



# Guide de l'utilisateur

## Transport adapté



# TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES .....	2
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX.....	3
ART.1. LA NATURE DU SERVICE.....	4
ART.2. L'ADMISSIBILITÉ.....	5
ART.3. LE COMITÉ D'ADMISSION.....	5
ART. 4. LES TYPES D'ADMISSIONS.....	6
ART. 5. L'ACCOMPAGNEMENT.....	7
ART. 6. LES MOTIFS DE DÉPLACEMENTS.....	8
ART. 7. DÉPLACEMENTS HORS DU MANDAT DE LA STO .....	9
ART. 8. HEURES ET PROCÉDURES DE RÉSERVATION .....	9
ART. 9. LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE.....	11
ART. 10. SERVICE DES JOURS FÉRIÉS .....	15
ART. 11. LA TARIFICATION .....	15
ART. 12. LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DE L'USAGER.....	16
ART. 13. LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DU CHAUFFEUR.....	18
ART. 14. ACCIDENT À BORD D'UN VÉHICULE DU TRANSPORT ADAPTÉ.....	20
ART. 15. PRIVILÈGES ROUTIERS.....	20
ART. 16. LES COMMENTAIRES .....	21
ART. 17. L'INTERDICTION DE FUMER, MANGER OU BOIRE À BORD DES VÉHICULES .	21
ART. 18. LES VISITEURS.....	22
ART. 19. LES SANCTIONS POUR LE NON-RESPECT DES DIRECTIVES.....	22
ART. 20. POINTS DE CORRESPONDANCES .....	23
ART. 21. INTERRUPTION DE SERVICE .....	23
ART. 22. LIMITATION DU MOYEN DE TRANSPORT .....	23

# RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Le territoire desservi est la Ville de Gatineau.

## Heures et procédures de réservation :

- Du lundi au vendredi entre 6 h et 21 h ;
- Le samedi et le dimanche entre 7 h 30 à 21 h.

Vous pouvez réserver 2 semaines à l'avance ou jusqu'à 17 h la veille de votre déplacement :

1. Par téléphone : 819 773-2222, option 1 ;
2. Par internet : [www.sto.ca](http://www.sto.ca) ;
3. Par Relais Bell : 1 800 855-0511 (pour les personnes utilisant un appareil de télécommunication ou télécopieur).

## Et mentionnez :

- Votre nom et prénom ;
- Votre numéro de client ;
- La date requise pour votre transport ;
- Les adresses exactes de départ et de 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 aide à la mobilité ;
- S'il y a un accompagnateur ou une responsabilité parentale.

Pour plus de renseignements, référez-vous à [l'article 8](#).

## Les heures de services :

Selon la demande de 6 h 15 à 0 h 30 (Minuit trente) 7 jours sur 7.

Pour plus de renseignements, référez-vous à [l'article 9](#).

## La tarification / laissez-passer / billets :

Les tarifs établis pour le service du transport adapté sont les mêmes que ceux prévus pour le transport en commun régulier ([voir la grille tarifaire](#)).

## Où se procurer les laissez-passer et billets :

Ils sont offerts dans près de **50 points de vente**. Pour connaître l'endroit le plus près de chez vous, consultez le site Web de la STO au [www.sto.ca](http://www.sto.ca) ou communiquez avec le service à la clientèle au 819 770-3242.

## Le temps d'attente :

L'utilisateur doit être prêt à monter dans le véhicule à l'heure confirmée lors de la prise de réservation. Le véhicule se présentera à l'intérieur des 15 minutes suivantes. Ce n'est qu'à compter de la 16<sup>ème</sup> minute qu'il sera considéré en retard.

Le chauffeur n'attendra pas plus de 5 minutes après son arrivée pour quitter les lieux avec l'autorisation du répartiteur de la STO.

## Les commentaires :

Tout commentaire concernant le service du transport adapté doit être formulé auprès du Service à la clientèle de la STO au [www.sto.ca](http://www.sto.ca) à la section « Nous joindre », en composant le 1 (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 service du transport adapté aux personnes handicapées est un transport collectif, de porte accessible à porte accessible, qui s'adresse aux personnes qui répondent 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 afin de transporter le plus grand nombre de personnes à l'intérieur d'une enveloppe budgétaire déterminée.

La STO fait des efforts constants pour tenter de satisfaire le plus grand nombre possible de demandes de déplacements, et ce, malgré des budgets limités. Des contraintes de jumelage et/ou de faible densité de secteurs peuvent nous empêcher de répondre à certaines demandes.

## ART.2. L'ADMISSIBILITÉ

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

1. Être résidente permanente sur le territoire de la Ville de Gatineau ;
2. 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 soit incapable d'utiliser le transport en commun régulier ;
3. Présenter une demande d'admission à la STO en utilisant les formulaires réglementaires disponibles dans un point de service de la STO ou en visitant notre site web ;
4. 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.

## ART.3. LE 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, et ce, dans un délai de 45 jours ouvrables.

Toutefois, le Comité peut reconsidérer une demande si de nouveaux faits sont déposés par le requérant. De plus, 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 en acheminant sa requête à l'adresse suivante :

**Ministère des Transports du Québec**  
Bureau de révision,  
Direction générale du transport terrestre  
des personnes

700 boul. René Lévesque Est,  
15<sup>e</sup> étage, Québec (QC) G1R 5H1

## **ART. 4. LES TYPES D'ADMISSIONS**

### **Admission permanente (Période illimitée)**

Généralement, elle est accordée quand on ne peut pas envisager l'utilisation du transport en commun régulier pour aucun déplacement, même après un apprentissage ou une familiarisation du réseau. Ce type d'admission est accordé pour des incapacités permanentes, sans possibilité de récupération.

### **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 soit une admission permanente, temporaire, saisonnière, partielle ou refusera l'admission.

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

En vertu d'une telle admission, l'utilisateur peut utiliser le service du 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 service du transport adapté.

### **Admission partielle**

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



## **ART. 5. L'ACCOMPAGNEMENT**

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

- ▶ L'accompagnateur doit être âgé de 6 ans ou plus. Il doit avoir les mêmes lieux d'embarquement et de débarquement que ceux de l'utilisateur qu'il accompagne ;
- ▶ L'accompagnateur ne peut pas utiliser aucune forme d'aide à la mobilité.

### **L'accompagnement obligatoire**

Il est accordé si l'utilisateur nécessite une assistance médicale en cours de déplacement ou s'il a des problèmes de comportement sérieux. L'accompagnateur doit avoir plus de 14 ans et être capable d'aider l'utilisateur. 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 payer son passage.

### **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.

### **L'accompagnement non-autorisé**

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

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

### **L'accompagnement pour responsabilités parentales**

L'utilisateur admis au service du 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.

## 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 à son horaire. 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.

## ART. 6. LES MOTIFS DE DÉPLACEMENTS

1. À l'intérieur du territoire desservi par la STO ([voir article 2](#)), nous offrons le service pour tous motifs, sauf le transport scolaire et interinstitutionnel ([voir l'article 7](#)).

2. En territoire ontarien, les seuls déplacements permis sont les suivants :

■ Pour les déplacements aux fins de travail et ceux 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 à environ huit (8) kilomètres de route de La Colline Parlementaire.

■ 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.

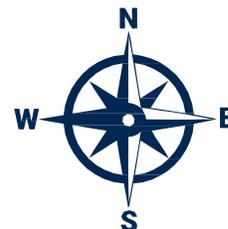
3. Pour les déplacements aux fins culturelles, récréatives ou sociales, le déplacement permis sur le territoire ontarien est limité au secteur suivant :

**Limite Est :** La rue King Edward inclusivement

**Limite Sud :** Le Queensway

**Limite Ouest :** La rue Booth inclusivement

**Limite Nord :** Rivière des Outaouais



4. Gare VIA Rail, Aéroport d'Ottawa et Terminus Autobus Voyageur

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 du transport adapté pour aller conduire ou chercher une autre personne à ces endroits. L'heure du transport lui sera offerte selon la disponibilité des véhicules.

## ART. 7. DÉPLACEMENTS HORS DU MANDAT DE LA STO

### Transport scolaire

Tout déplacement entre le domicile de l'usager 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 un autre organisme non relié au domaine de l'éducation. De plus, tout déplacement effectué dans le cadre d'un stage scolaire en milieu de travail, d'une activité scolaire ou parascolaire est également assumé par la commission scolaire ou l'école concernée.

### 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'usager peut réserver son transport en appelant aux heures suivantes :

- Du lundi au vendredi entre 6 h et 21 h ;
- Le samedi, le dimanche et les jours fériés entre 7 h 30 et 21 h.

La réservation peut se faire 2 semaines à l'avance ou jusqu'à 17 h la veille du déplacement.

#### Réservez :

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

#### Mentionnez :

- Le nom et prénom, ainsi que le code client ;
- La date requise pour le transport ;
- Les adresses exactes de départ et de 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 aide technique;
- S'il y a un accompagnateur.

## Les types de réservations :

### 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 5 semaines.

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 17 h. [\(Voir renseignements généraux\).](#)

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

### Déplacements occasionnels

Il s'agit de déplacements répondants à des besoins ponctuels sans continuité pour lesquels l'utilisateur doit téléphoner à chaque occasion. Il peut réserver 2 semaines à l'avance ou jusqu'à 17 h la veille de son déplacement.

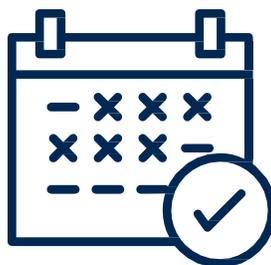
### Réservation de dernière minute

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.

### Modification de l'heure de votre transport

L'heure demandée par l'utilisateur et l'heure assignée par la répartition peuvent varier. Si la programmation d'un déplacement n'est pas possible lors de la prise de réservation, l'agent(e) au service du transport adapté vous rappellera la veille pour vous confirmer votre plage horaire.

Les usagers peuvent apporter des modifications à leur réservation jusqu'à 17 h la veille de leur transport tous les jours de la semaine.



## **L'annulation d'une réservation**

L'utilisateur doit aviser la STO dès que possible (et non le chauffeur) d'une annulation en composant le 819 773-2222, option 2. L'annulation permettra 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 d'ouverture, si vous devez annuler le jour même, vous devrez composer le 819 773-2222.

## **Service aller-retour / continuité du trajet**

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

# **ART. 9. LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE**

## **Les heures de service**

Le service du transport adapté est disponible, selon la demande, de 6 h 15 (heure du premier embarquement) à 0 h 30 (minuit trente) (heure du dernier débarquement) sept jours sur sept. Toutefois, malgré votre admission au service, la STO ne peut malheureusement pas garantir l'obtention d'un transport au moment désiré.

## **Temps d'attente**

**L'heure de confirmation de votre déplacement est l'heure à laquelle vous devez être prêt pour l'embarquement.**

Le véhicule devrait se présenter dans les 15 minutes qui suivent. C'est après ce délai seulement qu'il est considéré en retard.

Par exemple, l'agent à la réservation vous informe que votre déplacement est planifié à 8 h. Vous devez donc être prêt à compter de 8 h et le véhicule a jusqu'à 8 h 15 pour arriver. C'est à compter de 8 h 16 que le véhicule est considéré en retard.

La ponctualité de chacun est **essentielle** pour rendre le service efficace.

- 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 5 minutes après avoir signalé sa présence.
- 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 l'utilisateur est absent et n'a pas communiqué au préalable avec la répartition, le déplacement de retour sera automatiquement annulé.

## **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.

## **Service de porte accessible à porte accessible**

Le service du 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 des véhicules du transport adapté et des personnes à mobilité réduite ou en fauteuil roulant.

L'hiver, s'il y a accumulation de neige ou de glace dans l'entrée de la cour et que le chauffeur juge qu'il y a un risque, il sera alors en droit d'annuler le transport. Toutefois, le chauffeur devra toujours aviser la répartition qui téléphonera à l'utilisateur pour l'informer de la situation.

De plus, si vous êtes en fauteuil roulant, qu'il n'y a pas de rampe d'accès aux lieux d'origine et de destination et que le seuil de porte compte plus d'une marche, le chauffeur ne pourra malheureusement pas vous aider. Vous devrez le faire seul ou avec l'assistance d'une personne autre que le chauffeur. La rampe d'accès doit également être sécuritaire. Si la rampe est non conforme aux normes édictées par le Code du bâtiment du Québec, le déplacement sera annulé.

## **Règle des 3 marches :**

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

Le chauffeur fait monter ou descendre l'usager à l'entrée la plus accessible de sa résidence ou de l'édifice public.



## **Fauteuil roulant / triporteur / quadriporteur**

Ces fauteuils doivent être obligatoirement munis de quatre points d'attache à moins d'indications contraires du manufacturier.

L'utilisateur d'un triporteur ou quadriporteur doit être capable de se transférer sur la banquette du véhicule (franchir seul une distance variant de 1 à 2 mètres).

Il est à noter que la STO peut transporter en taxi ou en minibus ce type de fauteuil d'une largeur maximale de 30 pouces (76 cm), d'une longueur maximale de 52 pouces (132 cm) et d'une hauteur maximale de 54 pouces (137 cm) incluant le panier et autres accessoires. Au-delà de ces dimensions, l'usager limite de beaucoup les possibilités d'obtenir du transport.

Il est recommandé à l'usager d'avoir des roues anti basculantes sur son fauteuil roulant.

## **Sièges d'enfants**

Selon les normes prescrites par le Code de la sécurité routière, tout enfant mesurant moins de 63 cm en position assise et se déplaçant dans un véhicule routier 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 des tâches liées au transport de l'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. Un parent ne peut voyager avec un enfant assis sur ses genoux.

## **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'utilisateur d'être accompagné de son chien sur la plateforme élévatrice ;
- En minibus ou en taxi, le chien doit toujours porter son harnais.

## **Important !**

Les animaux de petite taille sont également acceptés à bord des véhicules du service du transport adapté. Par contre, ils doivent :

1. Être transportés à l'intérieur d'une cage sécuritaire, qui ne prend pas de place supplémentaire dans le véhicule et qui est placée sur les genoux de l'utilisateur.
2. L'utilisateur doit être capable de s'en occuper lui-même.

## **Nombre de sacs et bagages permis**

Seuls les bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur ni d'espace additionnel dans le véhicule sont acceptés à bord. Les sacs doivent être placés au dos du fauteuil et de façon à ne pas nuire à l'ancrage du fauteuil avec les courroies.

Si l'utilisateur 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 l'aider à transporter ses sacs et bagages.

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

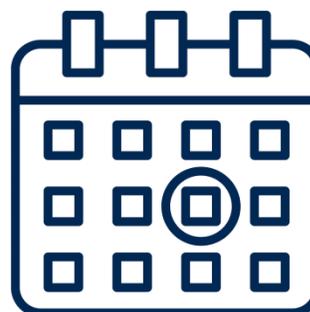
## ART. 10. SERVICE DES JOURS FÉRIÉS

Lors des jours fériés, les déplacements réguliers seront automatiquement annulés. Les usagers bénéficiant d'un service régulier et qui ont besoin de transport doivent exceptionnellement nous contacter pour faire une réservation.

L'utilisateur doit annuler ses transports réguliers s'il n'en a pas besoin pendant le temps des Fêtes ou lors de ses vacances.

### Les jours fériés sont les suivants :

- Le 1<sup>er</sup> et le 2 janvier
- Vendredi saint
- Pâques
- Lundi de Pâques
- Fête des patriotes/Fête de la Reine
- Fête nationale du Québec
- Fête du Canada
- Fête du Travail
- Action de grâce
- Les 25 et 26 décembre



## ART. 11. LA TARIFICATION

- Les tarifs établis pour le service du transport adapté sont les mêmes que ceux prévus pour le transport en commun régulier ;
- L'utilisateur doit présenter sa carte d'identité de la STO pour bénéficier du tarif réduit (étudiant, ÉCHO 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 ;
- Le service du transport adapté n'accepte pas le porte-monnaie électronique (PME) de la STO comme mode de paiement. Seuls les laissez-passer ayant un abonnement mensuel sont acceptés.

## **ART. 12. LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DE L'USAGER**

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 :

- 12.1.** 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 ;
- 12.2.** Être courtois envers le chauffeur et les autres passagers ;
- 12.3.** Éviter de distraire le chauffeur pour lui permettre de garder toute son attention à la conduite sécuritaire du véhicule ;
- 12.4.** S'assurer du bon état de fonctionnement de son aide à la mobilité ;
- 12.5.** 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 ;
- 12.6.** Ne pas tenter de monter ou de descendre seul du véhicule si son état nécessite normalement de l'aide pour y parvenir ;
- 12.7.** S'attacher à bord du véhicule en utilisant la ceinture abdominale et le baudrier, s'il y a lieu ;
- 12.8.** L'utilisateur d'un triporteur, quadriporteur ou d'un fauteuil motorisé doit manœuvrer avec prudence lors de l'embarquement et du débarquement ;
- 12.9.** 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 ;
- 12.10.** 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 ;
- 12.11.** 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 ;

- 12.12.** Lors de sa réservation, l'utilisateur doit spécifier s'il prévoit utiliser un fauteuil roulant de transport (fauteuil pliable). Il est interdit à l'utilisateur de demeurer assis sur son fauteuil roulant de transport pendant le trajet à bord du véhicule. L'utilisateur doit prendre place sur une banquette ;
- 12.13.** Le règlement concernant les normes de sécurité et de comportement 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'appliquent au service du transport adapté comme au transport régulier ;
- 12.14.** L'utilisateur en état d'ébriété ou dont le comportement pourrait nuire à la sécurité des autres passagers ou du chauffeur se verra refuser le transport ;
- 12.15.** Nombre de sacs et bagages permis lors de vos déplacements **(voir article 9)** ;
- 12.16.** Il est de la responsabilité de l'utilisateur ou de sa famille de s'assurer que quelqu'un soit présent sur les lieux d'embarquement et débarquement si nécessaire ;
- 12.17.** L'utilisateur doit être prêt à embarquer à l'heure confirmée lors de la réservation. Il doit attendre le transport à un endroit qui lui permet de voir l'arrivée du transport et être attentif. S'il est impossible pour l'utilisateur de voir le transport, il doit attendre dans un emplacement sécuritaire où il est facilement visible par le chauffeur.



## **ART. 13. LE RÔLE ET LES RESPONSABILITÉS DU CHAUFFEUR**

- 13.1.** Le chauffeur doit, dans la mesure du possible, stationner son véhicule du bon côté de la rue afin d'éviter aux clients de traverser la rue ;
- 13.2.** Le chauffeur doit aller au-devant de l'usager 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 ;
- 13.3.** Il est strictement défendu au chauffeur de monter sur la plateforme élévatrice avec un usager en fauteuil roulant ;
- 13.4.** Le chauffeur doit offrir un marchepied à l'usager 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 ;
- 13.5.** Le chauffeur doit utiliser les codes et éviter autant que possible d'utiliser le nom de l'usager et les adresses d'origine et de destination afin de respecter la confidentialité de ceux-ci ;
- 13.6.** Le chauffeur doit s'abstenir d'émettre des commentaires ou de l'information à travers leurs moyens de communication ou à d'autres usagers, non pertinente à ses tâches. Ses commentaires ou suggestions doivent plutôt être acheminés à la gestion du sous-traitant ou à la STO ;
- 13.7.** 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. Le vouvoiement est requis ;
- 13.8.** Le chauffeur contrôle la température à l'intérieur du véhicule afin 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 ;
- 13.9.** Durant la saison froide, le chauffeur doit éviter de laisser les portes ouvertes inutilement, particulièrement lorsque des usagers sont dans le véhicule ;
- 13.10.** La ceinture de sécurité du monte-personne doit toujours être mise et ajustée, lors d'un embarquement ou d'un débarquement ;

- 13.11.** Il doit fermer le contrôle électrique du fauteuil motorisé ou appliquer les freins du fauteuil manuel lorsque celui-ci est sur le monte-personne ;
- 13.12.** 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 manœuvres d'embarquement et de débarquement ;
- 13.13.** 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 manœuvres ;
- 13.14.** Le chauffeur demeure près du monte-personne, actionne le mécanisme de montée d'une main en tenant le fauteuil roulant de l'autre main ;
- 13.15.** 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'utilisateur ;
- 13.16.** Le chauffeur doit s'assurer que l'utilisateur porte une ceinture abdominale sinon, il lui en installe une ;
- 13.17.** Le chauffeur doit monter le fauteuil roulant en faisant face au trottoir, mais il doit descendre le fauteuil roulant du trottoir à reculons ;
- 13.18.** Il doit respecter le Code de la sécurité routière et s'assurer du bon état de fonctionnement de son véhicule en tout temps ;
- 13.19.** 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 ;
- 13.20.** 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 ;
- 13.21.** 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 ;
- 13.22.** Le chauffeur doit appliquer la tarification et l'inscrire sur la feuille de route/tablette et il doit vérifier avec le répartiteur de la STO avant d'accepter un accompagnateur non inscrit à son horaire ;

- 13.23.** Pour les usagers avec la mention « gardiennage requis », le chauffeur doit s'assurer que l'usager puisse entrer dans son domicile et qu'il y ait quelqu'un pour la prise en charge main à main avant de quitter les lieux, sinon le chauffeur doit communiquer avec le répartiteur et demander les directives ;
- 13.24.** Le chauffeur doit, à la fin de chaque parcours, vérifier l'intérieur du véhicule afin de s'assurer qu'il n'y ait plus personne et qu'aucun objet n'a été perdu ou oublié ;
- 13.25.** Le chauffeur doit acheminer, dans les 24 h, les objets perdus au comptoir de la STO au 111 rue Jean-Proulx ;
- 13.26.** Le chauffeur ne doit pas accepter de pourboire ;
- 13.27.** Il est permis au chauffeur de prendre un repas quand il n'y a pas de passagers à bord.



## **ART. 14. ACCIDENT À BORD D'UN VÉHICULE DU TRANSPORT ADAPTÉ**

Lors d'un accident à bord d'un véhicule du service du transport adapté, les passagers blessés doivent être invités à consulter un médecin ou à se rendre à l'urgence au besoin et doivent être référés à la Société d'assurance automobile du Québec.

## **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 service du transport adapté peuvent circuler sur les voies réservées. Le nombre de trois passagers ne s'applique pas, car ils sont considérés comme un autobus.

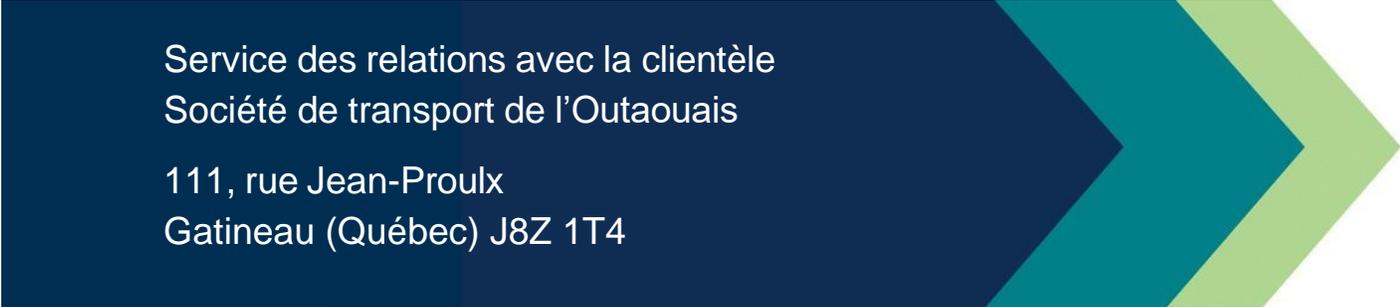
## ART. 16. LES COMMENTAIRES

L'utilisateur qui formule un commentaire contribue à l'amélioration du service et ne doit d'aucune manière craindre de perdre son droit au transport et que des représailles ou préjudices soient portés. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions et préoccupations, car ce sont des sources d'informations essentielles dans notre processus d'amélioration continue.

Tout commentaire doit être formulé auprès du :

- Service à la clientèle de la STO en composant le 819 770-3242 ;
- Sur notre site Web au [www.sto.ca](http://www.sto.ca) à la section « Nous joindre » ;
- Par courriel : [commentaires@sto.ca](mailto:commentaires@sto.ca)

Ou en écrivant au :



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

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

## ART. 17. L'INTERDICTION DE FUMER, MANGER OU BOIRE À BORD DES VÉHICULES

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

Il est également interdit de boire ou de consommer de la nourriture à bord des véhicules.

## **ART. 18. LES VISITEURS**

Les personnes handicapées admises au service du transport adapté dans leur région respective et qui résident temporairement sur le territoire de la ville de Gatineau ou visite le territoire, peuvent bénéficier du service du transport adapté. Toutefois, elles devront préalablement obtenir l'autorisation de la STO une semaine à l'avance en composant le 819 773-2222, option 3.

Les résidents d'Ottawa, admis à Para-Transpo et qui veulent se déplacer sur notre territoire, peuvent également bénéficier de notre service ayant comme point de transfert le Casino du lac- Leamy.

## **ART. 19. 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.



## **ART. 20. POINTS DE CORRESPONDANCES**

- **À Buckingham** : Entrée principale, Galerie de Buckingham, 999 chemin Lépine (face au magasin Hart)
- **IGA Farm-Point** situé au 1716 Route 105
- **Tim Hortons** situé au 10 rue de la Fabrique
- **Dépanneur Couche-tard** situé au 25 rue Davidson Ouest
- **Casino du Lac-Leamy** situé au 1 Boulevard du Casino
- **Centre Rideau** situé au 60 rue George à Ottawa

## **ART. 21. INTERRUPTION DE SERVICE**

Lors d'une tempête de neige majeure, de verglas ou dans une situation d'urgence ou de catastrophe naturelle, qui perturbe la sécurité routière, la STO peut décider d'interrompre temporairement son service de transport adapté. Dans un tel cas, la STO diffusera un bulletin sur le site Web ou avisera les usagers par téléphone.

Si l'interruption survient après votre déplacement de l'aller, nous ferons de notre mieux pour assurer votre déplacement de retour dans un délai raisonnable.

## **ART. 22. LIMITATION DU MOYEN DE TRANSPORT**

Il est possible, pour des raisons de limitation physique, de demander de limiter vos déplacements à certains types de véhicules.

Pour cela, vous devez faire la demande auprès du service du transport adapté et fournir le formulaire nécessaire rempli par un professionnel de la santé.

Il est important de noter qu'une limitation du moyen de transport peut entraîner des changements importants dans vos heures de réservation, voire une impossibilité de vous offrir du transport.

## Avertissements !

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.

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.

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.

Ayez en main le montant d'argent exact avant votre embarquement, car le chauffeur ne remet pas la monnaie.

Soyez prêts avant l'heure prévue d'embarquement !

- Ce document est disponible en média substitut (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.
- Si des organismes désirent recevoir une session d'information au sujet du présent guide, la STO est prête à se déplacer afin de répondre à cette demande.

Dernière révision complète : mars 2025

Dernière mise à jour : mars 2025