



# GUIDE DE L'USAGER

TRANSPORT  
ADAPTÉ



**STO**

L'avenir en commun



---

# **Guide de l'utilisateur**

## **Service de transport adapté**

Cet outil de référence présente les renseignements nécessaires pour profiter pleinement du Service de transport adapté offert aux personnes à mobilité réduite qui résident sur le territoire de la ville de Gatineau et des municipalités de Cantley et Chelsea.

Vous y trouverez, entre autres, des renseignements sur la nature du service, l'admissibilité et les procédures de réservation.

Parmi les initiatives qui assurent une qualité de services optimale, les utilisateurs peuvent bénéficier d'une assistance téléphonique de la STO plus tard en soirée, sept jours par semaine. La Société offre également aux chauffeurs une formation axée sur les besoins particuliers de la clientèle du transport adapté.

Chaque année, la STO bonifie le budget alloué au transport adapté afin de satisfaire les besoins d'une clientèle toujours croissante et répondre adéquatement au nombre grandissant de demandes de déplacements.

Par ailleurs, la STO offre aussi la possibilité de voyager sur plusieurs lignes du réseau régulier. Grâce à l'acquisition continue d'autobus munis d'une rampe d'accès, la STO accueille les personnes en fauteuil roulant et à mobilité réduite et favorise ainsi la mobilité universelle pour toutes et tous. Il s'agit là d'un complément au service de transport adapté.

---

## **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 .....	5
Art. 6	Motifs de déplacement.....	7
Art. 7	Déplacements hors du mandat de la STO .....	9
Art. 8	Heures et procédures de réservation....	10
Art. 9	Caractéristiques du service.....	14
Art. 10	Service des jours fériés.....	19
Art. 11	Tarifification .....	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.....	28
Art. 16	Commentaires .....	29
Art. 17	Interdiction de fumer, boire ou manger à bord des véhicules .....	30
Art. 18	Points d'embarquement et de débarquement.....	31
Art. 19	Visiteurs .....	33
Art. 20	Sanctions pour le non respect des directives.....	33
Art. 21	Points de correspondances.....	34
Art. 22	Interruption de service .....	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.

## HEURE ET PROCÉDURES DE RÉSERVATION

Du lundi au vendredi entre 6 h et 21 h

Le samedi, le dimanche ou les jours fériés  
entre 7 h 30 à 21 h

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 (**un suivi téléphonique est recommandé**)
- 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 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.

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

---

## NOS BUREAUX SONT FERMÉS?

Dans le but de toujours mieux répondre à vos besoins, quand vous appelez au 773-2222 et que nos bureaux sont fermés, soit entre 21 h et 01 h (une heure le matin), vous avez les options suivantes :

- vous pouvez appuyer sur le « **1** » si votre transport est prévu en minibus;
- ou sur le « **2** » si votre transport est prévu en taxi;
- ou sur le « **3** » si vous voulez annuler votre transport du lendemain matin;
- ou sur le « **4** » pour rejoindre le répartiteur du transport en commun régulier. Vous utilisez cette option si vous n'obtenez pas de réponse aux options précédentes alors que votre transport est en retard de 15 à 30 minutes et que vous voulez vous assurer que le chauffeur ne vous a pas oublié.

Donc, quand vous appellerez le répartiteur du transport en commun régulier vous devrez donner votre nom, l'heure prévue de votre transport et l'adresse d'origine et de destination afin que le répartiteur puisse vérifier que vous aviez un transport de prévu. Si votre nom n'apparaît pas sur la liste ou que l'heure prévue est déjà dépassée de 30 minutes, il sera incapable de vous aider.

Attention ! La STO tient à vous souligner que cette nouvelle option n'est pas pour obtenir du transport que vous n'avez pas réservé ou pour obtenir un transport que vous avez manqué pour

---

quelques raisons que ce soit. Cette option est mise à votre disposition pour vous assurer d'être desservi tel que planifié, sans plus.

## **LES HEURES DE SERVICE**

Selon la demande de  
**6 h 15 à 00 h 30 (minuit trente)**  
**sept jours sur sept.**

Pour plus de renseignements veuillez vous référer à l'article 9.

## **LA TARIFICATION/ LAISSEZ-PASSER/ BILLETS**

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 et art.11).

## **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 internet de la STO au [www.sto.ca](http://www.sto.ca) ou communiquez avec le service à la clientèle au 819 770-3242.

---

## TEMPS D'ATTENTE

L'utilisateur 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

Tout commentaire 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**

Si des organismes désirent recevoir une session d'information au sujet du présent guide, la STO est disposée à se déplacer afin de répondre à cette demande.



---

## 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 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 possibles 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.

## 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 et 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 soit 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 **[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.

## **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 raisonnable.

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  
Service des politiques en transport  
et des programmes en transport public  
700 boul, René Levesque est, 24<sup>ème</sup> étage  
Québec (Qc) G1R 5H1

## **Les types d'admission**

### **a) 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.

### **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'usager et il accordera alors soit 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'usager 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.

## 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 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 avoir les mêmes lieux d'embarquement et de débarquement que ceux de l'utilisateur qu'il accompagne.

Les types d'accompagnements :

### a) 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. 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 non autorisé 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 inter-institutionnel (voir l'article 7).

b) **En territoire ontarien**, les seuls déplacements permis sont les suivants :

i) 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 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

**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.**



---

## 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 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.

### 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), un centre hospitalier (CH) ou un 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.

## **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

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 ou
- Par internet **www.sto.ca**

### **et mentionnez :**

- votre nom et prénom;
- 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.

**a) Les types de réservations :****i) Déplacements réguliers**

Il s'agit de déplacements pour fins d'études, de travail et d'hémodialyse 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. (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).

**ii) Déplacements occasionnels**

Il s'agit de déplacements répondants 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. (Voir renseignements généraux)

**iii) Réserveation 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 réserveation 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 par l'utilisateur ou de plus de 5 minutes avant l'heure demandée par l'utilisateur, la STO avisera celui-ci 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 de 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 souvent à la porte et qui engendre des voyages inutiles s'expose à des mesures restrictives quant à ses déplacements, 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 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.

## **Les caractéristiques du service**

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

Le service de transport adapté est disponible, selon la demande, de **6 h15** (heure du premier embarquement) à **00 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.

### **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 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 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 vous êtes 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 faire appel à une autre personne que le chauffeur pour l'aider.

Le chauffeur embarque ou débarque l'usager à l'entrée la plus accessible de sa résidence ou de l'édifice public.

### **e) Fauteuil roulant / Triporteur / Quadriporteur**

Ces fauteuils doivent être obligatoirement munis de quatre points d'attaches 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 antibasculantes sur son fauteuil roulant.**



**f) 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 reliées 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.

**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'utilisateur d'être accompagné de son chien sur le monte personne.

En minibus ou en taxi, le chien doit toujours porter son harnais.

## **h) Bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage**

Pour des raisons de sécurité, les bagages ou autres sacs sont permis uniquement si les règles suivantes sont respectées :

- Vous pouvez les transporter vous-même
- Ils ne prennent pas de place additionnelle
- Ils sont solidement fixés ou tenus par vous-même

Sans quoi, le chauffeur peut refuser d'effectuer un déplacement.

### **Exception pour certaines destinations**

- Gare Via Rail
- Aéroport d'Ottawa
- Terminus Autobus Voyageur Ottawa
- Autobus Voyageur Gatineau

Nous acceptons de transporter les bagages à bord de nos **taxis adaptés seulement** et exclusivement pour les usagers se rendant aux destinations susmentionnées. Vous êtes prié de communiquer avec le Service du transport adapté, dès que possible afin de faire les arrangements nécessaires et de nous aviser.

L'utilisateur peut demander un transport pour aller prendre le train, l'autobus voyageur ou l'avion ou lors de son retour, entre 6 h 15 et 0 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 offerte selon la disponibilité des véhicules.

## **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 grâces

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 1er 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. Cependant, le PME n'est pas disponible pour le transport adapté en raison de l'absence de valideurs dans les véhicules. Le paiement comptant est donc offert au même tarif que le PME.

Soyez prévoyant, assurez-vous d'avoir la monnaie exacte. Le chauffeur n'est pas tenu de vous remettre la monnaie.

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

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

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 afin de récupérer la valeur qu'il avait sur son ancienne carte.

Pour une carte à puce sans abonnement chargé, des frais de 8 \$ (exempt de taxes) s'appliquent.

---

## **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'usager 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'usager 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'usager 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'usager 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'usager de demeurer assis sur son triporteur ou quadriporteur pendant le trajet à bord du véhicule.** L'usager doit prendre place sur une banquette;
- m) 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 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.

**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**

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

- a) 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.
- b) 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.
- c) il est strictement défendu au chauffeur de monter sur le monte personne avec un usager en fauteuil roulant;
- d) 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.
- e) 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 afin de respecter la confidentialité de ceux-ci et ce, dans la mesure du possible.
- f) 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;



- g) 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;
- h) 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;
- i) durant la saison froide, le chauffeur doit éviter de laisser les portes ouvertes inutilement, particulièrement lorsque des usagers sont dans le véhicule;
- j) la ceinture de sécurité du monte-personne doit toujours être mise et ajustée, lors d'un embarquement ou d'un débarquement;
- k) il doit fermer le contrôle électrique du fauteuil motorisé ou appliquer les freins du fauteuil manuel lorsque celui-ci est sur le monte-personne;
- l) 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;

- m) 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;
- n) le chauffeur demeure près du monte personne, actionne le mécanisme de montée d'une main en tenant le fauteuil roulant de l'autre main;
- o) 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;
- p) le chauffeur s'assure que le client porte une ceinture abdominale sinon, il lui en installe une;
- q) le chauffeur doit monter le fauteuil roulant en faisant face au trottoir mais il doit descendre le fauteuil roulant du trottoir à reculons;
- r) il doit respecter le Code de la sécurité routière et s'assurer du bon état de fonctionnement de son véhicule en tout temps;
- s) 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;

- t) après chaque embarquement, il doit s'assurer que tous les fauteuils roulants sont solidement fixés au plancher, que tous les passagers ont bouclés leur ceinture de sécurité et que les béquilles, les marchettes ou autres orthèses sont rangées de façon sécuritaire;
- u) 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;
- v) le chauffeur doit appliquer la tarification et l'inscrire sur la feuille de route et il doit vérifier avec le répartiteur de la STO avant d'accepter un accompagnateur non inscrit sur la feuille de route;
- w) le chauffeur doit s'assurer que l'utilisateur 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;
- x) 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;
- y) le chauffeur ne doit pas accepter de pourboire;
- z) 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 transport adapté, les passagers blessés 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 transport adapté peuvent circuler sur les voies réservées. Le nombre de trois passagers ne s'applique pas, car ils sont considérés comme un autobus.

---

## **Les commentaires**

L'utilisateur qui formule une plainte 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.

Tout commentaire 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.

## **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.

## **Les points d'embarquement et de débarquement**

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 tel qu'indiqué sur la feuille de route.

La STO a déterminé des emplacements spécifiques aux endroits suivants :

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

- l'entrée près du magasin Urban Planet;
- l'entrée du Cinéma Starz quand le centre d'achat des Promenades de l'Outaouais est fermé.

### **b) Le Village Place Cartier :**

- l'entrée centrale près de la Librairie du Soleil;
- l'entrée de Zellers quand le centre d'achat est fermé.

### **c) Les Galeries de Hull :**

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

### **d) Les Galeries d'Aylmer :**

- l'entrée de la pharmacie Jean Coutu

**e) L'hôpital d'Ottawa :**

- Pavillon Général - l'entrée principale
- Pavillon Civic
  - l'entrée d'admission
  - clinique Parkdale , 737, rue Parkdale
- Pavillon Riverside
  - l'entrée principale à l'arrière de l'hôpital, 1967 Promenade Riverside
  - clinique Riverside, 1919 Promenade Riverside
- Centre de réadaptation de l'Hôpital d'Ottawa- l'entrée principale
- Institut de l'œil - l'entrée principale

**f) Le Centre de Santé et des Services Sociaux de Gatineau :**

- Hôpital de Hull - l'entrée principale
- Hôpital de Gatineau - l'entrée principale
- Pavillon Desjardins - l'entrée principale sur la rue Gamelin

**g) Hôpital Montfort :**

- l'entrée principale

**h) Le Centre Rideau :**

- 60 rue George

**g) Le Centre hospitalier des enfants de l'est Ontarien :**

- l'entrée principale



---

## **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.

Les résidents d'Ottawa, admis à Para-Transpo et qui veulent se déplacer sur notre territoire, peuvent également bénéficier de notre service à partir du 60 rue George à Ottawa ou au Casino du Lac-Leamy.

---

## **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.

---

## **Points de correspondances**

- a) À Buckingham - Entrée principale, Galerie de Buckingham, 999 chemin Lépine (face au magasin Hart);
- b) IGA de Farm-Point

**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**

---

## Interruption de service

Lors d'une tempête de neige majeure, de verglas ou dans une situation d'urgence qui perturbe l'utilisation des véhicules, 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.

N.B. 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 substitut (disque compact).
  - \* 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 2010)

---

Société de transport de l'Outaouais  
111, rue Jean-Proulx  
Gatineau (Québec) Canada J8Z 1T4  
819 773-2222  
[sto.ca/transportadapte](http://sto.ca/transportadapte)



**STO**

L'avenir en commun