources, anciennement Transbestos, a vu le jour en 1979. Historiquement, l'organisme **ne desservait** que le transport adapté aux citoyens ayant diverses limitations. Ce n'est que depuis 2008 que le transport en commun est orchestré par le STC des Sources. La MRC des Sources a pris compétence en 2015 et a maintenu le mandat de l'organisme à la coordination du service.

MISSION

Offrir un service de transport de personnes qui s'adresse à l'ensemble de la population sans distinction des individus et des besoins

VISION

- Améliorer la qualité de vie des citoyens
- Développer une culture du transport collectif
- Maintenir la qualité du service
- Contribuer au développement des municipalités
- Maintenir une saine gestion de l'organisme

VALEURS

- Responsabilité sociale
- Développement durable
- Qualité du service
- Éthique
- Innovation

TERRITOIRE DESSERVI

Le service est offert sur tout le territoire de la MRC des Sources

Danville | Ham- Sud | Saint-Adrien | Saint-Camille | Saint-Georges-de-Windsor | Val- des-Sources | Wotton

Ainsi que vers Sherbrooke.

SERVICE OFFERT

Le service offert en est un de transport collectif et non de transport privé, ce qui implique que les transports réservés seront majoritairement jumelés avec ceux de d'autres usagers véhiculés en taxi, en minibus ou par tout autre véhicule utilisés par le service. Le choix du véhicule tient compte des limitations de l'utilisateur et des ressources disponibles. Les heures peuvent aussi varier afin de maximiser les déplacements par le jumelage des transports en commun et adaptés.

Le transport adapté se fait de la porte extérieure accessible du lieu de départ à la porte extérieure accessible du lieu de destination pour un usager ayant des limitations qui correspondent aux critères d'admissibilité établis par le Ministère des transports. Se référer à la section « transport adapté » du présent document pour plus de détails. Ce service est sur réservation et est prioritaire.

Le transport en commun est un service qui est offert à tous. Ce service est sur réservation.

Notre organisme s'efforce de répondre à un maximum de demandes de déplacements et fait de son mieux pour offrir un service des plus accommodants en fonction des ressources disponibles.

HORAIRE

Horaire de transport

Lundi au vendredi – 7h à 17h30

Samedi et Dimanche – aucun service offert

Horaire de répartition

Vous avez jusqu'à 14 h le jour ouvrable précédant votre transport pour faire la réservation.

Lundi au vendredi entre 8 h 30 et 14 h

Horaire administratif

Lundi au jeudi : 8 h 30 à 16 h 30

Vendredi : 8 h 30 à 14 h

Jours fériés

Liste des jours fériés	Aucun service de transport* *sauf hémodialyse	Bureau administratif/ répartition fermé
Période des fêtes	Horaire sujet à changement. Il faut communiquer avec l'organisme pour connaître les heures d'ouverture.	x
Vendredi Saint	Transport disponible	x
Lundi de Pâques	X	X
Journée nationale des patriotes	x	x
Fête nationale du Québec (24 juin)	x	x
Fête du Canada (1er juillet)	x	x
Fête du Travail	x	x
Action de grâce	x	x

Si l'un de ces jours fériés tombe un jour de fin de semaine, celui-ci est automatiquement reporté au jour ouvrable le plus près :

- Si le samedi est un jour férié, le vendredi précédent est considéré comme férié.
- Si le dimanche est un jour férié, le lundi suivant est considéré comme férié.

**Les jours d'élections le service doit être minimalement offert aux usagers en transport adapté, selon la loi.*

RÉSERVATION D'UN TRANSPORT

Le service est offert sur réservation, au plus tard, le jour ouvrable précédant votre transport avant 14h. Pour réserver un transport : 819 879-7107. Et par internet sur notre site www.stcdessources.com . Si une demande de transport a été laissée sur la boîte vocale, toujours attendre la confirmation du déplacement.

Si votre déplacement est de nature médicale urgente et que votre état réclame des soins particuliers, optez pour les services ambulanciers en contactant le 911.

Le STC des Sources peut, à sa discrétion, répondre positivement à un déplacement de dernière minute si une place est disponible à bord d'un véhicule lors d'une mise en commun. Cependant, vous devrez vous accommoder des heures disponibles.

MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION

Vous pouvez modifier l'heure ou la destination d'une réservation occasionnelle déjà planifiée si une place est libre à bord d'un véhicule et que votre déplacement s'intègre dans un parcours déjà prévu. Si vous souhaitez modifier votre réservation, vous devez absolument communiquer par téléphone avec le STC des Sources via le 819 879-7107, et ce, dès que possible.

En aucun temps le chauffeur n'est autorisé à modifier votre réservation

RETOUR SUR APPEL

Le numéro à composer pour les retours sur appel : 819 879-7107

Les retours sur appel sont seulement destinés aux rendez-vous médicaux. Le délai d'attente est variable en fonction de la disponibilité des véhicules.

ANNULATION

Vous devez informer le STC des Sources de toute annulation d'un déplacement le plus tôt possible ou au maximum 1 h avant l'heure du transport prévue, sans quoi nous vous chargerons un frais pour voyage blanc (se référer à la section « voyage blanc » du présent document). En cas d'annulation d'un transport le jour même, pour un transport avant 8 h 45 vous devez contacter le 819-879-7107 avant 7 h et laisser votre nom et adresse.

Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres usagers d'une place à bord du véhicule et occasionnent des déplacements inutiles. Si vous êtes absent lors de votre déplacement pour l'aller, votre retour est automatiquement annulé, à moins que vous avisiez le STC des Sources du contraire.

Dans le cas d'un taxi qui a dû attendre, le frais d'attente chargé par le taxi sera facturé à l'utilisateur. Si cette situation devient répétitive, le STC des Sources se réserve le droit d'émettre une sanction à l'utilisateur fautif.

RENSEIGNEMENTS DEMANDÉS LORS DE LA RÉSERVATION

- Date du transport souhaité
- Heure de rendez-vous
- Heure approximative de l'aller (adresse de départ et adresse d'arrivée)

- Heure approximative de retour (adresse de départ et adresse d'arrivée)
- Aide à la mobilité (ex. : aucune, canne, marchette, déambulateur, Fauteuil roulant, Fauteuil roulant motorisé, quadriporteur, triporteur, etc.) (*clientèle transport adapté*).
- Fréquence du transport (s'il y a lieu)
- Présence d'un accompagnateur ou d'un animal (*clientèle transport adapté*).
- Statut de visiteur (s'il y a lieu)
- Matricule (si déjà inscrit au service)
- Nom complet
- Adresse du domicile de l'utilisateur
- Téléphone
- Date de naissance
- Motif de transport (étude, loisir, médical, travail, service) (facultatif)
- Adresse courriel (facultatif)
- Toute particularité lors du transport doit nous être mentionné (si accompagnateur, besoin d'un siège de bébé, poussette, etc.)

La répartition établira le service de transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandées. Dans le cas d'un conflit d'horaire, la priorité sera accordée aux déplacements de nature médicale.

Le STC des Sources ne peut garantir que l'heure de transport sera celle demandée afin d'accommoder un plus grand nombre de personnes. Dans tous les cas, la répartition informe l'utilisateur des heures offertes au préalable et tiendra compte de certaines situations particulières. La flexibilité des usagers à cet égard est appréciée.

L'heure confirmée du transport devient une réservation et l'utilisateur en est responsable.

À noter que lorsque l'utilisateur communique lui-même avec la compagnie de taxi, les tarifs du transport collectif ne s'appliquent pas. L'utilisateur doit alors défrayer le coût total de la course.

Merci de nous faire parvenir tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone dès que vous connaissez vos nouvelles coordonnées.

VISITEUR

Toute personne désirant utiliser les services du STC des Sources comme visiteur, peut le faire.

Afin de pouvoir effectuer un transport sur le territoire desservi, l'utilisateur visiteur doit préalablement faire une réservation au STC des Sources, comme tout autre usager.

TYPES DE DEMANDES DE DÉPLACEMENT

Déplacement régulier

Un déplacement régulier s'adresse aux personnes qui effectuent des déplacements répétitifs (exemple : se déplacer pour le travail, école, etc.) :

- de la même origine vers la même destination
- à des heures et à des jours fixes
- pendant au moins quatre (4) semaines consécutives

L'utilisateur n'est alors plus tenu de réserver son déplacement chaque semaine.

Pour faire une demande de réservation pour des déplacements réguliers :

- Délai de réservation : le jour ouvrable précédant le transport, avant 14 h.
- La répartition ne pourra pas confirmer un déplacement régulier immédiatement lors de l'appel. Le service de répartition fera un suivi à l'utilisateur pour confirmer l'horaire du transport régulier lorsqu'il sera établi.
- Une fois la demande confirmée, l'utilisateur ne peut en aucun cas modifier l'heure ou la destination du transport. Pour tout changement, la demande devra être annulée et une nouvelle demande devra être adressée au service de répartition.
- Vous pouvez annuler un déplacement régulier. Toutefois, si vos annulations sont répétitives, le STC des Sources se réserve le droit de réévaluer la pertinence de maintenir votre déplacement régulier.
- Si un arrêt temporaire du transport régulier est requis, l'utilisateur doit nous en aviser au minimum 24 h à l'avance. Pour nous signaler la fin d'un arrêt temporaire, il est requis de nous en informer au plus tard le jour ouvrable précédant le transport régulier prévu avant 14 h.
- Les réservations régulières sont automatiquement annulées les jours fériés.

Déplacement occasionnel

Un déplacement occasionnel répond à un besoin ponctuel de déplacement (exemples : faire des emplettes, aller au cinéma, se rendre à un rendez-vous). La durée minimale acceptée pour un déplacement de ce type est de 30 minutes.

Pour faire une demande de réservation pour un déplacement occasionnel :

- Délai de réservation : au plus tard le jour ouvrable précédant le transport, avant 14 h.

- Le répartiteur confirme à l'utilisateur l'heure de départ du transport le jour ouvrable précédant le transport au cours de l'après-midi.
- Les demandes de déplacement formulées après 14 h le jour ouvrable précédant le transport prévu ainsi que les réservations la journée même pourraient être refusées.

Déplacement de groupe

Lors d'une activité spéciale, le STC des Sources permet à un responsable d'une activité de réserver un transport pour plusieurs personnes en une seule étape sous certaines conditions :

- Toute demande doit être transmise au moins 5 jours ouvrables avant la date de tenue de l'activité
- Le groupe doit être formé d'au moins 6 personnes
- Selon les disponibilités des véhicules
- En fonction de la demande, la tarification pourrait différer du tarif régulier
- Les usagers doivent quitter une adresse de résidence en direction d'une adresse de destination commune et quitter cette destination pour retourner à leurs résidences respectives.

Le STC des Sources se réserve le droit de refuser la demande si elle ne correspond pas au mandat qui lui a été confié.

Déplacement hors territoire

À ce jour aucun déplacement hors territoire n'est officiellement offert. Adressez-nous votre demande et nous évaluerons s'il nous est possible de le desservir ou non.

EMBARQUEMENT/DÉBARQUEMENT

L'utilisateur doit être sur le côté du chemin au moins cinq (5) minutes avant l'heure désignée et peut devoir attendre jusqu'à dix (10) minutes après cette même heure. Si aucun véhicule ne s'est présenté 10 minutes après l'heure qui vous a été confirmée, le retard doit être signalé au 819 879-7107. Des vérifications appropriées seront faites ainsi qu'un suivi à l'utilisateur.

Si l'utilisateur n'est pas présent à l'heure convenue, le chauffeur demeure sur les lieux, communique avec la répartition et attend les instructions avant de partir avec ou sans ce dernier. Le conducteur attendra jusqu'à un maximum de 2 minutes après son arrivée à l'adresse prévue, si après ce délai l'utilisateur ne s'est pas présenté, le chauffeur est en droit de partir afin d'éviter des retards auprès des autres usagers. De plus, un voyage blanc (voir la section du même nom pour les détails) vous sera facturé si aucune annulation n'a été effectuée au préalable.

Si vous n'êtes pas facilement joignable par téléphone, vous êtes responsable de contacter le STC des Sources pour valider l'heure exacte de vos déplacements.

Dans le but d'assurer un service plus rapide et de prévenir les mécontentes, le STC des Sources peut déterminer des lieux spécifiques d'embarquement et de débarquement, notamment si vous êtes dans un lieu public. Vous serez informés de ces lieux lors de la confirmation de la réservation.

En collaboration avec ses fournisseurs, le STC des Sources s'engage à vous fournir un service le plus ponctuel possible. Compte tenu de la nature des déplacements, de la température à certains moments de l'année et d'imprévus, le respect de l'horaire nécessite une flexibilité de votre part.

ARRÊT DU SERVICE

Votre sécurité est primordiale. Lors de conditions climatiques ou routières défavorables (tempête de neige, verglas, situation urgente perturbant l'utilisation des véhicules), notre organisme peut décider d'interrompre le service temporairement.

Les journées de tempête, nous encourageons les usagers à annuler à l'avance tout déplacement non prioritaire qui pourrait être remis à plus tard.

En cas d'accumulation de neige ou de glace à l'adresse de prise en charge de l'utilisateur, le chauffeur peut refuser d'effectuer le déplacement s'il juge qu'il y a un risque pour la sécurité de ce dernier.

Pour être informé de la situation :

Composez le 819 879-7107

Consultez notre site Web www.stcdessources.com et Facebook

Si l'arrêt du service survient après votre déplacement, nous tenterons de vous joindre dans les meilleurs délais pour vous informer de la situation.

TARIFICATION

La tarification est de 4,00 \$ pour tout transport effectué à l'intérieur du territoire de la MRC des Sources. Et de 15\$ pour les déplacements hors de la MRC des Sources.

Type de transport	Coût
Transports effectués dans le territoire de la MRC des Sources	4,00 \$
Transports effectués hors du territoire de la MRC des Sources	15,00\$

Gratuit pour les enfants de 12 ans et moins, accompagnés d'un adulte.

MODES DE PAIEMENT

Le coût du transport doit être payé au conducteur avec un titre de transport ou en argent comptant (montant exact) à moins d'avoir au préalable convenu d'une entente spéciale avec l'organisme. L'argent comptant doit être au montant exact, les conducteurs ne remettant pas le change.

Vous devez remettre le titre au chauffeur.

Le titre est vendu à l'unité ou par carte de 10 billets. Il est possible de les acheter auprès du STC des Sources ou par l'entremise des conducteurs. Il est accepté dans les véhicules du STC des Sources uniquement.

VOYAGES BLANCS - PÉNALITÉS

Un voyage blanc se définit comme suit :

- Ne pas être présent à l'heure et l'endroit convenu et n'a pas annulé son transport dans le délai prescrit
- Résidence non accessible
- Pas prêt à l'heure prévue
- Aide à la mobilité inadéquate

Pénalité

De 1 à 5 voyages blancs, pénalité : coût de 1 déplacement;

De 6 à 10 voyages blancs, pénalité : coût de 2 déplacements;

De 11 à 14 voyages blancs, pénalité fixe de 20\$ par voyage blanc;

15 voyages blancs et plus le STC des Sources pourra charger à l'utilisateur 20\$ ou le taux horaire d'utilisation du minibus pour la course du voyage blanc plus 5\$ de frais administratifs selon le plus élevé des 2 montants. Le STC se garde le droit de suspendre le transport à tout usager ayant un nombre jugé trop élevé de voyages blancs.

SANCTIONS

Toute situation abusive ou à répétition contrevenant aux règles décrites dans ce document pourrait entraîner des mesures restrictives allant jusqu'à la révocation de vos déplacements. Des circonstances exceptionnelles peuvent survenir et sont compréhensibles. Le STC des Sources prend soin d'analyser chaque situation avant de procéder à des sanctions.

TRANSPORT ADAPTÉ

ADMISSIBILITÉ

Pour être admis au transport adapté offert par le STC des Sources, vous devez répondre aux critères énoncés dans la Politique d'admissibilité au transport adapté du Ministère des Transports(<https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/aide-finan/usagers-transports/politique-admissibilite/Pages/admissibilite-transport-adapte.aspx>)

Pour présenter une demande d'admission, vous devez remplir le formulaire d'admissibilité :

- Complétez vous-même la première partie
- Faire compléter la partie médicale par votre médecin ou par un professionnel du réseau de la santé et des services sociaux. Les renseignements fournis doivent permettre d'évaluer l'incapacité associée au handicap
- Retourner le formulaire dûment complété à l'adresse suivante :

STC des Sources
309, rue Chassé
Val-des-Sources (Québec) J1T 2B4

- Votre dossier doit être admis par le comité d'admissibilité

Vous pouvez obtenir gratuitement un formulaire de demande d'admissibilité :

- Sur le site Internet www.stcdessources.com
- Par téléphone au 819 879-7107
- Par courriel : info@stcdessources.com

MISE À JOUR ET TRANSFERT DE VOTRE DOSSIER

Vous devez informer le STC des Sources de toute modification à votre dossier d'admissibilité :

- Adresse
- Numéro de téléphone
- Modification de diagnostic
- Nouvel équipement d'aide à la mobilité
- Nécessité d'un accompagnateur
- Personne à contacter en cas d'urgence
- Autre

Si vous souhaitez faire une modification à votre dossier en lien avec votre diagnostic, vos incapacités, votre accompagnement ou tout autre besoin particulier, celle-ci pourrait faire l'objet d'une demande de justification écrite par un professionnel de la santé et requiert une révision par le comité d'admission.

Si vous déménagez à l'extérieur du territoire de la MRC des Sources, vous pouvez faire transférer votre dossier au transporteur de votre nouvelle région d'accueil. Il suffit d'en faire la demande au STC des Sources qui s'en chargera.

Si l'utilisateur n'utilise plus le transport adapté pendant une période consécutive de 2 ans, son dossier pourrait être désactivé. L'utilisateur devra communiquer avec le service de transport pour le réactiver.

ACCOMPAGNEMENT

Vous pouvez vous déplacer avec un accompagnateur si celui-ci a été préalablement autorisé par le comité d'admissibilité. Vous devez indiquer sa présence au moment de la réservation. Votre accompagnateur doit monter et descendre aux mêmes endroits que vous.

Le chauffeur n'est pas autorisé à laisser monter à bord un accompagnateur qui n'est pas indiqué dans la demande de déplacement.

Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'aviser la répartition qu'il y aura un accompagnateur.

Type d'accompagnateur	Paiement requis
Obligatoire*	non
Facultatif**	oui
Pour un besoin d'assistance à destination*	oui
Responsabilité parentale***	oui
Temporaire pour familiarisation****	non

* Un seul accompagnateur est permis et sa place est garantie à bord. L'accompagnateur doit avoir 14 ans et plus et être capable d'apporter au usager l'aide dont il a besoin.

** Un seul accompagnateur est permis et sa place n'est pas garantie à bord.

*** Le nombre maximal d'accompagnateur(s) autorisé(s) est d'un pour chaque enfant âgé de moins de 14 ans et leur place est garantie à bord. Les accompagnateurs peuvent être les parents, ou une personne qui en a la charge, et un autre membre de la famille immédiate âgé de moins de 14 ans, dans la mesure où leur présence ne permet pas d'utiliser le transport en commun régulier. Pour un enfant admis de moins de 6 ans, la

présence d'un accompagnateur est obligatoire.

***** Un seul accompagnateur est permis et sa place est garantie à bord.
L'accompagnateur doit avoir 14 ans et plus, être adulte agissant à titre d'éducateur, et
l'autorisation est accordée pour une période ne dépassant pas 6 mois.*

AIDE FOURNIE PAR LE CHAUFFEUR

L'aide fournie par le chauffeur se limite aux manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement. Vous pouvez compter sur l'aide du chauffeur pour :

- vous donner le bras ;
- monter et/ou descendre du véhicule
- franchir la distance entre le véhicule et la porte extérieure la plus accessible du lieu d'origine et de destination ;
- vous fait monter ou descendre à l'entrée la plus accessible de la résidence ou de l'édifice public.
- franchir le seuil des portes extérieures des lieux d'origine et de destination.

En aucun cas il ne revient au chauffeur d'aider la personne à se vêtir, à descendre d'un troisième étage, etc. Le STC des Sources peut offrir de l'assistance additionnelle à certains usagers utilisateurs du transport adapté en formulant une demande écrite et justifiée par un professionnel du Réseau de la Santé et des Services Sociaux. La demande sera référée au comité d'admissibilité qui en évaluera la pertinence. Les services additionnels qui peuvent être offerts sont les suivants :

- Verrouiller ou déverrouiller les portes
- Éteindre ou allumer les lumières
- Enlever ou endosser les manteaux

De façon générale, le chauffeur n'est pas autorisé à franchir des marches intérieures.

En aucun temps, le chauffeur ne doit :

- Transporter un usager dans ses bras ou descendre un fauteuil roulant dans les escaliers.
- Assister l'usager une fois à l'intérieur de l'immeuble.
- Utiliser un ascenseur ni un escalier pour aller vous chercher ou vous reconduire à l'étage.

Important

Assurez-vous de bien connaître à l'avance l'accessibilité des édifices visités.

- Si vous utilisez un fauteuil roulant manuel et qu'il n'y a pas de rampe d'accès et plus de trois (3) marches consécutives à franchir (marches extérieures), vous devez être en mesure de franchir seul cet obstacle ou avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur.

Marches extérieures

- Pour les personnes en fauteuil roulant (non transférables, par exemple un fauteuil roulant motorisé) : pour 1 à 3 marches et plus de 3 marches, il est obligatoire d'avoir une rampe d'accès au lieu de départ et de destination.
- Pour les personnes ambulantes avec ou sans aide à la mobilité (par exemple, une marchette ou une canne) : pour 1 à 3 marches et plus de 3 marches, l'aide est fournie par le chauffeur.
- Pour les personnes en fauteuil roulant manuel : pour 1 à 3 marches, l'aide est fournie par le chauffeur. Pour plus de 3 marches, la personne doit monter et descendre seule, ou avec de l'aide autre que celle du chauffeur

Les rampes d'un parcours sans obstacle doivent avoir :

- une largeur libre d'au moins 870 mm entre deux mains courantes et d'au plus 920 mm, lorsque la rampe ne diminue pas la largeur requise d'un moyen d'évacuation ;
- une pente d'au plus 1 : 12

La surface des rampes doit être stable, ferme et antidérapante. Une rampe extérieure peut devenir inutilisable s'il y a accumulation de glace ou de neige. Dans ce cas, le chauffeur pourrait refuser le transport pour une question de sécurité.

ÉQUIPEMENTS D'AIDE À LA MOBILITÉ

Par mesure de sécurité, les appareils d'aide à la mobilité doivent être en bon état de fonctionnement, propre et répondre aux normes en vigueur, sans quoi le transport pourra être refusé et sera considéré comme un voyage blanc.

- Les fauteuils roulant doivent être munis de : freins fonctionnels, Repose-pied, Pivots anti-bascule
- L'utilisateur doit s'assurer que les piles des fauteuils motorisés doivent être suffisamment chargées et pleinement opérationnelles, à défaut de quoi l'accès au véhicule sera refusé.
- Voir à son bon fonctionnement et à sa propreté ;
- Vérifier que l'aide à la mobilité est munie d'un système de retenue homologué devant assurer l'ancrage normalisé, notamment être muni minimalement de quatre (4) points d'ancrage permettant de la fixer en toute sécurité au plancher du véhicule ;

- Vous assurer que votre aide à la mobilité respecte la dimension maximale de la plateforme élévatrice, soit un maximum de 117 cm (46 pouces) de longueur et de 66 cm (26 pouces) de largeur. Prenez note que votre poids, combiné à celui de votre fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur, ne doit pas excéder 340 kilogrammes ou 750 livres ;
- Si l'utilisateur ne peut voyager sur son aide à la mobilité ou encore si celle-ci ne peut être arrimée correctement ou est non-conforme, l'utilisateur doit prendre place sur une banquette régulière, sans l'aide du chauffeur.
- Vous assurer que la ceinture de sécurité de votre aide à la mobilité est attachée durant la manœuvre d'embarquement et de débarquement, si votre état le requiert.

Voici des exemples d'aides à la mobilité :



Fauteuil roulant motorisé



Triporteur



Quadriporteur

Vous êtes la personne la mieux placée en ce qui concerne la manipulation de votre équipement. N'hésitez pas à communiquer au chauffeur toute particularité liée à sa manipulation.

Pour en savoir plus sur les animaux d'assistance vous référer à la section animaux, page 19

Restrictions

Les drapeaux ou tout autre type d'accessoires sur les aides à la mobilité ne sont pas autorisés ou doivent avoir la possibilité d'être retiré durant le transport.

VOS RESPONSABILITÉS

Afin d'assurer la sécurité des passagers à bord ou à proximité du véhicule, le STC des Sources vous demande d'observer certaines règles de sécurité et d'adopter un comportement approprié. Dans le cas contraire, votre déplacement pourrait être annulé ou refusé si le chauffeur juge qu'il y a un risque à la sécurité.

Avant l'embarquement

- Mentionnez la présence de votre aide à la mobilité et de votre accompagnateur lors de réservation, le cas échéant.

- L'aidant a la responsabilité de s'assurer que l'utilisateur est dans un état qui permettra un transport sécuritaire. Par mesure de sécurité, on ne doit jamais faire monter un usager dans un véhicule lorsqu'il refuse de le faire ou lorsqu'il est agressif.
- L'utilisateur, ou son aidant, a notamment la responsabilité 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.
- Le transport adapté est un service de porte accessible à porte accessible. Il est donc de votre responsabilité de vous assurer que les lieux d'embarquement ou de débarquement demandés soient adéquats, sécuritaires et accessibles. Dans le cas contraire, votre déplacement pourrait être annulé ou refusé si le chauffeur juge qu'il y a un risque à la sécurité.

Embarquement

- Si votre état l'exige, assurez-vous qu'une personne soit présente sur les lieux d'embarquement et de débarquement.
- L'aidant facilitera le travail du chauffeur en aidant l'utilisateur à bien s'identifier, en acquittant son passage et en validant sa destination. L'aidant communiquera au chauffeur toute information facilitant l'embarquement ou contribuant au confort et à la sécurité de l'utilisateur.
- Si vous utilisez un triporteur, quadriporteur ou toute autre aide à la mobilité non-conforme, vous devez être capable d'effectuer le transfert de votre équipement au siège du véhicule vous-même sans autre aide à la mobilité et être en mesure d'effectuer quelques pas à l'intérieur du véhicule ou qu'un accompagnateur¹ vous aide à faire le transfert au lieu de départ et d'arrivée. En aucun temps, vous ne pouvez demeurer assis sur votre équipement pendant le trajet à bord du véhicule.

Débarquement et prise en charge

Afin d'assurer la sécurité de l'utilisateur une fois à destination, celui-ci devra être pris en charge, à la porte, par une personne responsable. Un usager dont le niveau d'autonomie permettrait de le laisser seul à destination pourra être dispensé de cette procédure.

¹ *Votre accompagnateur doit monter et descendre aux mêmes endroits que vous. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'aviser la répartition de sa présence.*

DÉPLACEMENTS À L'EXTÉRIEUR DU TERRITOIRE

Vous devez réserver votre place en contactant l'organisme de transport adapté offrant le service. Vous paierez alors le même tarif que les personnes résidant dans le secteur visité.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

SÉCURITÉ

S'attacher à bord du véhicule est obligatoire, à moins d'avoir en votre possession une exemption délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) prouvant votre incapacité à porter une ceinture de sécurité.

Si vous êtes dans l'incapacité d'attacher votre ceinture de sécurité, le chauffeur a le devoir de le faire à votre place. N'hésitez pas à lui en faire la demande.

La prudence s'impose pour manœuvrer le triporteur, le quadriporteur ou le fauteuil roulant motorisé lors de l'embarquement et du débarquement. Le chauffeur peut vous aider à le manœuvrer. N'hésitez pas à lui en faire la demande.

Si l'usager ne peut voyager sur son fauteuil roulant ou encore si le fauteuil roulant ne peut être arrimé correctement, l'usager doit prendre place sur une banquette régulière. Si l'usager ne peut être transféré sur un siège ou le refuse, le chauffeur devra refuser le transport de l'usager.

DÉPLACEMENT SÉCURITAIRE DES ENFANTS

Les parents d'enfant requérant un siège, selon les normes législatives en vigueur, doivent le fournir et l'installer dans le véhicule. Si le parent n'a pas la capacité de le faire, il doit avoir recours à une tierce personne, autre que le chauffeur, tant à l'embarquement qu'au débarquement.

Voir le lien suivant pour plus de détails sur les sièges pour enfants :

<https://saaq.gouv.qc.ca/securite-routiere/comportements/sieges-auto-enfants/siege-bebe-siege-enfant-siege-appoint/>

AUTONOMIE D'UN USAGER

Les enfants de moins de 12 ans doivent voyager avec un adulte.

Pour les usagers adultes, nous considérons que, si l'usager peut ouvrir la porte et entrer à l'intérieur, c'est qu'il y a quelqu'un pour l'accueillir ou bien qu'il est autorisé à rester seul par le tuteur.

Un formulaire d'attestation d'autonomie peut être rempli pour laisser un usager, requérant un accompagnateur, voyager seul.

BONBONNE D'OXYGÈNE DANS LES VÉHICULES

Il est possible d'en amener une sous certaines conditions :

- Les bouteilles (bombonnes) doivent être normalisées
- Les manomètres doivent être enlevés ou protégés
- La valve doit être protégée lorsque le manomètre est enlevé
- La bonbonne doit être adéquatement arrimée ou immobilisée au moyen de structures de capacité adéquate, de dispositifs de blocage, de renforts, de matériaux ou sacs de fardage, de barres d'étayage, d'appareils d'arrimage ou d'une combinaison de ceux-ci. Le système d'arrimage ou d'immobilisation utilisé doit permettre à la bombonne de rester en place dans des conditions normales de transport, incluant les freinages brusques. Elles peuvent être arrimées à un fauteuil roulant si ce dernier est lui-même solidement arrimé au véhicule à l'aide de dispositifs adéquats.
- La masse brute ne doit pas excéder 150 kg

SOUILLURE DANS LE VÉHICULE

L'usager doit veiller à garder la place utilisée propre et sans déchet. La notion d'accident est applicable pour la première fois ou l'usager souille le véhicule, après ce premier incident toute récidive sera traitée comme un non-respect des conditions d'utilisation. Si l'usager n'est pas en mesure de corriger la situation, son statut sera évalué par l'organisme.

ACCIDENT

Si un accident survient lors d'un déplacement, STC des Sources fera au mieux pour communiquer avec les proches de l'usager concerné.

S'il vous arrivait de vous blesser lors d'un déplacement, vous devez :

- Informer le chauffeur ;
- Consulter un médecin ;
- Nous téléphoner (819 879-7107) pour signaler l'accident ;
- Communiquer avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) au 418 643-7620 pour ouvrir un dossier.

ANIMAUX

Chien-guide ou chien d'assistance

Vous pouvez vous déplacer en compagnie d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance. Au moment d'effectuer votre demande de déplacement, signalez la présence de l'animal. En tout temps, la surveillance et le contrôle de l'animal demeurent sous votre responsabilité. Le chauffeur doit par ailleurs s'assurer que le chien a une place sécuritaire dans le véhicule.

Une attestation confirmant que le chien a été dressé dans une école reconnue du Québec peut vous être demandé.

Autres animaux de compagnie

Aucun animal de compagnie est autorisé.

COMPORTEMENT APPROPRIÉ

- Le respect est de mise envers le chauffeur et les autres passagers.
- Abstenez-vous de commenter la conduite et le comportement du chauffeur à bord du véhicule.
- Évitez de distraire le chauffeur pour lui permettre de garder toute son attention sur la conduite du véhicule.
- L'usage du cellulaire ou de lecteur audio ou vidéo (ordinateur personnel, radio, MP3, tablette, etc.) ne doit en aucun cas importuner les autres usagers et doit être audible uniquement par son propriétaire.
- La consommation de breuvages, de nourriture et de tabac/drogue/alcool est interdite dans les véhicules. La cigarette électronique est aussi interdite. Toute personne intoxiquée par l'alcool ou la drogue pourrait se voir refuser l'accès à l'autobus.
- Pour votre sécurité, demeurez assis jusqu'à ce que le véhicule soit immobilisé. Il est strictement interdit de circuler à bord du véhicule lorsque celui-ci est en mouvement.

Dans le cas d'un comportement inadéquat une sanction pourrait être émise.

TRANSPORT D'OBJETS : SACS, BAGAGES, POUSETTE, ETC.

Pour des raisons de sécurité, ceux-ci doivent être transportés par vous ou par la personne qui vous accompagne. Il est important de bien connaître et de respecter les consignes ci-dessous.

Vous pouvez transporter des objets (exemples : bagages, sacs d'emplettes, poussette, etc.) à bord du véhicule :

- si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur ;

- si l'espace requis n'occupe pas une place prise par un usager, ni ne gêne la circulation à bord du véhicule ;
- s'ils sont solidement fixés ou tenus sur vos genoux ou entre de façon sécuritaire sous votre siège ;
- s'ils ne prennent pas une place additionnelle ;
- Dans le cas de poussette, celle-ci doit être pliante et rangée de façon sécuritaire
- Pour les usagers en fauteuil roulant, les sacs doivent être placés au dos du fauteuil de façon à ne pas nuire à l'ancrage du fauteuil roulant.

Il est à noter que toute matière considérée dangereuse (bidon d'essence, bonbonne de propane, etc.) sera refusée.

OBJETS TROUVÉS

Pour tous les types de véhicules, en cas d'oubli de vos effets personnels dans un véhicule, contactez STC des Sources au 819 -879-7107 ou par courriel à info@stcdessources.com

On conviendra avec vous d'une façon de récupérer l'item dans les meilleurs délais.

Tous les objets qui pourront être identifiés feront l'objet d'un avis auprès de leur propriétaire selon lequel ils ont été trouvés. Ils seront conservés pendant 15 jours. L'organisme n'est pas responsable des objets perdus/trouvés.

COMMENTAIRE, SUGGESTION, RENSEIGNEMENT OU PLAINTE

Notre service de transport vise la constante amélioration de son service. C'est pourquoi nous sommes ouverts à recevoir tout commentaire constructif.

Pour nous formuler tout commentaire ou plainte concernant nos services veuillez communiquer avec nous par courriel : info@stcdessources.com ou nous joindre au 819 879-7144. Afin d'obtenir le formulaire approprié. Nous assurerons le suivi de la plainte. Consultez aussi notre politique de qualité de service pour plus de détails.

POUR NOUS JOINDRE

Le bureau de STC des Sources est situé au 309, rue Chassé, Val-des-Sources (Québec) J1T 2B4 Du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h 30 et le vendredi : 8 h 30 à 12 h à 13 h à 14 h.

Répartition : 819 879-7107

courrier électronique : reservations@stcdessources.com

Administration : 819 879-7144

courrier électronique : info@stcdessources.com

