



## **RÈGLES D'UTILISATION DU TRANSPORT ADAPTÉ**

Adoptées par le Conseil d'administration

En vertu de la résolution 2018-014

Le 25 janvier 2018

Version 1.00



# Table des matières

<b>Avant-propos</b> .....	<b>5</b>
<b>Admission au service</b> .....	<b>6</b>
Conditions d’admissibilité.....	6
Procédure d’admissibilité .....	6
Comité d’admission .....	7
Mise à jour du dossier .....	7
Changement d’adresse .....	7
<b>Territoire desservi</b> .....	<b>8</b>
Extérieur du territoire.....	8
Déplacements dans la zone de couverture étendue .....	8
Déplacements aux fins de soins de santé .....	9
Déplacements à l’extérieur du territoire .....	9
Correspondances avec Québec .....	10
<b>Heures de service</b> .....	<b>10</b>
Jours fériés.....	10
Horaire de la répartition .....	11
Conditions climatiques défavorables.....	11
<b>Déplacement régulier</b> .....	<b>12</b>
Demande de déplacement régulier .....	12
Conditions particulières .....	12
Camps d’été .....	13
<b>Déplacement occasionnel</b> .....	<b>13</b>
Demande de déplacement occasionnel .....	13
Activités sociales et culturelles parrainées.....	13
Nolisements .....	14
Transport scolaire et entre deux institutions de la santé .....	14
<b>Procédure de réservation</b> .....	<b>14</b>
Demande de transport .....	14
Modification d’une réservation pour un déplacement occasionnel .....	15
Annulation .....	15
Retour sur appel .....	15
<b>Alternatives au transport adapté</b> .....	<b>16</b>
Transport en commun .....	16
Transport privé .....	16
<b>Accompagnement</b> .....	<b>16</b>
Accompagnement obligatoire .....	16

Accompagnement facultatif .....	17
Responsabilité parentale .....	17
<b>Tarification et paiement.....</b>	<b>18</b>
Titres sur support OPUS .....	18
Carte 12 passages .....	18
Paie ment comptant .....	18
Défaut de paie ment.....	18
<b>Utilisation du service.....</b>	<b>19</b>
<b>Prise en charge .....</b>	<b>19</b>
Règles des trois marches .....	19
Services offerts .....	19
<b>Ponctualité .....</b>	<b>20</b>
Retards.....	20
Voyages blancs .....	20
<b>Responsabilité de la clientèle .....</b>	<b>20</b>
Aidants.....	20
Avant l'embarquement .....	20
Embarquement .....	21
Débarquement et prise en charge .....	21
Animaux.....	21
Chien-guide ou chien d'assistance .....	21
Autres animaux de compagnie.....	21
Bagages.....	21
Dépannage de fauteuils roulants .....	21
Sacs d'épicerie ou de magasinage.....	21
Ceintures de sécurité.....	21
Changements d'adresse .....	22
Choix du mode de transport.....	22
Comportement .....	22
Durée d'un déplacement.....	22
Objets perdus .....	22
Sanctions .....	23
Usage de tabac, d'alcool ou de drogue .....	23
<b>Accidents.....</b>	<b>23</b>
<b>Représentation de la clientèle du transport adapté.....</b>	<b>23</b>
<b>Plaintes, suggestions, commentaires et renseignements .....</b>	<b>24</b>
<b>Liste des concessionnaires de la STLévis.....</b>	<b>24</b>

## Avant-propos

---

Le service du transport adapté de la STLévis offre un transport en commun adapté, de porte accessible à porte accessible; c'est-à-dire un service de transport qui répond au besoin général de la clientèle. Le jumelage des déplacements et la ponctualité de chacun sont essentiels pour rendre le service efficace et efficient.

Le service s'efforce de répondre à un maximum de demandes de déplacements et fait tout son possible pour offrir un service de qualité au meilleur coût pour l'ensemble de la collectivité.

Le présent document explique les règles de fonctionnement du service de transport adapté. Il 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.

## Admission au service

---

### Conditions d'admissibilité

Le comité d'admission détermine l'admissibilité d'une personne en analysant chaque dossier. Les décisions d'admissibilité 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 (MTMDET), qui est disponible à l'adresse : <https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/aide-finan/usagers-transports/politique-admissibilite/Pages/admissibilite-transport-adapte.aspx>.

Une admission peut être générale ou partielle et peut comporter certaines conditions ou restrictions.

Pour être admise au service de transport adapté de la STLévis, une personne doit répondre aux trois exigences suivantes :

- Résider dans le territoire desservi par la Société ;
- Être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante qui limite la personne dans l'accomplissement de ses activités normales;
- Avoir des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté.

Seules les limitations de mobilité suivantes peuvent être retenues aux fins de l'admissibilité :

- L'incapacité de marcher 400 mètres sur un terrain plat et uni;
- L'incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui, ou d'en descendre une équivalente sans appui;
- L'incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en transport en commun régulier;
- L'incapacité de s'orienter de façon fonctionnelle dans le temps ou dans l'espace;
- L'incapacité à maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celles des autres;
- L'incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle (cette incapacité ne peut toutefois être retenue à elle seule pour des fins d'admissibilité).

### Procédure d'admissibilité

La première étape du processus d'admissibilité consiste à remplir la première partie du formulaire de demande d'admissibilité du MTMDET en répondant à toutes les questions. Le formulaire peut être téléchargé à l'adresse [https://www.stlevis.ca/sites/default/files/public/assets/transport-adapte/documents/1.3.2.00-demande\\_dadmission.pdf](https://www.stlevis.ca/sites/default/files/public/assets/transport-adapte/documents/1.3.2.00-demande_dadmission.pdf). On peut aussi en faire la demande en personne, par la poste, en communiquant avec le service à la clientèle de la STLévis par téléphone au 418 837-9552 ou par courriel à [admissions.tr.adapte@stlevis.ca](mailto:admissions.tr.adapte@stlevis.ca).

La personne qui présente une demande d'admissibilité au service doit faire remplir la deuxième partie du formulaire par un médecin ou un professionnel du réseau de la santé et des services sociaux. Les informations obtenues doivent permettre d'évaluer l'incapacité associée au handicap.

Une fois complété, le formulaire doit être transmis à l'adresse suivante :

Comité d'admissibilité du transport adapté  
Société de transport de Lévis  
1100 rue Saint-Omer  
Lévis (Québec) G6V 6N4

### **Comité d'admission**

Le comité d'admission est composé de trois personnes et de substituts, le cas échéant :

- Officière déléguée à l'admission, représentant la Société;
- Représentante des personnes handicapées;
- Représentante du réseau de la santé et des services sociaux.

Les membres du comité d'admission sont désignés conformément à la *Politique d'admissibilité* du MTMDET.

Le comité d'admission se rencontre généralement tous les mois et rend ses décisions dans les 45 jours du dépôt d'une demande.

### **Mise à jour du dossier**

Une admission au service de transport adapté n'est pas toujours permanente. La personne admise doit informer le service de transport adapté de toute modification à son 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

Si une personne admise désire faire modifier son dossier en lien avec le diagnostic, les incapacités, l'accompagnement ou tout autre besoin particulier, cette modification pourrait faire l'objet d'une demande de justification écrite par un professionnel de la santé. Cette modification devra être soumise en remplissant la deuxième partie du formulaire officiel d'admission.

La Société se réserve le droit de désactiver les dossiers des personnes qui n'ont pas utilisé les services du transport adapté pendant plus de deux (2) années consécutives.

### **Changement d'adresse**

Les personnes admises doivent informer à l'avance le service de transport adapté de tout changement d'adresse en composant le 418 837-9552. Par la suite, la Société ajustera les demandes de déplacements en fonction de la nouvelle adresse de résidence.

Les personnes qui déménagent à l'extérieur du territoire de la Société peuvent faire transférer leur dossier à un nouveau transporteur. La personne ou son représentant légal doit en faire la demande au service du transport adapté qui se chargera de faire les démarches nécessaires.

## Territoire desservi

---

Le transport adapté de la STLévis dessert la Ville de Lévis et la Municipalité de Saint-Lambert-de-Lauzon.

### Extérieur du territoire

Sur la Rive-Nord, les seuls déplacements autorisés durant l'ensemble des heures de service sont situés à l'intérieur des limites suivantes :

- Limite est : Avenue Myrand et Avenue des Gouverneurs;
- Limite sud : Chemin Saint-Louis;
- Limite ouest : Autoroute Henri-IV (A73);
- Limite nord : Chemin Sainte-Foy.

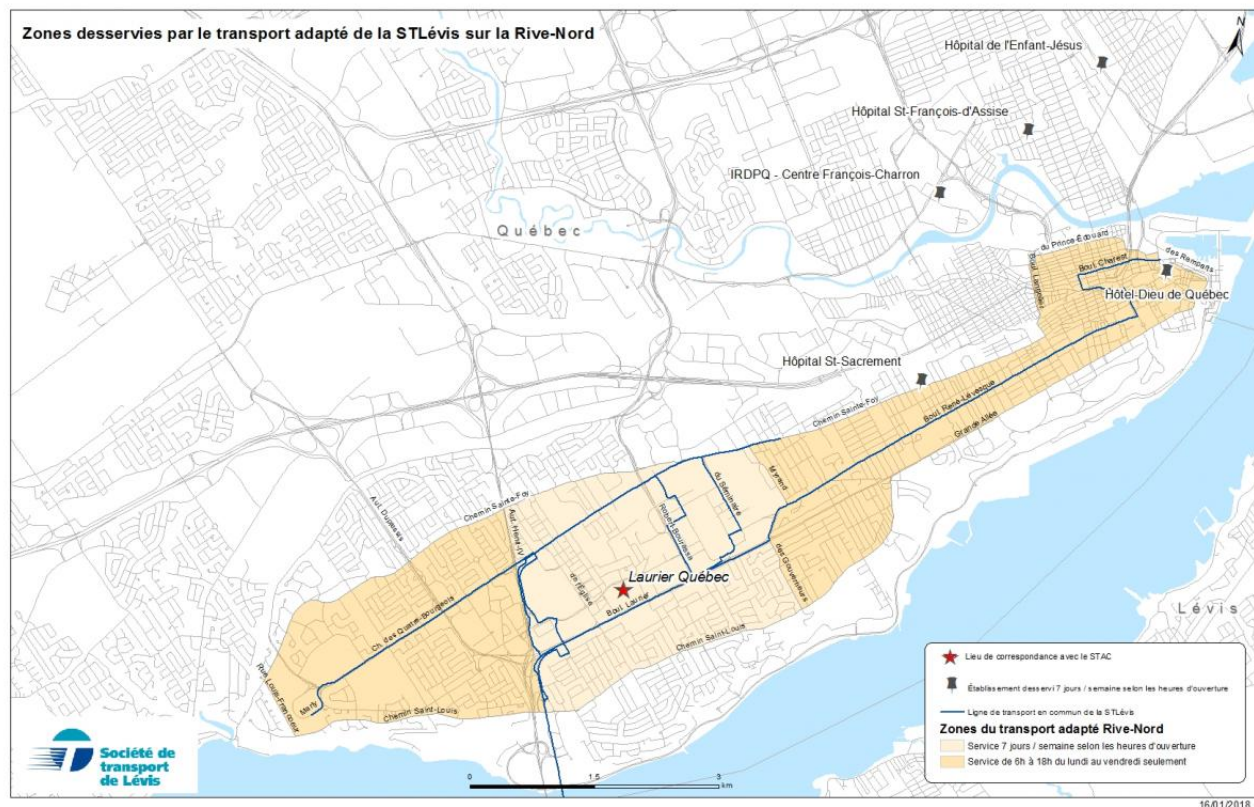
### Déplacements dans la zone de couverture étendue

Les déplacements situés dans la zone de couverture étendue, qui comprend le plateau de Sainte-Foy, les secteurs Sillery, Saint-Sacrement, Montcalm, Saint-Jean-Baptiste, la Colline Parlementaire, le Vieux-Québec et Saint-Roch ne sont effectués que du lundi au vendredi, de 6 h à 18 h.

Les limites de la zone de couverture étendue sont identifiées sur la carte de la page suivante. Les clients qui ont de la difficulté à interpréter la carte peuvent communiquer avec la répartition qui déterminera si une adresse fait partie du territoire de couverture étendue.

Le transport est toujours offert en fonction de la disponibilité des ressources et uniquement pour les clients du transport adapté. Le service n'offre pas la possibilité de conduire ou récupérer une autre personne que l'utilisateur à ces endroits.





## Déplacements aux fins de soins de santé

Lorsque les soins de santé comme l'ergothérapie, la physiothérapie et les rendez-vous médicaux sont prévus, les usagers peuvent être transportés depuis leur domicile jusqu'au aux endroits suivants uniquement :

- Hôpital de l'Enfant-Jésus, 1401, 18<sup>e</sup> Rue
- Hôpital Saint-François-d'Assise, 10 rue de l'Espinay
- Hôpital du Saint-Sacrement, 1050, chemin Sainte-Foy
- Hôtel-Dieu de Québec, 11 Côte du Palais, 6 rue McMahon, 25 rue Charlevoix
- IRDPQ, 525 boul. Wilfrid-Hamel

## Déplacements à l'extérieur du territoire

Toute personne admise au service du transport adapté de la STLévis peut utiliser les services du transport adapté d'un autre organisme de transport adapté au Québec comme visiteur. Les personnes qui désirent utiliser les services d'un autre transporteur doivent réserver leur place en contactant 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.

De la même manière, toute personne admise dans un autre service de transport adapté du Québec peut utiliser les services du transport adapté de la STLévis comme visiteur. Ces personnes doivent réserver leur place en contactant la répartition au 418 837-9552. Avant de procéder à une première réservation d'un

transport adapté de la STLévis, les visiteurs devront préalablement faire une demande d'ouverture de dossier en utilisant le formulaire prévu à cet effet.

### Correspondances avec Québec

Il est possible d'utiliser les services du transport adapté de la STLévis et du STAC pour effectuer des déplacements de transport adapté. Le client qui désire faire un premier déplacement impliquant une correspondance avec le STAC devra préalablement faire une demande d'ouverture de dossier au STAC et suivre la procédure établie par cet organisme.

## Heures de service

---

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

- Du lundi au vendredi de 6 h à 23 h
- Le samedi de 7 h à 23 h
- Le dimanche de 8 h à 21 h

Il est à noter que les heures inscrites plus haut 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, à moins qu'il ne s'agisse d'un déplacement ayant un motif médical. Les clients qui désirent néanmoins être transportés durant ces jours doivent formuler une demande de déplacement occasionnel spécifique à cette journée.

Niveau de service offert lors des jours fériés :

Le 1 <sup>er</sup> janvier :	Horaire du dimanche
Le 2 janvier :	Horaire du dimanche
Vendredi saint :	Horaire de semaine
Lundi de Pâques :	Horaire du dimanche
Journée nationale des patriotes :	Horaire de semaine
Fête nationale du Québec :	Horaire du dimanche
Jour du Canada :	Horaire du dimanche
Fête du Travail :	Horaire du dimanche
Action de grâce :	Horaire du samedi
Jour du Souvenir <sup>1</sup> :	Horaire de semaine
Le 24 décembre <sup>1</sup> :	Horaire de semaine
Jour de Noël :	Horaire du dimanche
Le 26 décembre :	Horaire du dimanche
Le 31 décembre <sup>1</sup> :	Horaire de semaine

---

<sup>1</sup> Si ces jours fériés surviennent un samedi ou un dimanche, l'horaire du samedi ou du dimanche s'appliquera à cette journée, le cas échéant.

## Horaire de la répartition

Du lundi au vendredi : 8 h à 15 h 30 h. Pour joindre la répartition pendant les heures d'ouverture, composez le 418 837-9552.

En semaine après 15 h 30, ou les fins de semaine, on peut joindre le service à la clientèle au 418 837-9552, uniquement pour annuler un déplacement le jour même ou le lendemain ou pour nous prévenir d'un retour sur appel. Il ne sera pas possible de réserver de transport.

## Conditions climatiques défavorables

La Société se réserve le droit d'interrompre le service de transport adapté lorsqu'elle juge qu'une tempête de neige ou de verglas majeure perturbe la circulation des véhicules ou qu'elle pose un risque pour la sécurité de la clientèle.

La Société encourage la clientèle à annuler à l'avance tout déplacement non prioritaire qui pourrait être remis à plus tard. Puisque l'accumulation de neige a tendance à ralentir le service, la Société recommande de réserver un nouveau déplacement 48 heures après la fin de la tempête.

Les entrées doivent être dégagées de neige ou de glace et des abrasifs doivent être épandus aux endroits dangereux avant l'arrivée du véhicule de transport adapté. La Société et les transporteurs évaluent l'accessibilité des lieux au « cas par cas » pour toutes les demandes de transport en période de tempête majeure. En cas d'accumulation de neige ou de glace à l'adresse de prise en charge du client, le chauffeur peut refuser d'effectuer le déplacement s'il juge qu'il pose un risque pour la sécurité du client ou sa propre sécurité.

En cas de fermeture, la clientèle sera informée le plus tôt possible de l'annulation du service par la radio locale. La Société fera néanmoins tout son possible pour assurer le retour des clients qui ont déjà quitté leur domicile.

- Consulter le site Web de la STLévis : <https://www.stlevis.ca>;
- S'inscrire à la liste d'envoi par courriel du transport adapté. Pour ce faire, envoyer un courriel à [transport.adapte@stlevis.ca](mailto:transport.adapte@stlevis.ca) en inscrivant le nom et l'adresse courriel pour recevoir les nouvelles de la STLévis;
- Écouter les bulletins des stations radiophoniques locales;
- Suivre la STLévis sur Facebook (STLevisOfficiel) et Twitter (@stlevis).

## Déplacement régulier

---

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.

**Exemple** : M. Tremblay se rend de son domicile vers son lieu d'activité à 8 heures, tous les mercredis.

### Demande de déplacement régulier

Les clients qui ont une activité régulière vers un lieu de travail, d'étude autonome ou des traitements d'hémodialyse doivent communiquer eux-mêmes leurs réservations et leurs dates de congé et de vacances au moins 14 jours avant le début des déplacements réguliers. Ces personnes peuvent réserver leurs déplacements réguliers pour une période maximale de six mois à la fois. Les seules réservations régulières qui seront acceptées pour des périodes de plus de six (6) mois seront les transports effectués pour subir des traitements d'hémodialyse.

Les déplacements réguliers d'un groupe de personnes admises vers des plateaux d'activité ou d'intégration devront être soumis par l'organisme au moins 14 jours à l'avance lorsqu'il s'agit de déplacements vers ou à destination d'un plateau de travail ou d'activité. Les organisateurs devront indiquer la date de début et la date de fin de la réservation, qui ne dépassera pas six (6) mois. Toutes les réservations régulières seront évaluées en fonction des capacités d'accueil du service.

Les organismes responsables ont la responsabilité de communiquer par écrit à la Société leurs dates de congé au même moment qu'elles envoient leur planification des horaires réguliers.

### Conditions particulières

La planification des horaires réguliers sera faite en août (pour septembre à décembre) et en décembre (pour janvier à juin).

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.

Un délai de 7 jours est exigé pour rétablir un dossier pour des activités inscrites sur une base régulière après une annulation prolongée de transport des clients qui fréquentent un plateau d'activité ou d'intégration.

Si la répartition ne peut confirmer immédiatement un déplacement régulier, elle planifiera un déplacement occasionnel pour le premier déplacement et rappellera la personne ou l'organisme pour lui confirmer l'horaire des transports lorsqu'il aura pu être établi en fonction de la demande.

Une fois la demande 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 demande et faire une demande de transport occasionnel, entre 24 heures et 72 heures avant le déplacement, sous réserve de la capacité d'accueil du service.

Les personnes ou organismes qui omettront de soumettre leurs réservations en respectant les procédures s'exposent à des retards dans la mise en œuvre de leurs demandes.

### **Camps d'été**

Les réservations pour les camps d'été constituent de manière générale des déplacements réguliers. Ils devront toutefois être soumis par l'organisme responsable avant le 1<sup>er</sup> juin de chaque année. Les réservations soumises après le 1<sup>er</sup> juin ne seront pas acceptées. Cette politique permettra à la Société d'améliorer le service en confirmant les heures de transport aux parents ou aux responsables avant le début des activités du camp. Toutes les réservations seront traitées selon le niveau de disponibilité des ressources.

La Société ne fait pas de nolisement<sup>2</sup>. De plus, les transports seront uniquement effectués entre le domicile des clients et le lieu où se tient le camp.

## **Déplacement occasionnel**

---

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 se rend de son domicile pour aller au centre commercial à 9 h 30, dans deux jours et elle désire retourner chez elle à 11 h 30.

### **Demande de déplacement occasionnel**

Les réservations pour des déplacements occasionnels sont acceptées de 72 heures à l'avance jusqu'à la veille de la date de déplacement à 15 h 30, ou le vendredi à 15 h 30 pour les déplacements du samedi, du dimanche et du lundi. Les demandes de déplacement le jour même ne seront pas acceptées.

Les réservations pour des déplacements occasionnels sont acceptées jusqu'à concurrence de la capacité d'accueil maximale quotidienne fixée par la Société, sur la base du principe « premier arrivé, premier servi ». La capacité d'accueil maximale sera basée en fonction des données historiques de fréquentation et varie selon le jour de la semaine et le mois de l'année.

Le client doit s'assurer qu'un déplacement déjà réservé n'entre pas en conflit avec une nouvelle demande.

### **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. Toute demande doit être transmise au moins 7 jours avant la date de l'activité. Les clients doivent quitter une adresse de résidence en direction d'une adresse de destination commune et quitter cette destination pour retourner à leur résidence.

---

<sup>2</sup> Le nolisement est défini à la page suivante.

Les organismes qui planifient des activités doivent soumettre un calendrier d'activités complet pour les périodes suivantes :

- Septembre à décembre : avant le 15 août
- Janvier à juin : avant le 30 novembre

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.

Afin de répartir équitablement le nombre de transports sans priver pour autant les clients qui se déplacent pour d'autres raisons, tous les organismes visés par la présente politique recevront la visite de la direction de la Société afin de discuter des modalités d'application et du nombre annuel de déplacements qui sera attribué à chaque organisme. Si un organisme dépasse le nombre de déplacements prévu pour l'année, il est possible que la Société ne puisse accéder aux demandes.

Il est de la responsabilité de l'organisme de gérer son budget de déplacement selon le nombre de déplacements qui lui ont été communiqués en début d'année. Les demandes de déplacements supplémentaires seront refusées.

## **Nolisements**

Le nolisement est défini comme le transport concerté de plusieurs personnes d'une origine unique à une seule et même destination au même moment. La Société n'effectue pas de nolisements. Les organismes qui désirent effectuer des déplacements de groupe peuvent utiliser les alternatives au transport adapté.

## **Transport scolaire et entre deux institutions de la santé**

La Société de transport de Lévis n'a pas le mandat de faire du transport scolaire ou d'effectuer des transports entre deux institutions du réseau de la santé. Les administrations concernées sont priées de faire affaire avec les transporteurs privés qui sont spécialisés dans ces types de transport.

## **Procédure de réservation**

---

### **Demande de transport**

Pour joindre la répartition pendant les heures d'ouverture, composez le 418 837-9552.

Le client doit indiquer à l'agent s'il s'agit d'une demande de transport régulier ou occasionnel.

Pour réserver un déplacement, le client doit fournir les informations suivantes :

- Le nom de la personne à transporter.
- Le jour souhaité du déplacement.
- L'adresse de départ.
- L'adresse exacte de destination (l'endroit doit être accessible).
- L'heure désirée d'arrivée à destination; exemple : pour 9 h au Patro.

- La mobilité : personne ambulatoire ou utilisatrice d'un fauteuil roulant manuel ou motorisé.
- Le mode de paiement.
- Le client doit mentionner si la personne est accompagnée.

Avec ces données, la répartition 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 STLévis ne tient pas compte des motifs de déplacement de sa clientèle. Cependant, dans le cas d'un conflit d'horaire, la priorité sera accordée aux déplacements pour les études, le travail, 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 STLévis peut modifier l'heure du déplacement d'un client afin d'en accommoder un plus grand nombre. Dans tel cas, la répartition en informera le client au préalable et tiendra compte de certaines situations particulières.

### **Modification d'une réservation pour un déplacement occasionnel**

La répartition peut modifier une réservation pour un déplacement occasionnel 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. Par exemple, les modifications d'un déplacement le jour même seront refusées. 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 24 heures à 72 heures avant son déplacement.

Toutes les demandes de réservation, de modification ou autres devront être formulées à la répartition du transport adapté par téléphone au 418 837-9552

### **Annulation**

Pour une annulation pendant les heures d'ouverture, de 7 h à 18 h du lundi au vendredi : par téléphone : 418 837-9552.

Après 18 h, les jours de semaine, en fin de semaine et les jours fériés : 418 837-9552.

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 où le client omet d'annuler son déplacement à l'avance et que le transporteur se déplace pour rien, et le déplacement de retour du client sera automatiquement annulé. Les annulations ou les voyages blancs répétitifs pourront amener la STLévis à refuser les réservations du client fautif, et ce, pour une période à préciser. Chaque cas sera analysé individuellement.

### **Retour sur appel**

Les retours sur appel sont une procédure exceptionnelle dans les cas où il est impossible d'établir l'heure de retour à l'avance. Les retours sur appel ne sont acceptés par la répartition que dans le cas de certains

rendez-vous médicaux ou d'une comparution au tribunal. Dans tous les autres cas, le client doit spécifier l'heure de son déplacement de retour.

Cependant, le client qui bénéficie d'un retour sur appel devra, le cas échéant, attendre qu'un véhicule se libère. Le délai d'attente peut atteindre jusqu'à 60 minutes.

Numéro à composer pour les appels retour : 418 837-9552.

## Alternatives au transport adapté

---

### Transport en commun

La Société encourage l'utilisation du transport en commun pour l'ensemble de la clientèle 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 peuvent utiliser ce titre de transport pour effectuer un nombre illimité de déplacements sans préavis et sans frais supplémentaire durant la période de validité. Ils bénéficient aussi en tant que piétons de la gratuité à la Traverse Québec-Lévis.

Pour plus de renseignements sur les services de transport en commun de la Société, composez le 418-837-2401 ou consultez le site web de la Société à l'adresse <https://www.stlevis.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 offert par la Société. 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.

## Accompagnement

---

La possibilité de voyager avec un accompagnateur doit être autorisée par le comité d'admission au transport adapté. L'accompagnateur doit monter et descendre aux mêmes endroits que le client avec qui il voyage. 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 les membres du comité d'admission. La décision est prise en fonction des difficultés que le requérant rencontre en cours de déplacement. 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 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 à payer le coût de son passage.

### **Accompagnement 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.

Dans ces cas, la personne admise peut se faire accompagner dans son déplacement. La présence d'une personne de son choix doit être indiquée au moment de la réservation. La Société doit déterminer si la capacité du véhicule est suffisante pour transporter l'accompagnateur, si tel est le cas, elle confirme la réservation. L'accompagnateur devra payer son passage au tarif prévu.

Pour des raisons d'ordre pratique, 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.

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 ses incapacités, et par conséquent d'utiliser le transport en commun.

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.

Dans tous ces cas, la personne admise qui désire se prévaloir de ces droits doit informer la Société qu'elle sera accompagnée au moment de la réservation. Un enfant de 7 ans et plus qui voyage en compagnie d'un parent ou un parent qui voyage en compagnie de son enfant doit payer son passage selon le tarif en vigueur.

## Tarification et paiement

---

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

### Titres sur support OPUS

Les clients du transport adapté peuvent se procurer les titres mensuels de la STLévis à 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.

La validation du titre de transport est obligatoire dans les véhicules qui sont équipés d'un valideur OPUS. 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 dans sa feuille de route.

Le passager qui ne dispose pas d'un titre de transport valide doit payer son passage en argent comptant, selon la tarification en vigueur.

### Carte 12 passages

La Société émet des cartes 12 passages spécialement pour la clientèle du transport adapté. Ces cartes, qui sont disponibles dans certains points de vente, peuvent être utilisées dans les véhicules de transport adapté et dans les autobus du réseau de transport en commun. À chaque utilisation, le transporteur poinçonne la carte, jusqu'à concurrence du nombre de passages disponibles. Il est à noter que le titre de transport 12 passages sur support électronique OPUS n'est pas accepté pour les déplacements en transport adapté.

### Paiement comptant

Les clients qui ne disposent pas d'un titre de transport valide doivent défrayer le coût de leur déplacement en monnaie exacte, selon la tarification en vigueur. Si le véhicule dispose d'une boîte de perception, ils doivent déposer la somme dans la fente prévue à cet effet. Si le véhicule ne dispose pas d'une boîte de perception, le client doit payer le coût de son passage au transporteur. Les transporteurs ne sont pas tenus de rendre la monnaie, ni de remettre des reçus. La STLévis ne remboursera pas la différence du montant perçu.

### Défaut de paiement

En cas de défaut de paiement, le transporteur est en droit de refuser au client l'accès au véhicule. Le déplacement sera considéré comme un voyage blanc.

## Utilisation du service

---

La Société offre à la clientèle un service de porte accessible à porte accessible. 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 transporteur doit porter assistance aux clients dans ces limites.

Les règles d'utilisation du service s'appliquent à chacun des modes de transport utilisés par la STLévis : les minibus, les fourgonnettes, les voitures taxis et les taxis adaptés.

Toute demande doit être acheminée à la STLévis par téléphone au 418 837-9552.

## Prise en charge

---

Le client doit être prêt 15 minutes avant l'heure du déplacement confirmée par la répartition.

Afin d'optimiser les demandes de déplacements, l'agente avisera le client de l'heure à laquelle il devra être prêt pour l'arrivée et le départ. Le client qui n'est pas facilement joignable par téléphone est responsable de contacter la Société pour valider l'heure exacte de ses déplacements.

De manière générale, les clients embarqueront au maximum 15 minutes après l'heure qui a été confirmée.

À son arrivée, le chauffeur signalera sa présence. Si le client habite un immeuble à logements, il doit attendre dans le hall d'entrée. S'il est dans un lieu public, il doit attendre à l'endroit identifié lors de la réservation.

## Règles des trois 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 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.

## Services offerts

L'aide fournie par le chauffeur se limite aux manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement.

Le client peut compter sur l'aide du chauffeur pour :

- donner le bras;
- franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination;
- monter dans le véhicule;
- descendre du véhicule;

- franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination.

Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur ni un escalier pour aller chercher un client ou aller le reconduire à l'étage.

Le chauffeur n'a pas l'autorisation d'attendre un client ou de modifier une réservation.

## Ponctualité

---

Le client doit être prêt à voyager au moins 15 minutes avant l'heure de répartition prévue. L'utilisateur qui n'est pas prêt à se déplacer à l'heure prévue peut se voir refuser le transport.

### Retards

La Société et les transporteurs sous contrat font tout leur possible pour assurer la ponctualité du service. Cependant, les conditions climatiques et routières font en sorte que certains retards peuvent se produire. Les clients doivent s'attendre à des retards allant jusqu'à 15 minutes. Si le retard est plus important, les clients peuvent communiquer avec la répartition pour connaître l'état de la situation.

### Voyages blancs

Un voyage blanc est constaté lorsqu'un transporteur se présente à l'heure prévue au lieu d'origine et que le déplacement ne peut être effectué parce que l'utilisateur n'est pas disponible ou refuse de faire le déplacement ou lorsque le déplacement est annulé moins de 30 minutes avant l'heure de départ prévue.

Un usager qui accumule plus de trois voyages blancs pourrait encourir des sanctions qui pourraient aller jusqu'à la suspension complète du service pour une période à déterminer.

## Responsabilité de la clientèle

---

Afin d'assurer la sécurité des passagers à bord ou à proximité du véhicule, la STLévis demande à la clientèle d'observer certaines règles de sécurité et d'adopter un comportement approprié.

Le client, ou son aidant, a 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.

### Aidants

#### Avant l'embarquement

L'aidant a la responsabilité de s'assurer que le client est dans un état qui permettra un transport sécuritaire. Par mesure de sécurité, on ne doit jamais faire monter un client dans un véhicule lorsqu'il refuse de le faire ou lorsqu'il est agressif.

## **Embarquement**

Lors de l'embarquement, l'aidant 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.

## **Débarquement et prise en charge**

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. Un client dont le niveau d'autonomie permettrait de le laisser seul à destination pourra être dispensé de cette procédure sous certaines conditions.

## **Animaux**

### **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 prévu à cet effet. Ils doivent demeurer sur les genoux du client.

## **Bagages**

### **Dépannage de fauteuils roulants**

La Société privilégie toujours le transport des personnes. Toutefois, sous réserve de disponibilité à bord du véhicule, il est possible, entre autres, d'apporter un fauteuil roulant vide pour le faire réparer, pour participer à une activité sportive ou lors d'un séjour à l'hôpital. Au moment d'effectuer la réservation, le client doit mentionner la présence de ce deuxième fauteuil roulant et s'assurer qu'il disposera de l'aide nécessaire pour déplacer le deuxième appareil au point d'origine et de destination.

### **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, ou si les sacs ne gênent pas la circulation à bord du véhicule.

Dans tous les cas, le sac d'épicerie ou de magasinage sera être placé au dos du fauteuil roulant ou tenu sur les genoux.

## **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. Le client doit s'assurer que sa ceinture 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.

Les triporteurs ou quadriporteurs 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 sur une banquette du véhicule lorsque rendue à bord.

Le triporteur ou le 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.

### **Changements d'adresse**

Les personnes admises au transport adapté doivent communiquer tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone au service à la clientèle ou à la répartition du transport adapté dès que les nouvelles coordonnées sont connues.

### **Choix du mode de transport**

Le choix du mode de transport est laissé à la discrétion de la Société, à moins qu'une condition médicale ou une situation spécifique justifie l'utilisation d'un véhicule particulier. Puisque la Société offre un service de transport collectif, elle n'acceptera pas non plus les demandes pour voyager en solo.

### **Comportement**

La courtoisie et la politesse sont de mise envers le chauffeur et les autres passagers.

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. Ces règles sont décrites au règlement 135 de la Société. 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 en autobus régulier, incluant les correspondances, l'attente et le temps de marche. Le temps de prise en charge (embarquement/débarquement) n'est pas considéré dans le calcul du temps de déplacement.

Le temps minimum passé à destination entre un aller et un retour est d'au moins 30 minutes.

### **Objets perdus**

Les clients qui veulent signaler des objets perdus peuvent s'adresser à la Société, qui fera son possible pour

communiquer avec le transporteur qui effectué le déplacement afin de localiser et de récupérer les objets perdus, s'il y a lieu. Le client devra ensuite convenir avec le transporteur des modalités de retour.

## **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. Des circonstances exceptionnelles peuvent survenir et sont compréhensibles. La Société analysera chaque situation avant de procéder à des sanctions.

## **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, conformément aux lois en vigueur.

## **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;
- consulter un médecin;
- téléphoner à la STLévis (418 837-9552) pour signaler l'accident;
- communiquer avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) au 418 643-7620 pour ouvrir un dossier.

## **Représentation de la clientèle du transport adapté**

---

Conformément aux dispositions de la Loi sur les sociétés de transport en commun, les clients du transport adapté ont un représentant au Conseil d'administration de la Société.

## 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 ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Service à la clientèle  
Société de transport de Lévis (STLévis)  
1100, rue Saint-Omer  
Lévis (Québec) G6V 6N4  
Téléphone : 418 837-2401

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 8 h à 18 h.

## Liste des concessionnaires de la STLévis

---

Il est possible de se procurer les différents titres de transport adapté de la STLévis chez les concessionnaires énumérés ci-dessous. Ces points de vente sont tous accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- Pharmacie Brunet : 2040, boul. Guillaume-Couture, Lévis
- Pharmaprix, Galeries Chagnon : 1200, boul. Alphonse-Desjardins, Lévis
- Pharmacie Jean-Coutu : 1855, route des Rivières, Lévis
- Pharmacie Jean-Coutu : 5475, boul. Guillaume-Couture, Lévis
- Pharmacie Uniprix, Galeries du Vieux Fort : 7777, boul. Guillaume-Couture, Lévis
- Pharmacie Uniprix, Saint-Lambert : 1285, rue du Pont, Saint-Lambert-de-Lauzon
- Société de Transport de Lévis : 1100, rue Saint-Omer, Lévis