

NOVEMBRE 2023

GUIDE PRATIQUE DU
**TRANSPORT
ADAPTÉ**

EN VIGUEUR LE 20 NOVEMBRE 2023



**Société de
transport
de Lévis**

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 vous offrir un service de qualité au meilleur coût pour l'ensemble de la collectivité.

Le présent document explique les principales règles de fonctionnement du service de transport adapté. Il est mis à votre disposition afin de bien vous informer sur la nature des services offerts ainsi que sur la façon de les utiliser.

Une version complète des règles d'utilisation du transport adapté est disponible sur le site Web de la Société, à l'adresse www.stlevis.ca.



TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos.....	2
Admission.....	4
Territoire desservi (nouvelle carte).....	5-8
Horaire.....	9
Déplacements réguliers.....	10
Déplacements occasionnels.....	10-11
Réservations.....	12-13
Annulation.....	14
Accompagnement.....	15
Utilisation du service.....	16
Information sur le service.....	17
Responsabilité de la clientèle.....	17-18
Règles d'utilisations.....	19-20
Plaintes, suggestions, commentaires et renseignements.....	20
Alternatives au transport adapté.....	21
Tarification et paiement.....	22
Liste des agences de ventes de la STLévis.....	22
Service à la clientèle.....	23

Le présent document est disponible en format alternatif sur le site Web de la STLévis.

Admissibilité au service

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 du Québec (MTQ)*. On peut les consulter à l'adresse :

<https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/aide-finan/usagers-transports/politique-admissibilite/Pages/admissibilite-transport-adapte.aspx>.

Mise à jour du dossier

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

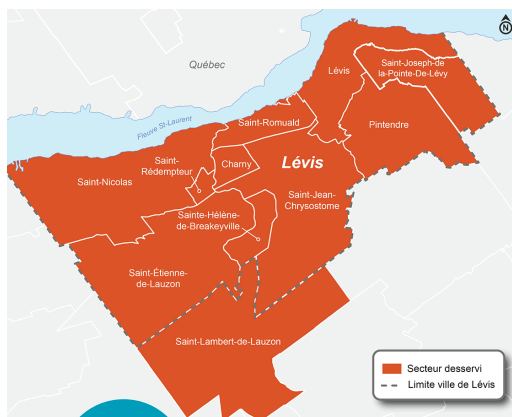
- adresse;
- numéro de téléphone et numéro de téléphone cellulaire (s'il y a lieu);
- adresse de courriel;
- modification de diagnostic;
- nouvel équipement d'aide à la mobilité;
- nécessité d'un accompagnateur;
- personne à contacter en cas d'urgence.

Si vous désirez faire modifier votre dossier en lien avec le diagnostic, les incapacités, aide à la mobilité, l'accompagnement ou tout autre besoin particulier, vous devrez l'accompagner d'une justification écrite signée par un professionnel de la santé en remplissant une nouvelle demande d'admission et en complétant toutes les parties du formulaire.

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

Une personne qui déménage à l'extérieur du territoire de la Société peut faire transférer son dossier à l'organisme de transport adapté au Québec qui dessert son nouveau lieu de résidence. La personne ou son représentant légal doit en faire la demande à la Société, qui se chargera d'entreprendre les démarches nécessaires. Elle fera parvenir votre dossier à la société de transport de votre nouvelle région.





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

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, incluant l'Aquarium de Québec et la Gare de VIA-Rail;
- Limite Ouest : Autoroute Henri-IV (A73), incluant la gare VIA de Sainte-Foy;
- Limite Nord : Chemin Sainte-Foy.

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 **sont effectués uniquement du lundi au vendredi, entre 6 h à 18 h.**

Les limites de la zone de couverture étendue sont identifiées sur la carte en page 7 et 8. Si vous avez de la difficulté à interpréter la carte, communiquez avec le service du transport adapté pour savoir si une adresse fait partie du territoire couvert.

Lorsque des soins de santé comme l'ergothérapie, la physiothérapie ainsi que les rendez-vous médicaux sont prévus, vous pouvez réserver un transport médical depuis votre domicile jusqu'au aux endroits suivants :

- Hôpital de l'Enfant-Jésus, 1401, 18^e Rue
- Hôpital Saint-François-d'Assise, 1580, Rue Ozanam
- Hôpital du Saint-Sacrement, 1050, chemin Sainte-Foy
- Hôtel-Dieu de Québec, 11 Côte du Palais, 6 rue McMahon, 25 rue Charlevoix
- IRDPQ, 525 boulevard Wilfrid-Hamel

Ces adresses sont desservies durant l'ensemble des heures de service.

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.

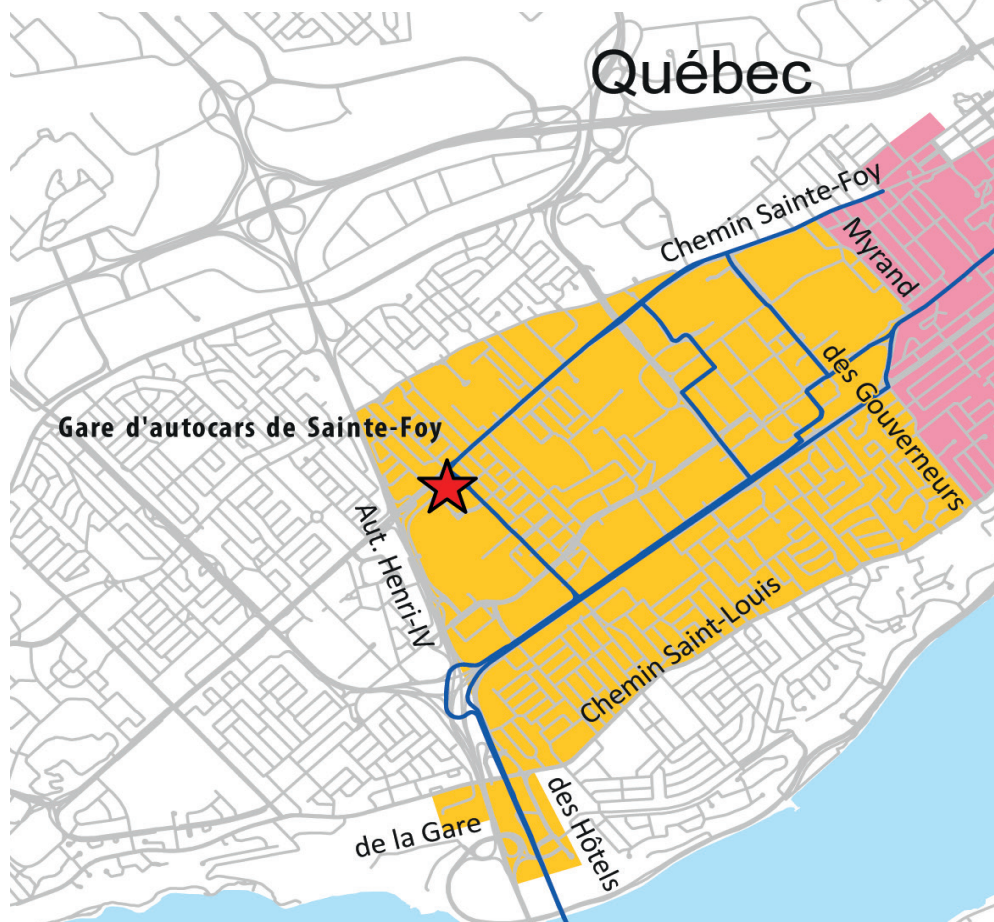
ZONES DESSERVIES

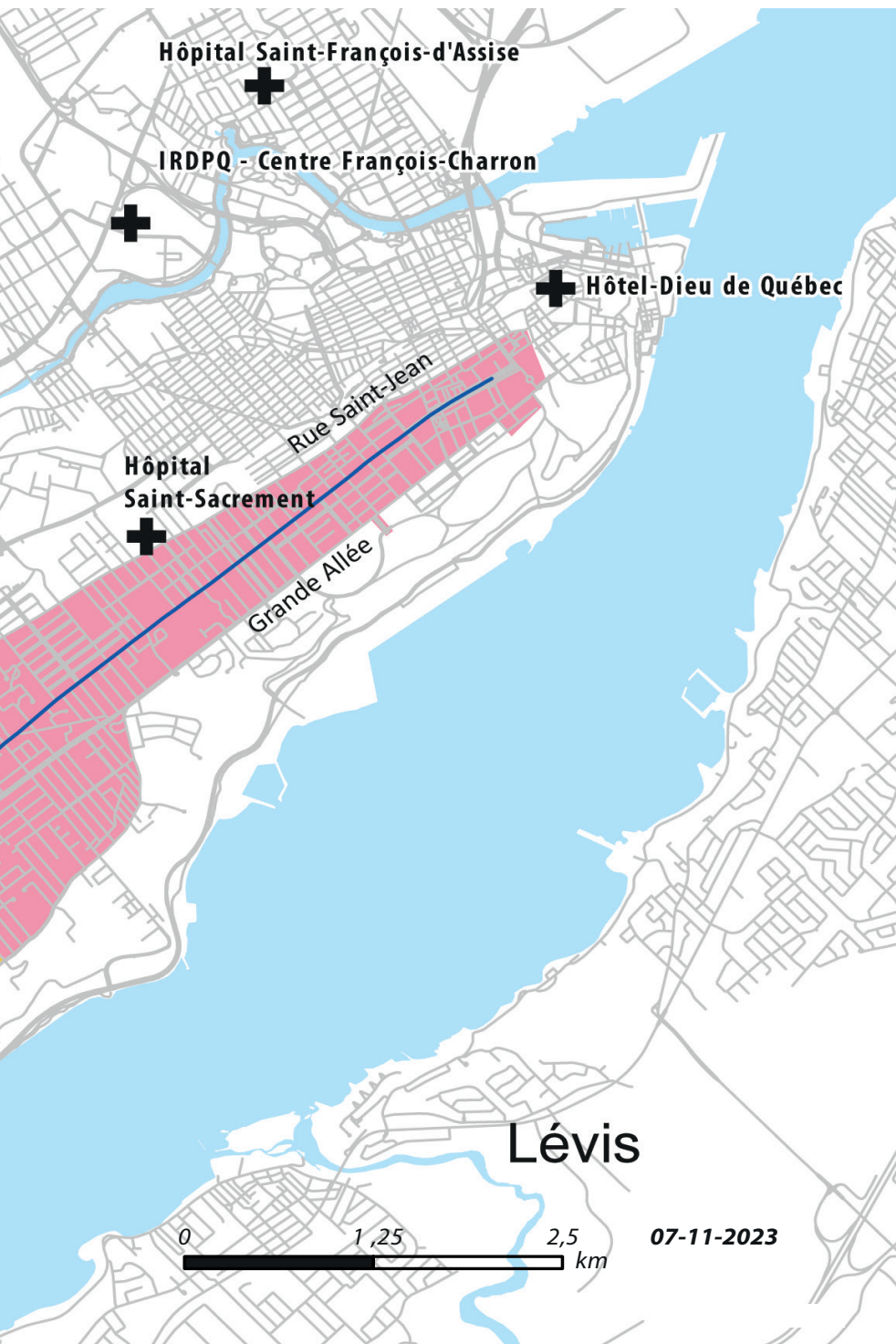
par le transport adapté de la STLévis sur la Rive-Nord

Zones du transport adapté Rive-Nord

Horaire

-  Service 7 jours selon les heures d'ouverture
-  Service de 6h à 18h du lundi au vendredi seulement
-  Lieu de correspondance avec le STAC
-  Établissement desservi 7 jours / semaine selon les heures d'ouverture
-  Ligne de transport en commun de la STLévis







Déplacements avec une correspondance à Québec

Il est maintenant possible de se déplacer dans l'ensemble du territoire de l'agglomération de Québec, même si la destination se situe dans un secteur qui n'est pas desservi par la STLévis.

Dans ce cas, le déplacement sera pris en charge par la STLévis et le STAC sur leurs territoires respectifs et comprendra un changement de véhicule à la Gare d'autocars de Sainte-Foy ou à tout autre lieu, à la discrétion des organismes de transport adapté concernés.

Afin de planifier ce genre de déplacement, le client doit accomplir les démarches suivantes :

1. Réserver son déplacement à titre de visiteur au STAC en composant le **(418) 687-2641**, option 0, et mentionner à l'agent qu'il s'agit d'un déplacement en correspondance avec la STLévis. L'adresse de départ à Québec sera la Gare d'autocars de Sainte-Foy, située au 3001, chemin des Quatre-Bourgeois.
2. L'agent du STAC inscrira la demande et confirmera une heure de départ et de retour.
3. Communiquer ensuite avec la répartition de la STLévis pour réserver le déplacement entre votre lieu de départ sur le territoire de la STLévis et la gare d'autocars de Sainte-Foy, en mentionnant qu'il s'agit d'un déplacement en correspondance. Vous devrez indiquer au service de la répartition l'heure de départ et d'arrivée au point de correspondance qui vous aura été confirmée par le STAC.

Il est à noter que le client qui désire faire un déplacement impliquant une correspondance avec le STAC pour la première fois devra d'abord ouvrir un dossier de visiteur à Québec et suivre la procédure établie par STAC. Prévoyez un délai de cinq (5) jours ouvrables pour compléter cette procédure.



Heures de service

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

- Du lundi au vendredi de 6 h à 23 h
- Le samedi de 6 h 30 à 23 h
- Le dimanche de 7 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. Si vous désirez maintenir votre réservation, vous devez formuler une demande de déplacement occasionnel spécifique pour cette journée.

Niveau de service offert lors des jours fériés :

- **Horaire du dimanche** - Le 1^{er} janvier, 2 janvier, lundi de Pâques, fête nationale du Québec, jour du Canada, fête du Travail, jour de Noël, 26 décembre
- **Horaire du samedi** - Action de grâce
- **Horaire de semaine**¹ - Vendredi saint, journée nationale des patriotes, jour du Souvenir, 24 et 31 décembre c'est horaire de semaine réduit en soirée

Tempêtes

La Société se réserve le droit d'interrompre le service de transport adapté lorsqu'elle juge qu'une tempête de neige majeure ou de verglas perturbe la circulation des véhicules ou qu'elle pose un risque pour la sécurité de la clientèle. La Société vous encourage à annuler à l'avance tout déplacement qui pourrait être remis à plus tard.

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

En cas de fermeture, vous serez informé le plus tôt possible de l'annulation du service. Nous ferons tout notre possible pour assurer le retour des clients qui ont déjà quitté leur domicile. La Société utilise les moyens de communication pour diffuser les fermetures:

- Site Web : <https://www.stlevis.ca>;
- Bulletins des stations radiophoniques locales;
- Facebook (STLevisOfficiel), Facebook (TA-STLevisOfficiel) et X (@stlevis)

Vous pouvez aussi vous inscrire à la liste d'envoi par courriel du transport adapté. Pour ce faire, envoyer un courriel à transport.adapte@stlevis.ca.

¹ 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.

DÉPLACEMENTS RÉGULIERS

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

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

Demande de déplacement régulier

Si vous avez des déplacements réguliers vers un lieu de travail, d'étude autonome vous devrez réserver vous-mêmes vos déplacements et nous indiquer vos dates de congé et de vacances 14 jours à l'avance. Vous pouvez réserver vos déplacements réguliers pour une période maximale de six mois à la fois, à moins que votre déplacement ait pour motif une visite à l'hôpital pour des traitements d'hémodialyse.

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

Camps d'été

Les demandes de transport pour les camps d'été seront transmises par les organisateurs du camp avant le 1^{er} juin de chaque année. **Les réservations soumises après le 1^{er} juin ne seront pas acceptées.** Il est à noter que seules les personnes admises au service de transport adapté peuvent bénéficier du service.

Le service confirmera les heures de transport aux parents ou aux responsables avant le début des activités du camp. Toutes les réservations seront traitées selon le niveau de disponibilité des ressources.

DÉPLACEMENTS OCCASIONNELS

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

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

Demande de déplacement occasionnel

Les réservations pour des déplacements *occasionnels* sont acceptées à partir de 7 jours avant la date de déplacement prévu, et ce, jusqu'à la veille de la date du déplacement à 17h, ou le vendredi à 17 h pour les déplacements du dimanche et du lundi. Les demandes de déplacement le jour même ne sont pas acceptées.

Vous devez vous assurer qu'un déplacement déjà réservé n'entre pas en conflit avec une nouvelle demande.

Il est possible qu'un déplacement ne puisse être effectué à l'heure demandée en raison d'un manque de disponibilité de véhicules adaptés à la situation du client. Dans un tel cas, l'agente vous offrira une autre heure ayant des disponibilités pour vos déplacements.

Activités sociales et culturelles parrainées

Lors d'une activité spéciale, la Société permet à un responsable d'une activité de réserver un transport pour plusieurs personnes en une seule étape. L'organisme qui parraine une activité doit communiquer à la Société la liste des participants au moins 7 jours avant l'activité et confirmer que la Société dispose d'une capacité d'accueil suffisante pour effectuer les déplacements. Toutes annulations d'une activité ou d'un ou plusieurs participants doivent être acheminées le plus tôt possible au service de la répartition. Un usager désirant participer à une activité fait par un organisme et n'étant pas sur la liste fournie par cette dernière doit obligatoirement passer par l'organisme. La STLévis regardera la possibilité d'inclure l'usager dans un transport.

Important : Aucune modification aux réservations si la demande est reçue à notre service de répartition, moins de sept (7) jours précédents la date de l'activité.

RÉSERVATIONS

Pour joindre le service de transport adapté pendant les heures d'ouverture, composez le **418 837-9552** du lundi au vendredi de 8 h à 17 h. Vous devez indiquer s'il s'agit d'une demande de transport régulier ou occasionnel et fournir les informations suivantes :

- Le numéro de dossier du client, ou son nom, si le numéro de client n'est pas disponible;
- Le jour souhaité du déplacement;
- L'adresse de départ;
- **L'adresse exacte de destination** (l'endroit doit être accessible);
- Si l'endroit de destination comporte plusieurs entrées, il est important de préciser le numéro de porte ou accès.
- **L'heure désirée d'arrivée à destination** et l'heure de départ prévue;
- L'aide à la mobilité qui sera utilisée durant ce déplacement, si le client dispose de plusieurs aides à la mobilité;
- Le mode de paiement;
- L'accompagnateur (s'il y a lieu) et son mode de paiement.
- *Un accompagnateur non mentionné lors de la réservation ne pourra embarquer à bord du véhicule*

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

Avec ces données, l'agente du service à la clientèle ou la répartition établira la possibilité d'offrir le service du transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandés.

Dans la plupart des cas, l'agente du service à la clientèle ou la répartition pourra confirmer immédiatement votre fenêtre d'embarquement.

Par exemple, M. Morin désire se rendre à l'hôpital pour un rendez-vous à 9 h. Puisqu'il devra circuler quelques minutes à l'intérieur de l'établissement pour se rendre à l'endroit où il est attendu, il demandera une heure d'arrivée à 8h45. Après avoir inscrit la réservation, l'agente du service à la clientèle lui confirmera que son transport ira le prendre entre 8h15 et 8h30.

Comme le prévoient les règles en vigueur à travers le Québec, la STLévis ne tient pas compte des motifs de déplacement lors d'une réservation.

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

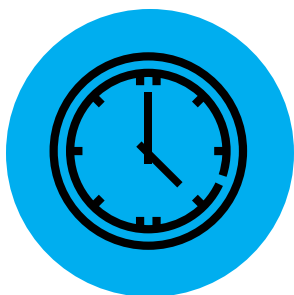
RÉSERVATIONS

Modification d'une réservation

La répartition peut modifier une réservation, dans la mesure où le service est disponible et que cette modification ne désorganise pas la planification des routes de transport.

Si ces conditions ne sont pas réunies, la demande de modification sera refusée.

Les modifications d'un déplacement le jour même seront refusées. Le client aura alors le choix de conserver sa réservation d'origine ou de l'annuler.



ANNULATION

Annulation

Vous devez aviser le service du transport adapté le plus tôt possible en cas d'annulation de votre déplacement, qu'il s'agisse d'une absence, d'une annulation de rendez-vous, d'une maladie ou de vacances. Il est possible d'annuler un déplacement en tout temps en composant le **418 837-9552**.

Si vous n'annulez pas votre déplacement et que le transporteur se déplace pour rien, le déplacement de retour sera automatiquement annulé après un délai de 30 minutes. Si l'utilisateur désire conserver son transport de retour, il doit communiquer avec nous dans ce délais. Les annulations ou les voyages blancs à répétition pourront entraîner des suspensions aux services de transport.

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 que dans le cas de certains rendez-vous médicaux ou d'une comparution au tribunal. Par contre, nous vous suggérons de nous indiquer une heure approximative de retour. Si vous pensez ne pas être à l'heure, communiquez avec nous afin de repousser votre déplacement. **Dans tous les autres cas**, vous devez spécifier l'heure de votre déplacement de retour.

Si vous bénéficiez d'un retour sur appel, vous devrez attendre qu'un véhicule se libère. Le délai d'attente peut atteindre jusqu'à 60 minutes. Le service du transport adapté recommande à la clientèle admise pour des traitements en dialyse de préciser une heure de départ fixe pour le départ afin d'éviter d'attendre inutilement l'arrivée d'un véhicule.

Pour nous aviser d'un retour sur appel, composez le **418 837-9552**.

Horaire de la répartition

L'horaire de la répartition est du lundi au vendredi de 8h à 17h. Les réservations pour des déplacements occasionnels seront prises durant les heures d'ouverture. Les demandes de groupe et les réservations de déplacements réguliers seront acceptées de 8h à 16h, du lundi au vendredi.

En dehors des heures d'ouverture, on peut joindre le service à la clientèle uniquement pour obtenir des informations sur les heures d'embarquement, pour annuler un déplacement ou pour confirmer l'heure d'un retour sur appel déjà réservé. Il ne sera pas possible de réserver de transport, ni de modifier les réservations dans le système.

ACCOMPAGNEMENT

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

Accompagnement obligatoire

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

Dans les cas où le comité détermine que la personne admise doit obligatoirement être accompagnée, l'accompagnateur doit être une personne responsable, âgée d'au moins 14 ans et capable d'apporter à la personne handicapée l'aide dont elle a besoin au cours de son déplacement 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 le client et son accompagnateur, si tel est le cas, elle confirme la réservation. L'accompagnateur devra payer son passage au tarif applicable.

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

Responsabilité parentale

Une personne admise au transport adapté peut, comme parent, voyager avec son enfant ou ses enfants âgés de 13 ans et moins. Tout enfant handicapé de 13 ans et moins peut voyager avec ses parents.

Tout enfant de 6 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, vous devez informer la Société que vous serez accompagné au moment de la réservation. Un enfant de 7 ans et plus qui voyage en compagnie de ses parents, ou un parent qui voyage en compagnie de son enfant, doit payer son passage selon le tarif en vigueur.

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 chauffeurs ne sont pas autorisés à monter sur les étages d'immeubles comportant plusieurs paliers.

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 de déplacement doit être acheminée à la STLévis par téléphone au **418 837-9552**.

Prise en charge

L'agent de répartition ou **le système automatisé RVI** avisera le client de la plage horaire de 15 minutes au cours de laquelle il devra être prêt pour l'arrivée et le départ. Si vous n'êtes pas facilement joignable par téléphone, vous êtes responsable de contacter la Société pour valider l'heure exacte de vos déplacements.

Vous devez être prêt à faire le déplacement aux heures qui vous ont été confirmées l'arrivée et le départ lors de la réservation. Si vous n'êtes pas prêt à l'heure prévue, vous pouvez vous voir refuser le transport.

À moins d'une situation indépendante de la volonté de la Société, l'embarquement aura lieu à l'intérieur de la fenêtre de 15 minutes qui vous a été confirmée lors de la réservation. À son arrivée, le chauffeur signalera sa présence. Si vous habitez un immeuble à logements, vous devez attendre dans le hall d'entrée.

S'il vous êtes dans un lieu public, vous devez attendre à l'endroit identifié lors de la réservation.

Règles des trois marches

Tous les lieux d'origine et de destination doivent être accessibles. Vous devez connaître à l'avance le nombre de marches (extérieures) faisant obstacle à vos déplacements. S'il y a plus de 3 marches y incluant le palier à franchir, vous devez être en mesure d'effectuer cette manœuvre seul 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.

Si vous utilisez un fauteuil roulant pour vos déplacements, les lieux d'origine et de destination devront être munis d'une rampe d'accès ou d'un seuil de porte au niveau du sol.

INFORMATION SUR LE SERVICE

Services offerts

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

Le chauffeur peut assister l'utilisateur 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

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.

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 lorsqu'il s'agit d'une annulation tardive, c'est-à-dire que le déplacement est annulé moins de 30 minutes avant l'heure 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.

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, ou demander l'assistance d'une ambulance;
- 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.

Aidants

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.

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.

Afin d'assurer la sécurité du client une fois à destination, celui-ci devra être pris en charge, à la porte, par une personne responsable. Les clients autonomes sont dispensés de cette procédure.

Aides à la mobilité

Dimensions et poids des aides à la mobilité

Les plateformes élévatrices des minibus peuvent soulever un poids maximal de 364 kg (800 lb). Pour permettre l'embarquement sécuritaire, la dimension des aides à la mobilité ne peut excéder 84 cm (32,5 po) en largeur et 137 cm (54 po) en longueur.

Triporteurs et quadriporteurs

Les fauteuils roulants de type triporteur ou quadriporteur sont autorisés dans les minibus (doit être capable de se transférer sur un siège) et les taxis accessibles, à moins d'avis contraire. La personne ayant une limitation motrice doit, dans ce cas, être en mesure de se déplacer de son fauteuil à la banquette sur laquelle elle fera le trajet.

Bagages

Sacs d'épicerie ou de magasinage

Les bagages, sacs d'épicerie et sacs 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 devra être placé au dos du fauteuil roulant ou tenu sur les genoux. Les sacs de sport ou instruments de musique à gros volume ne sont pas autorisés à bord des véhicules.

RÈGLES D'UTILISATIONS

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 la ceinture de son fauteuil est bien attachée avant d'être pris en charge par le transporteur.

Si le client est dans l'impossibilité d'attacher sa ceinture de sécurité, le chauffeur doit effectuer cette manœuvre pour le client.

Choix du mode de transport

Le choix du mode de transport et du transporteur est laissé à la discrétion de la Société, à moins qu'une condition médicale ou une situation spécifique justifie l'utilisation d'un type de véhicule particulier. 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 actes de violence ou d'intimidation à bord des véhicules ne seront pas tolérés.

Les clients du transport adapté sont sujets aux mêmes règles de comportement et de bonne conduite que celles qui s'appliquent aux usagers du transport en commun. 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. La durée maximale d'un déplacement est fixée à 90 minutes. 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 a 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.

Chien-guide ou chien d'assistance

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

Autres animaux de compagnie

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

PLAINTES, SUGGESTIONS, COMMENTAIRES ET RENSEIGNEMENTS

Soyez assurés que lorsque vous nous appelez pour nous faire part d'une situation, nous sommes à l'écoute. Tous les commentaires reçus au Transport adapté sont consignés dans une base de données. Ils sont lus avec soin par un gestionnaire qui en fait l'analyse et le suivi.

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

Le client qui formule une plainte contribue à l'amélioration du service et ne doit d'aucune manière craindre de perdre son droit au transport. Afin de faciliter le traitement des plaintes, nous demandons aux personnes qui s'estiment lésées ou à leur représentant de communiquer le plus rapidement possible avec le service à la clientèle et d'avoir en main le plus de renseignements possible;

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

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

Si cette réponse de la Société ne vous satisfait pas, il est possible de référer votre dossier au Directeur Proximité client et commercialisation, qui réexaminera le dossier.

ALTERNATIVES AU TRANSPORT ADAPTÉ

Transport en commun

La Société encourage l'utilisation de son service de transport en commun et investit afin d'améliorer l'accessibilité de ses services réguliers. Les clients du transport adapté qui désirent utiliser le transport en commun régulier et qui sont détenteurs d'un titre mensuel sur carte OPUS peuvent utiliser ce titre de transport pour effectuer un nombre illimité de déplacements sans préavis et sans frais supplémentaires durant la période de validité. Ils bénéficient aussi, comme piétons, de la gratuité à la Traverse Québec- Lévis.

De plus, la Société améliore constamment l'accessibilité de ses zones d'attente afin de permettre aux personnes en fauteuil d'accéder aux autobus urbains. 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. 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.



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.

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 sur son écran de communication.

La Société émet aussi des cartes à poinçonner de 4, 8 et 12 passages spécialement pour la clientèle du transport adapté. Ces cartes, qui sont disponibles dans certains points de vente, peuvent être utilisées dans le transport adapté et dans les autobus du réseau régulier. Il est à noter que **le titre de transport de 4, 8 ou 12 passages sur support électronique OPUS n'est pas accepté pour les déplacements en transport adapté.**

Le passager qui ne dispose pas d'un titre de transport valide doit payer son passage en argent comptant, selon la tarification en vigueur. Les transporteurs ne sont pas tenus de rendre la monnaie ou de remettre des reçus. Le paiement par carte de crédit ou par carte de débit n'est pas accepté. La STLévis ne remboursera pas la différence du montant perçu.

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.

Liste des agences de vente de la STLévis

Ces points de vente sont tous accessibles aux personnes à mobilité réduite.

- **Pharmacie Brunet :**
2040, boul. Guillaume-Couture, Lévis
Carte OPUS ou à Poinçon 4, 8 ou 12 passages disponibles
- **Pharmacie Familiprix André Villeneuve et Maxime Laflamme :**
3990, boul. Guillaume-Couture, Lévis - Carte OPUS ou à Poinçon 12 passages disponibles
- **Pharmaprix, Galeries Chagnon :**
1200, boul. Alphonse-Desjardins, Lévis
Carte à Poinçon 12 passages disponibles
- **Pharmacie Jean-Coutu :**
1855, route des Rivières, Lévis ! Carte OPUS ou à Poinçon 12 passages disponibles
- **Pharmacie Jean-Coutu :**
5475, boul. Guillaume-Couture, Lévis
Carte OPUS ou à Poinçon 12 passages disponibles
- **Pharmacie Jean-Coutu Charny :**
3555, avenue des Églises, Lévis - Carte OPUS ou à Poinçon 12 passages disponibles
- **Pharmacie Uniprix, Galeries du Vieux Fort :**
7777, boul. Guillaume-Couture, Lévis
Carte OPUS ou à Poinçon 12 passages disponibles
- **Pharmacie Uniprix, Saint-Lambert :**
1285, rue du Pont, Saint-Lambert-de-Lauzon
Carte à Poinçon 4 ou 12 passages disponibles
- **Société de Transport de Lévis :**
1100, rue Saint-Omer, Lévis - Carte OPUS ou à Poinçon 4, 8 et 12 passages disponibles



SERVICE À LA CLIENTÈLE

Voici votre carte d'admissibilité au transport adapté. Détachez la carte du guide et conservez-la sur vous pendant vos déplacements. Cette carte peut vous être demandée par le chauffeur ou un employé de la STLévis lors de votre embarquement.

Cette carte donne aussi droit à un accompagnateur de votre choix de voyager gratuitement à bord des autobus de transport en commun de la STLévis. Pour profiter de ce privilège, vous devez payer votre passage et présenter cette carte au chauffeur.

En vertu de la Politique d'admissibilité¹ au transport adapté du Ministère des Transports et Mobilité durable du Québec, elle vous donne le droit d'utiliser les autres services de transport adapté ailleurs au Québec.

Communiquez avec le service de transport adapté au 418 837-9552 pour obtenir l'information nécessaire.



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 17 h 30.

¹ Ce guide des usagers du transport adapté et disponible en format papier, vous pouvez en faire la demande en composant le **418-837-9552**. Il est aussi disponible en format pdf sur notre site Internet sous l'onglet « Transport adapté ».

Politique d'admissibilité au transport adapté

https://cdn-contenu.quebec.ca/cdn-contenu/adm/min/transports/transports/transport_adapte/politique-admissibilite-transport-adapte.pdf



**Société de
transport
de Lévis**

Service du transport adapté
1100, rue Saint-Omer
Lévis (Québec) G6V 6N4



PORT DE RETOUR GARANTI
RETURN POSTAGE GUARANTEED