



**TRANSPORT ADAPTÉ**

# **Guide de l'utilisateur**



# *Mot de la présidente*



Il me fait plaisir de vous présenter la nouvelle édition du Guide de l'utilisateur. Cet outil présente tous les renseignements pertinents pour bien comprendre le fonctionnement du Service de transport adapté aux personnes à mobilité réduite ainsi que les droits et responsabilités des usagers, des chauffeurs et des employés de ce service.

La STO est consciente des besoins de l'ensemble de la population et souhaite, à l'intérieur des ressources qui lui sont allouées, y répondre le plus adéquatement possible. Afin de maintenir des services axés sur la qualité, de nouveaux minibus adaptés et conventionnels seront ajoutés au parc de véhicules des fournisseurs et l'Hôpital Montfort à Ottawa s'ajoute à la liste des endroits publics desservis pour des rendez-vous médicaux.

Dans la réalisation quotidienne de sa mission, la STO peut compter sur des employés chevronnés qui ont à cœur les besoins de la clientèle. À cette équipe se joint un représentant des usagers du transport adapté qui veille aux intérêts des usagers en siégeant au conseil d'administration de la STO.

Je vous remercie de votre confiance et vous assure de mon appui et de celui de tous les gestionnaires et administrateurs de la STO.

*Louise Poirier*  
Présidente

# *Table des matières*

Art.1.	Nature du service .....	1
Art.2.	Admissibilité .....	2
Art.3.	Comité d'admission .....	3
Art.4.	Types d'admission .....	4
Art.5.	Accompagnement .....	6
Art.6.	Motifs de déplacement .....	8
Art.7.	Déplacements hors du mandat de la STO .....	10
Art.8.	Heures et procédures de réservation .....	11
Art.9.	Caractéristiques du service .....	15
Art.10.	Service des jours fériés .....	19
Art.11.	Tarifcation .....	20
Art.12.	Rôle et responsabilités de l'usager .....	21
Art.13.	Rôle et responsabilités du chauffeur .....	24
Art.14.	Accident à bord d'un véhicule du transport adapté .....	28
Art.15.	Privilèges routiers .....	29
Art.16.	Commentaires, suggestions et éloges .....	30
Art.17.	Interdiction de fumer boire ou manger à bord des véhicules .....	31
Art.18.	Points d'embarquement et de débarquement .....	32
Art.19.	Visiteurs .....	34
Art.20.	Sanctions pour le non respect des directives .....	35

# ***Renseignements généraux***

## ***Le territoire desservi :***

Le territoire desservi est circonscrit par les limites de la nouvelle ville de Gatineau et des municipalités de Cantley et Chelsea.

## ***Heures et procédures de réservation :***

**Du lundi au vendredi de 6 h à 21 h  
le samedi et le dimanche de 7 h 30 à 21 h  
à l'exception des jours fériés.  
(voir l'article 10)**

Vous pouvez réserver 2 semaines à l'avance ou jusqu'à midi la veille de votre transport, sauf pour le lundi où la date limite est le samedi midi précédent.

Vous composez :

- par téléphone le 819 773-2222
- par Relais Bell 1 800 855-0511 (pour les personnes utilisant un appareil de télécommunication ou télécopieur)
- par télécopieur le 819 776-6939
- par internet [www.sto.ca](http://www.sto.ca)

et vous mentionnez :

- votre nom et prénom;
- la date requise pour votre transport;
- les adresses exactes de départ et destination (ex. numéro civique et rue);
- les heures souhaitées d'arrivée à destination et de retour;
- s'il y a utilisation d'un fauteuil, d'un triporteur ou autre forme d'orthèse;
- s'il y a un accompagnateur.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous référer à l'article 8.

## ***La tarification***

Les tarifs établis pour le transport adapté sont les mêmes que ceux prévus pour le transport en commun régulier. (voir grille tarifaire dans la pochette et art.11).

## ***Temps d'attente***

L'usager doit être prêt à monter dans le véhicule 10 minutes avant l'heure prévue.

Le chauffeur n'attendra pas plus de 5 minutes après l'heure indiquée sur sa feuille de route pour quitter les lieux avec l'autorisation du répartiteur de la STO.

## ***Les commentaires, suggestions et éloges***

Tout commentaire, suggestion et éloge concernant le service du transport adapté doit être formulé auprès du **Service à la clientèle de la STO** en composant le **819 770-3242** ou en écrivant au:

**Service des relations avec la clientèle  
Société de transport de l'Outaouais  
111, rue Jean-Proulx  
Gatineau (Québec) J8Z 1T4**

**courriel : [commentaires@sto.ca](mailto:commentaires@sto.ca)**

# Art. 1

## *La nature du service*

Le transport adapté aux personnes handicapées est un transport collectif, de porte accessible à porte accessible, qui s'adresse aux personnes qui satisfont aux critères tels que définis dans la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec.

Par **transport collectif** on entend un service de transport en commun qui répond au besoin général de transport de la clientèle. Le jumelage des déplacements et la ponctualité de chacun sont essentiels pour rendre le service le plus efficace et économique possible pour ainsi transporter le plus grand nombre de personnes à l'intérieur d'une enveloppe budgétaire déterminée.

Les budgets du transport adapté, comme d'ailleurs ceux du transport en commun régulier, sont limités et doivent être respectés. La STO ne prétend pas être en mesure de satisfaire de façon absolue à toutes les demandes de déplacements, **surtout si les possibilités de jumelage et la densité du secteur sont faibles**. Toutefois, elle fait, de concert avec les sous-traitants, des efforts constants pour tenter de satisfaire le plus grand nombre possible de demandes de déplacements.

## *L'admissibilité*

**Pour être admissible au service du transport adapté** offert par la STO, la personne doit :

- a) **être résidente permanente** sur le territoire de la nouvelle ville de Gatineau et des municipalités de Cantley ou de Chelsea;
- b) **être une personne handicapée au sens de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées*** et être limitée dans sa mobilité, sa capacité ou son autonomie de façon telle qu'elle est incapable d'utiliser le transport en commun régulier;
- c) **présenter une demande d'admission à la STO**, en utilisant les formulaires réglementaires que vous pouvez vous procurer en vous présentant au

**111, rue Jean-Proulx  
Gatineau (Québec )  
J8Z 1T4**

**ou en composant le 819 773-2222**

**ou en consultant le site [www.sto.ca](http://www.sto.ca);**

- d) **être acceptée par le Comité d'admission**, qui siège sur une base mensuelle et où sont représentés la STO, les personnes handicapées et l'Agence de santé et services sociaux de l'Outaouais conformément à La Politique d'admissibilité au transport adapté du Ministère des Transports.

## *Comité d'admission*

Le Comité se réunit une fois par mois pour étudier les nouvelles demandes d'admission et réviser les dossiers dont les permis sont échus. La décision du Comité doit être rendue à l'unanimité et elle est communiquée au requérant par écrit.

Une fois la décision rendue, le Comité d'admission reconsidère sa décision seulement si des faits nouveaux le justifient. Toutefois, si une personne n'est pas d'accord avec la décision rendue par le Comité d'admission, elle peut demander par écrit au Bureau de révision du ministère des Transports du Québec de revoir la décision.

## *Les types d'admission*

### a) **Admission permanente (période illimitée)**

Généralement, elle est accordée quand on ne peut envisager l'utilisation du transport en commun régulier pour aucun déplacement, même avec un apprentissage ou une familiarisation.

### b) **Admission temporaire (entre 6 mois et 18 mois)**

Généralement, elle est accordée quand le Comité d'admission n'est pas en mesure d'accorder un statut d'admission permanente car il est en attente des résultats d'un programme de réadaptation, d'orientation-mobilité ou d'apprentissage à l'utilisation du transport en commun régulier. À la date d'échéance du permis temporaire, le Comité révisera le dossier selon l'évaluation obtenue quant aux capacités de l'utilisateur et il accordera alors une admission permanente, temporaire, saisonnière, partielle ou refusera l'admission.

### c) **Admission saisonnière (du 1<sup>er</sup> décembre au 30 avril de chaque année)**

En vertu d'une telle admission, l'utilisateur peut utiliser le transport adapté seulement durant l'hiver car les limitations

qu'il rencontre durant les autres périodes de l'année ne justifient pas l'utilisation du transport adapté.

d) **Admission partielle**

Cette admission est accordée lorsqu'une personne est incapable d'effectuer certains déplacements.

*Nous vous suggérons  
de **planifier vos**  
**déplacements à l'avance** et  
d'inscrire dans un agenda  
personnel le transport  
demandé  
afin de minimiser la  
possibilité d'erreur  
ou d'oubli.*

## ***L'accompagnement***

Lors de l'étude de la demande d'admission, le Comité détermine si l'utilisateur a droit d'être accompagné lors de ses déplacements.

**L'accompagnateur doit** être âgé de 14 ans ou plus et être capable d'aider l'utilisateur lors de la prise en charge, pendant le trajet et à la destination. Il doit nécessairement avoir les mêmes lieux d'embarquement et de débarquement que ceux de l'utilisateur qu'il accompagne.

### **Les types d'accompagnement :**

#### **a) L'accompagnement obligatoire**

Il est accordé si l'utilisateur nécessite une assistance médicale en cours de déplacement. L'accompagnateur de cette personne voyage gratuitement.

L'utilisateur qui est un enfant de moins de 6 ans doit être accompagné en tout temps d'une personne âgée de 14 ans ou plus. L'enfant voyage gratuitement mais son accompagnateur doit défrayer son passage.

#### **b) L'accompagnement facultatif**

Le Comité d'admission accorde le droit à l'accompagnement facultatif à tous les utilisateurs qui ont une déficience motrice ou organique. Cependant la STO permettra l'accompagnement seulement s'il y a une place disponible

dans le véhicule. L'accompagnateur autorisé sur une base facultative doit toujours payer son passage.

c) **L'accompagnement non autorisé**

L'accompagnement est non autorisé si le Comité d'admission juge qu'un accompagnateur peut pallier à l'incapacité de l'utilisateur à prendre le transport en commun régulier.

De même, l'accompagnement est interdit si l'utilisateur utilise un triporteur ou un quadriporteur lors de son déplacement.

d) **L'accompagnement pour responsabilités parentales**

L'utilisateur admis au transport adapté peut voyager avec son ou ses enfants âgés de moins de 14 ans afin qu'il puisse s'acquitter de ses responsabilités parentales.

e) **Dispositions particulières**

Lors de la prise en charge de l'utilisateur, le chauffeur ne doit pas accepter l'accompagnateur si celui-ci n'est pas inscrit sur la feuille de route. Même s'il y a de la place à bord du véhicule au moment de l'embarquement, le chauffeur doit obtenir l'autorisation de la répartition.

D'ailleurs, l'utilisateur doit toujours le mentionner lors de sa réservation.

## Les motifs *de déplacements*

- a) À l'intérieur du territoire desservi par la STO, (voir article 2.a), nous offrons le service pour tous motifs sauf le transport scolaire et interinstitutionnel (voir article 7).
- b) En **territoire ontarien**, les seuls déplacements permis sont les suivants :
- i) Pour les déplacements aux fins de **travail** ainsi que les déplacements aux fins d'**études postsecondaires** lorsque les cours ne sont pas disponibles sur le territoire québécois, les usagers peuvent être transportés depuis leur domicile jusqu'à tout point situé dans un rayon d'environ huit (8) kilomètres de La Colline Parlementaire.
  - ii) Pour les déplacements aux fins de **soins de santé** (ergothérapie, physiothérapie et rendez-vous médicaux) les usagers sont transportés seulement aux endroits suivants :
    - Hôpital d'Ottawa  
(Pavillon Général, Pavillon Civic et Pavillon Riverside)
    - Hôpital pour Enfants de l'est de l'Ontario
    - Centre de réhabilitation Royal Ottawa
    - Hôpital Montfort

iii) Pour les déplacements aux fins **culturelles, récréatives** ou **sociales**, la pénétration permise sur le territoire ontarien est limitée au corridor suivant :

- limite est : la rue King Edward inclusivement
- limite sud : le Queensway
- limite ouest : la rue Booth inclusivement
- limite nord : la rivière Outaouais

iv) **Gare Via Rail et Aéroport d'Ottawa.** L'utilisateur peut demander un transport pour aller prendre le train ou l'avion ou lors de son retour, entre 6 h 15 et 00 h 30, mais il ne peut utiliser le service de transport adapté pour aller conduire ou chercher une autre personne à ces endroits. L'heure du transport lui sera offert selon la disponibilité des véhicules.

*Ayez en main le  
**montant d'argent exact**  
avant votre embarquement  
car le chauffeur **ne remet  
pas la monnaie** si l'utilisateur  
n'a pas le montant d'argent  
exact pour son passage.*

## Déplacements *hors du mandat de la STO*

### a) **Transport scolaire**

Tout déplacement, entre le domicile de l'utilisateur et l'école primaire ou secondaire, est considéré comme étant du transport scolaire à moins que ce soit une activité organisée par la ville de Gatineau ou autre organisme non relié au domaine de l'éducation; de même que tout déplacement effectué dans le cadre d'une sortie de groupe, d'un stage en milieu de travail, d'une activité scolaire ou parascolaire. Les transports engendrés par ces activités scolaires sont assumés par la commission scolaire ou l'école concernée.

### b) **Transport interinstitutionnel**

On entend généralement par transport interinstitutionnel tout déplacement ayant comme points d'embarquement et de débarquement un centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), centre hospitalier (CH) ou centre local de services sociaux (CLSC) de la région. Ces déplacements ainsi que ceux aux fins de loisirs de groupe à caractère institutionnel sont de la responsabilité des établissements concernés.

# Art. 8

## Heures et procédures *de réservation*

Afin de permettre une planification optimale des horaires et une utilisation maximale des véhicules, l'utilisateur peut réserver son transport en appelant aux heures suivantes :

**du lundi au vendredi de 6 h à 21 h  
le samedi et le dimanche de 7 h 30 à 21 h  
à l'exception des jours fériés.  
(voir article 10)**

Vous pouvez réserver 2 semaines à l'avance ou jusqu'à midi la veille de votre transport, sauf pour le lundi où la date limite est le samedi midi précédent.

Vous composez :

- par téléphone le 819 773-2222
- par Relais Bell 1 800 855-0511 (pour les personnes utilisant un appareil de télécommunication ou télécopieur)
- par télécopieur le 819 776-6939
- par internet [www.sto.ca](http://www.sto.ca)

et vous mentionnez :

- votre nom et prénom;
- la date requise pour votre transport;
- les adresses exactes de départ et destination (ex. numéro civique et rue);
- les heures souhaitées d'arrivée à destination et de retour;
- s'il y a utilisation d'un fauteuil, d'un triporteur ou autre forme d'orthèse;
- s'il y a un accompagnateur.

a) **Les types de réservations :**

i) **Déplacements réguliers**

Il s'agit de déplacements que l'utilisateur fait **régulièrement**, c'est-à-dire au moins une fois par semaine, à heure fixe, avec les mêmes points d'origine et de destination et ce pour une période minimale de 3 mois.

Une fois que la STO a confirmé à l'utilisateur les heures de ses déplacements réguliers, ce dernier n'a plus à téléphoner pour ceux-ci, à moins d'annulation ou de modification de sa part. Dans le cas d'une modification, la demande devra être faite par l'utilisateur au moins la veille de son transport avant midi.

Lors d'un jour férié, le déplacement régulier est automatiquement annulé à moins d'avis contraire de l'utilisateur. (Voir article 10).

ii) **Déplacements occasionnels**

Il s'agit de déplacements répondant à des besoins ponctuels sans continuité pour lesquels l'utilisateur doit téléphoner à chaque occasion et ce, 2 semaines à l'avance ou jusqu'à midi la veille.

iii) **Réservation de dernière minute**

Les trajets et les horaires étant conçus en fonction d'un transport collectif, il est difficile pour la STO de prendre une réservation de dernière minute. Toutefois

s'il y a urgence, il est recommandé d'appeler la STO le matin même à compter de 6 h. L'utilisateur devra alors s'accommoder avec les heures disponibles s'il y a lieu.

**b) Modification de l'heure de votre transport**

L'heure demandée par l'utilisateur et l'heure assignée par la répartition peuvent varier. Si l'écart est de plus de 15 minutes après l'heure demandée ou de plus de 5 minutes avant l'heure demandée, la STO avisera l'utilisateur par téléphone la veille de son transport.

**c) Limite du nombre de transports**

L'utilisateur doit se limiter à 4 transports par jour entre 6 h et 18 h.

**d) L'annulation d'une réservation**

L'utilisateur doit aviser le répartiteur à la STO (**et non le chauffeur**) d'une annulation en composant le 819 773-2222. Vous permettrez ainsi à un autre usager occasionnel d'être transporté.

Les bureaux du Service de transport adapté sont ouverts de 6 h à 21 h du lundi au vendredi ainsi que le samedi et le dimanche de 7 h 30 à 21 h. En dehors des heures susmentionnées, si vous devez annuler le jour même, vous composez le 819 773-2222 et le numéro de

téléphone du chauffeur en devoir vous sera fourni.

L'utilisateur qui oublie d'annuler ses réservations ou qui annule à la porte et qui engendre un voyage inutile s'expose à des mesures pouvant aller jusqu'à la suspension temporaire de son permis par la STO. Néanmoins, l'utilisateur en sera informé à l'avance.

e) **Service aller-retour / continuité du trajet**

Il est interdit au chauffeur de demeurer en attente pendant que l'utilisateur va à la banque, à la pharmacie prendre son ordonnance ou au dépanneur, etc. L'utilisateur doit planifier au moins 30 minutes entre l'heure d'arrivée à la destination et son retour. Si pendant le trajet, l'utilisateur s'aperçoit qu'il a oublié un effet personnel au point d'embarquement, le chauffeur ne rebrousse pas chemin.

## Les caractéristiques *du service*

### a) **Les heures de service**

Le Service de transport adapté est disponible, selon la demande, de 6 h 15 à 00 h 30 (minuit trente), sept jours sur sept. Toutefois, malgré votre admission au service, la STO ne peut malheureusement pas garantir que vous puissiez obtenir le transport au moment désiré.

### b) **Temps d'attente**

L'utilisateur doit être prêt à monter dans le véhicule au moins **10 minutes avant l'heure prévue**.

Si l'utilisateur habite dans une tour d'habitation ou dans un centre d'accueil, il doit attendre à l'entrée (porte) de l'immeuble.

Si le chauffeur arrive sur les lieux d'embarquement à l'heure prévue et que l'utilisateur n'est pas présent, il s'annonce et tente d'entrer en contact avec l'utilisateur. S'il ne réussit pas, il quittera les lieux après avoir obtenu l'autorisation du répartiteur de la STO.

Si l'utilisateur est absent et n'a pas communiqué au préalable avec la répartition, le déplacement de retour sera automatiquement annulé.

Lorsque le véhicule a plus de 20 minutes de retard, l'utilisateur peut s'informer auprès du Service du transport adapté.

### c) **Durée du déplacement**

En moyenne, le temps de déplacement de l'utilisateur ne devrait pas excéder le

temps normalement requis pour effectuer le déplacement en autobus régulier (incluant les correspondances, les temps d'attente et les temps de marche). Le temps de prise en charge n'est pas considéré dans le calcul du temps de déplacement.

d) **Service de porte accessible à porte accessible**

Le transport adapté se veut un service de **porte accessible à porte accessible**. En conséquence, la porte d'entrée d'une résidence ainsi que le chemin d'accès doivent, en tout temps, être libres de tout obstacle et maintenus dans un état approprié aux déplacements de personnes à mobilité réduite ou de personnes en fauteuil roulant.

S'il y a accumulation de neige ou de glace dans l'entrée de cour et que le chauffeur juge qu'il y a un risque, il sera alors en droit de refuser de s'engager dans l'entrée avec le véhicule.

Néanmoins, si l'accès au logement est constitué de plus de trois marches consécutives, l'usager doit être capable de les monter seul ou faire appel à une autre personne que le chauffeur pour l'aider.

Les rampes et l'équipement d'accès doivent être conformes aux normes édictées par le Code du bâtiment du Québec.

Le chauffeur embarque ou débarque

l'utilisateur à l'entrée la plus accessible de sa résidence ou de l'édifice public.

e) **Triporteur / Quadriporteur**

Il est à noter que la STO peut transporter en taxi ou en minibus un triporteur, quadriporteur ou autre type de fauteuil roulant d'une largeur maximale de 30 pouces (76 cm) et d'une longueur maximale de 48 pouces (122 cm). Ces fauteuils doivent être obligatoirement munis de quatre points d'attache. L'utilisateur doit être capable de se transférer sur la banquette du véhicule

f) **Sièges d'enfants**

Les normes de sécurité prescrites par le Code de la sécurité routière doivent être respectées en tout temps. L'enfant qui se déplace avec son parent doit être placé dans un siège adapté à sa taille et à son poids. Il incombe donc au parent de fournir le siège et de le fixer dans le véhicule.

Si le parent n'a pas les capacités physiques nécessaires pour s'acquitter de toute tâche reliée au transport de son enfant, il doit se faire accompagner ou s'assurer qu'une autre personne que le chauffeur est présente aux lieux d'embarquement et de débarquement pour l'aider.

g) **Animaux**

Les seuls animaux acceptés à bord des véhicules sont le chien-guide et le chien d'assistance. Toutefois, l'utilisateur devra

préalablement faire parvenir à la STO une attestation confirmant que le chien a été dressé par une école reconnue, du Québec ou d'ailleurs, pour remplir la fonction de chien-guide ou de chien d'assistance auprès d'une personne handicapée et que cet entraînement comportait un volet en situation de transport. Le maître doit toujours avoir autorité sur le chien pour qu'il se comporte adéquatement. Il est interdit à l'usager d'être accompagné de son chien sur le monte-personne.

**h) Nombre de sacs et bagages permis lors de vos déplacements**

Pour des questions de sécurité à bord du véhicule, l'usager a droit à un maximum de trois sacs d'épicerie, de magasinage ou de bagages en sa possession en autant qu'il puisse les embarquer et les débarquer seul du véhicule, sans l'aide du chauffeur. L'usager doit en avoir le plein contrôle en tout temps pendant le trajet.

Si l'usager est incapable de transporter ses sacs, nous lui suggérons fortement de considérer la possibilité d'utiliser le service de livraison à domicile ou d'utiliser son droit d'avoir un accompagnateur pour lui aider à transporter ses sacs et bagages.

Il n'est pas de la responsabilité du chauffeur de transporter les sacs et bagages de l'usager.

# Art. 10

## Service *des jours fériés*

Lors des jours fériés, les horaires et les déplacements réguliers seront automatiquement annulés. Les usagers qui ont besoin de transport doivent faire une réservation pour un transport occasionnel.

### **Les jours fériés sont les suivants :**

Le Jour de l'An et le 2 janvier  
Vendredi Saint  
Lundi de Pâques  
Fête des Patriotes / Fête de la Reine  
Fête nationale du Québec  
Fête du Canada  
Fête du Travail  
Action de Grâce  
Noël et le 26 décembre

- \* L'utilisateur doit annuler ses transports réguliers s'il n'en a pas besoin pendant le temps des Fêtes ou lors de ses vacances.
- \* Pour la période des Fêtes, il peut téléphoner à partir du 1<sup>er</sup> décembre pour réserver ses transports occasionnels.

## La tarification

Les tarifs établis pour le transport adapté sont les mêmes que ceux prévus pour le transport en commun régulier. (voir la grille tarifaire dans la pochette).

L'utilisateur doit payer le tarif interzone s'il est en provenance de Masson-Angers ou Buckingham et qu'il traverse la rivière Gatineau ou vice-versa.

L'utilisateur doit présenter sa **carte d'identité de la STO** pour bénéficier du tarif réduit (étudiant ou aîné).

L'enfant âgé de moins de six ans voyage gratuitement mais l'accompagnateur obligatoire doit défrayer son passage.

Le chauffeur ne remet pas la monnaie si l'utilisateur n'a pas le montant d'argent exact pour son passage et il n'émet aucun reçu.

Il est interdit au chauffeur d'accepter un pourboire.

### **Perte de la carte à puce**

La politique est la même que celle du transport régulier, c'est-à-dire que l'utilisateur devra défrayer 10 \$ pour faire remplacer sa carte à puce et récupérer la valeur qu'il avait sur son ancienne carte.

## **Le rôle et *les responsabilités de l'utilisateur***

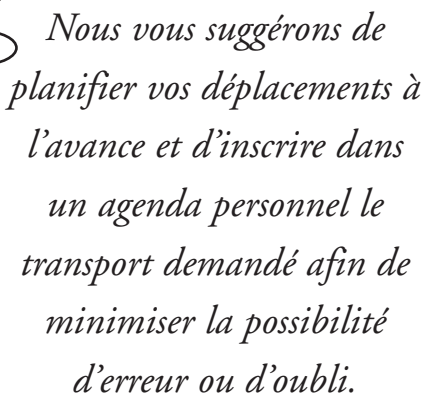
Afin d'assurer la sécurité de tous à bord ou à proximité du véhicule, il est très important d'observer certaines règles de prévention et de conduite, à savoir :

- a) demander l'aide du chauffeur ou l'informer de toute précaution particulière que requiert son état ainsi que des particularités d'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement;
- b) être courtois envers le chauffeur et les autres passagers;
- c) éviter de distraire le chauffeur pour lui permettre de garder toute son attention à la conduite sécuritaire du véhicule;
- d) s'assurer du bon état de fonctionnement de son fauteuil roulant;
- e) s'assurer que le fauteuil roulant est muni d'une ceinture de sécurité réglementaire à défaut de quoi l'utilisateur devra accepter celle du transporteur;
- f) ne pas tenter de monter ou de descendre seul du véhicule si son état nécessite normalement de l'aide pour y parvenir;
- g) s'attacher à bord du véhicule en utilisant la ceinture abdominale et le baudrier, s'il y a lieu;
- h) l'utilisateur d'un triporteur, quadriporteur ou d'un fauteuil motorisé doit manoeuvrer avec prudence lors de l'embarquement et du débarquement;

- i) l'utilisateur doit s'abstenir d'émettre des commentaires sur la conduite et le comportement du chauffeur. Les commentaires doivent plutôt être acheminés à la STO;
- j) l'utilisateur doit payer au chauffeur la tarification exacte lors de l'embarquement. S'il n'a pas le montant exact, le chauffeur ne lui remettra pas la monnaie;
- k) l'utilisateur avec deux fauteuils roulants doit être accompagné afin d'assurer le transport du deuxième fauteuil. La STO ne transporte pas de fauteuil roulant inoccupé sans la présence de son propriétaire;
- l) lors de sa réservation, l'utilisateur doit spécifier s'il prévoit utiliser un triporteur ou un quadriporteur et, si tel est le cas, l'accompagnateur n'est pas permis. **Il est interdit à l'utilisateur de demeurer assis sur son triporteur ou quadriporteur pendant le trajet à bord du véhicule.** L'utilisateur doit prendre place sur une banquette;
- m) le règlement concernant les normes de sécurité et de comportement des personnes dans le matériel roulant et les immeubles exploités par ou pour la STO ainsi que le règlement concernant les conditions au regard de la possession et de l'utilisation de tout titre de transport émis sous l'autorité de la STO s'ap-

pliquent au transport adapté comme au transport régulier;

- n) l'usager en état d'ébriété ou dont le comportement pourrait nuire à la sécurité des autres passagers ou du chauffeur se verra refuser le transport;
- o) Nombre de sacs et bagages permis lors de vos déplacements (voir article 9 h);
- p) Il est de la responsabilité de l'usager ou de sa famille de s'assurer que quelqu'un soit présent sur les lieux d'embarquement et débarquement si nécessaire.



*Nous vous suggérons de planifier vos déplacements à l'avance et d'inscrire dans un agenda personnel le transport demandé afin de minimiser la possibilité d'erreur ou d'oubli.*

# Art. 13

## **Le rôle et *les responsabilités du chauffeur***

- a) le chauffeur doit aller au devant de l'utilisateur et lui offrir son assistance pour accéder au véhicule, c'est-à-dire de l'entrée de sa résidence privée ou de l'intérieur du hall d'entrée d'un édifice public jusqu'à son siège dans le véhicule et vice versa;
- b) le chauffeur doit offrir un marchepied à l'utilisateur qui a de la difficulté à monter dans le taxi conventionnel. Mais en aucun temps, le chauffeur ne doit transporter un usager dans ses bras;
- c) le chauffeur doit utiliser les codes et éviter autant que possible d'utiliser le nom de l'utilisateur et les adresses d'origine et de destination;
- d) le chauffeur doit s'abstenir d'émettre sur les ondes radio ou à d'autres usagers des commentaires ou de l'information non pertinente à ses tâches. Ses commentaires ou suggestions doivent plutôt être acheminés à la gestion du sous-traitant ou à la STO;
- e) le chauffeur doit être courtois envers les usagers et les interpeller par leur nom au complet. S'il ne connaît pas le prénom, il doit utiliser Madame, Mademoiselle ou Monsieur suivi du nom de famille;

- f) le chauffeur contrôle la température à l'intérieur du véhicule de façon à ce qu'elle soit confortable pour les usagers; l'ouverture des fenêtres est laissée au choix des usagers et ils peuvent demander l'aide du chauffeur;
- g) durant la saison froide, le chauffeur doit éviter de laisser les portes ouvertes inutilement, particulièrement lorsque des usagers sont dans le véhicule;
- h) la ceinture de sécurité du monte-personne doit toujours être mise et ajustée, lors d'un embarquement ou d'un débarquement;
- i) il doit fermer le contrôle électrique du fauteuil motorisé ou appliquer les freins du fauteuil manuel lorsque celui-ci est sur le monte-personne;
- j) le chauffeur doit toujours utiliser les crochets prévus pour maintenir la porte du monte-personne ouverte et s'assurer que rien ne gêne la sortie du monte-personne lors des manoeuvres d'embarquement et de débarquement;
- k) le chauffeur doit toujours placer l'utilisateur en fauteuil roulant sur le monte-personne, **dos au véhicule** et appuyer le fauteuil contre la plaque de retenue arrière du monte-personne lors des manoeuvres;

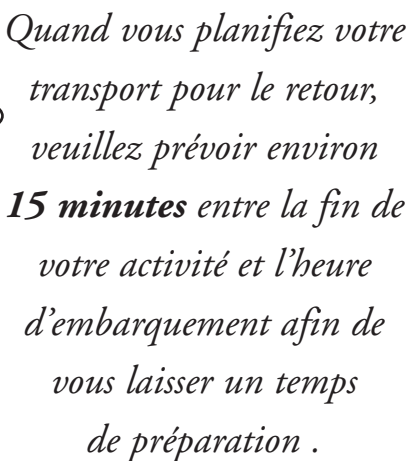
- l) le chauffeur demeure près du monte-personne, actionne le mécanisme de montée d'une main en tenant le fauteuil roulant de l'autre main;
- m) le chauffeur doit fixer le fauteuil à l'aide des quatre courroies, dans un angle de 30 à 60 degrés, de façon à assurer la sécurité de l'usager;
- n) le chauffeur s'assure que le client porte une ceinture abdominale sinon, il lui en installe une;
- o) le chauffeur qui doit gravir une marche ou un trottoir en manoeuvrant le fauteuil roulant doit le faire à reculons;
- p) il doit respecter le Code de la sécurité routière et s'assurer du bon état de fonctionnement de son véhicule en tout temps;
- q) avant de quitter le véhicule pour escorter un passager, il doit s'assurer que le monte-personne est remonté, le frein d'urgence appliqué et les clignotants actionnés;
- r) après chaque embarquement, il doit s'assurer que tous les fauteuils roulants sont solidement fixés au plancher, que tous les passagers ont bouclé leur ceinture de sécurité et que les béquilles, les marchettes ou autres orthèses sont rangées de façon sécuritaire;
- s) il doit fournir un rapport verbal dans les trois heures, ou écrit dans les dix-huit heures suivant tout incident ou accident survenu dans le cadre de son travail;

- t) le chauffeur doit appliquer la tarification et l'inscrire sur la feuille de route;
- u) le chauffeur doit vérifier avec le répartiteur de la STO avant d'accepter un accompagnateur non inscrit sur la feuille de route;
- v) Le chauffeur doit s'assurer que l'usager puisse entrer dans son domicile ou si requis qu'il y ait quelqu'un pour l'accueillir, avant de quitter les lieux sinon le chauffeur doit communiquer avec le répartiteur et demander les directives.

## Art. 14

# Accident *à bord d'un véhicule du transport adapté*

Lors d'un accident à bord d'un véhicule du transport adapté, les passagers blessés doivent être référés à la Société d'assurance automobile du Québec.



*Quand vous planifiez votre transport pour le retour, veuillez prévoir environ **15 minutes** entre la fin de votre activité et l'heure d'embarquement afin de vous laisser un temps de préparation .*

# Art. 15

## Privilèges routiers

Les autobus de la STO ont certains privilèges sur les routes de la région. Ainsi, les minibus et taxis servant au transport adapté peuvent circuler sur les voies réservées. Le nombre de trois passagers ne s'applique pas car ils sont considérés comme un autobus.

# Art. 16

## **Les commentaires, *suggestions* *et éloges***

Tout commentaire, suggestion et éloge concernant le service du transport adapté doit être formulé auprès du Service à la clientèle de la STO en composant le 819 770-3242 ou en écrivant au :

**Service des relations avec la clientèle  
Société de transport de l'Outaouais  
111, rue Jean-Proulx  
Gatineau (Québec)  
J8Z 1T4**

**courriel : [commentaires@sto.ca](mailto:commentaires@sto.ca)**

Le Service des relations avec la clientèle de la STO verra à acheminer le tout à qui de droit et en assurera le suivi.

Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'en informer la STO et il ne doit avoir aucune crainte quant à la possibilité de représailles.

## Art. 17

# **L'interdiction de *fumer, boire ou manger à bord des véhicules***

Conformément à la Loi sur la protection des non-fumeurs, il est strictement interdit de fumer dans les véhicules du transport adapté.

Il est également interdit de boire ou de consommer de la nourriture à bord des véhicules. Toutefois, il est permis au chauffeur de prendre un repas quand il n'y a pas de passagers à bord.

# Art. 18

## **Les points *d'embarquement et de débarquement* *aux centres commerciaux ou autres édifices publics***

Dans le but d'assurer la rapidité du service et de prévenir des mésententes, quant aux lieux d'embarquement et de débarquement le chauffeur ira toujours chercher l'utilisateur à l'endroit où il a été débarqué. La STO a déterminé des emplacements spécifiques aux endroits suivants :

a) **Les Promenades de l'Outaouais :**

- l'entrée près du marché Métro

b) **Le Village Place Cartier :**

- l'entrée centrale près de La Librairie du Soleil
- Zeller's quand le centre d'achat est fermé.

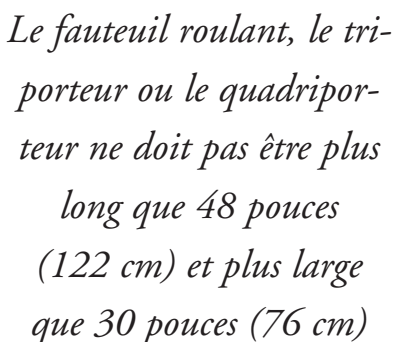
c) **Les Galeries de Hull :**

- l'entrée de la Banque de Montréal au niveau du boul. St-Joseph

d) **L'hôpital d'Ottawa :**

- Pavillon Général - l'entrée principale
- Pavillon Civic - l'entrée d'admission
- Pavillon Riverside -
  - l'entrée principale à l'arrière de l'hôpital
  - clinique Riverside  
1919 prom. Riverside

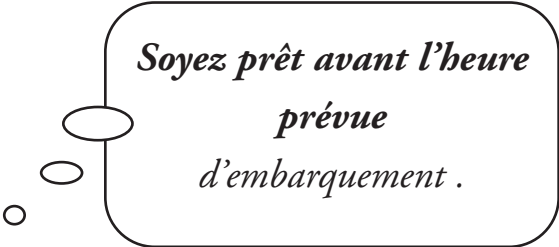
- Centre de réhabilitation - l'entrée principale
  - Institut de l'oeil - l'entrée principale
- e) **Centre hospitalier des Vallées-de-l'Outaouais (CHVO) :**
- Pavillon de Hull - l'entrée principale sur le boul. Lionel-Émond
  - Pavillon de Gatineau - l'entrée principale
  - Pavillon Desjardins - l'entrée principale sur la rue Gamelin
- f) **Hôpital Monfort**
- g) **Centre Rideau** - 60 rue Georges



*Le fauteuil roulant, le triporteur ou le quadriporteur ne doit pas être plus long que 48 pouces (122 cm) et plus large que 30 pouces (76 cm)*

## Les visiteurs

Les personnes handicapées admises au transport adapté dans leur région respective et qui résident temporairement sur le territoire de la ville de Gatineau ou des municipalités de Cantley et Chelsea peuvent bénéficier du service du transport adapté pour une durée maximale de deux semaines et ce, selon la disponibilité du service. Toutefois, elles devront préalablement obtenir l'autorisation de la STO une semaine à l'avance en composant le 819 776-6950.



*Soyez prêt avant l'heure  
prévue  
d'embarquement .*

## Art. 20

# Les sanctions pour *le non-respect des directives*

Les personnes qui ne respectent pas les directives du présent Guide s'exposent à des sanctions que la STO et le sous-traitant jugeront appropriées.

Le contenu de ce Guide pourra être modifié avec un préavis de 15 jours. Si dans l'interprétation de ce recueil, il survient des écarts et des contradictions, la décision finale revient à la STO.

- \* Ce document est disponible en média substitués (cassette audio).
- \* English copy of this user's guide is also available on request.
- \* L'utilisation du masculin dans le Guide ne se veut aucunement discriminatoire et ne sert qu'à alléger le texte.

(Décembre 2007)