

# Guide de l'utilisateur pour le transport adapté

:) je



4  
L  
**Transport  
adapté**



Société de transport  
de Salaberry-de-Valleyfield

## Table des matières

<b>Mot de bienvenue</b> .....	3
<b>L'admission</b> .....	3
<b>Admissibilité au transport adapté</b> .....	3
<b>Préadmission</b> .....	4
<b>Service</b> .....	4
<b>Hors territoire</b> .....	4
<b>Accompagnateur</b> .....	4
<b>Paiement</b> .....	5
<b>Réservations</b> .....	5
<b>Informations à fournir lors de vos réservations</b> .....	5
<b>Grille tarifaire</b> .....	6
<b>Voyage en blanc, annulation et urgence</b> .....	7
<b>Bagages et sac d'emplettes</b> .....	7
<b>Hygiène</b> .....	7
<b>Accessibilité</b> .....	7
<b>Sécurité</b> .....	7
<b>Chien-guide et d'assistance</b> .....	8
<b>Comportement</b> .....	8
<b>Commentaires</b> .....	8
<b>Nous joindre</b> .....	8

## Mot de bienvenue

La Société de transport de Salaberry-de-Valleyfield (STSV) et le comité d'admissibilité vous souhaite la bienvenue à bord. Le transport adapté est un service de type « Porte-à-porte », dont la réservation se fait au moins quatre (4) heures à l'avance et ce, du lundi au samedi. Les municipalités desservies sont Coteau du-Lac, Les Coteaux, Rivière Beaudette, St-Louis de Gonzague, St-Polycarpe, St-Stanislas de Kotska, St-Zotique et Salaberry-de-Valleyfield.

Ce guide vise à informer les usagers du fonctionnement de ce service adapté offert par la STSV.

## L'admission

Le processus d'admissibilité consiste à remplir et faire parvenir le formulaire « Demande d'admission au transport adapté » ainsi que son annexe que l'utilisateur a fait remplir par un professionnel de la santé. Il suffit de transmettre les deux documents à l'adresse courriel [ta@stsv.ca](mailto:ta@stsv.ca). Suite à la réception du formulaire, la demande est soumise au comité d'admissibilité de la STSV. Une évaluation du dossier est faite selon la politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des transports (MTQ). Ce formulaire et son annexe sont disponibles sur le site internet de la société de transport de Salaberry-de-Valleyfield ([www.stsv.ca](http://www.stsv.ca)). Vous pouvez aussi demander qu'on vous les envoie par courrier ou par courriel.

### Admissibilité au transport adapté

Afin d'être admis au service de transport adapté, le demandeur doit avoir, sur plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Au moins trois (3) des (6) incapacités suivantes doivent être présentes chez le demandeur :

- 1) Incapacité de marcher sur une distance de 400 mètres sur un terrain plat;
- 2) Incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui;
- 3) Incapacité d'effectuer l'ensemble d'un déplacement en transport régulier en raison d'une fatigabilité extrême;
- 4) Incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
- 5) Incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres personnes ;
- 6) Incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle; toutefois, cette incapacité ne peut à elle seule être retenue aux fins d'admission.

## Préadmission

La STSV peut procéder à des préadmissions afin d'offrir le service dans le meilleur délai, et ce, même avant que le comité n'ait rendu une décision.

Ladite demande d'admission est par la suite évaluée par le comité d'admission lors de sa prochaine séance. Par la suite le dossier de l'utilisateur est mis à jour et ce, afin de répondre aux conditions particulières de l'utilisateur dans l'offre de services.

## Service

Le service de transport adapté de la STSV est un service de **transport collectif** spécialisé de type « porte-à-porte » qui fonctionne sur réservation uniquement. Une réservation peut être faite au minimum 4 heures avant le transport. Les usagers sont admis selon les critères de l'admissibilité au transport adapté du ministère des transports (MTQ), et s'il y a lieu, leurs accompagnateurs, peuvent aussi utiliser ce service. La STSV se réserve le choix du véhicule pour le déplacement (véhicule régulier, véhicule adapté ou minibus), car ce choix doit tenir compte des restrictions de l'utilisateur ainsi que des ressources de transport disponibles.

## Hors territoire

Nous offrons également le service hors territoire. Un professionnel de la santé doit compléter le formulaire « [Demande d'admission pour un transport hors territoire](#) » et le faire parvenir à l'adresse courriel [ta@stsv.ca](mailto:ta@stsv.ca) ou [houvellet@stsv.ca](mailto:houvellet@stsv.ca). Les municipalités hors territoire sont principalement Châteauguay, Huntingdon, Ormstown et Vaudreuil.

## Accompagnateur

Si le demandeur est autorisé à se déplacer avec un accompagnateur, celui-ci doit indiquer sa présence au moment de la réservation. Cet accompagnateur doit acquitter son droit de passage selon la grille tarifaire en vigueur en argent comptant, directement au chauffeur lors du transport. Le parent en situation d'handicap pourra voyager avec ses enfants de moins de 14 ans. De même, tout enfant en situation d'handicap, âgé de moins de 14 ans est dans l'obligation d'être accompagné d'un adulte et devra voyager avec ses parents (ou une personne qui en a la charge) et, s'il y a lieu, un autre membre de la famille immédiate âgé de moins de 14 ans.

## Païement

Finì le païement en argent dans le véhicule pour l'usager. Celui-ci doit communiquer avec la STSV pour effectuer sa réservation et déposer de l'argent dans son dossier électronique ou procéder par facturation à la fin de chaque mois. Le païement électronique se fait par carte de crédit ou encore en personne à la STSV pour païement comptant ou par carte de débit ou crédit.

Si, pour une raison ou pour une autre il devait y avoir pénalité, son païement se fera automatiquement sur le compte de l'usager. Celui-ci pourra consulter son état de compte dans son dossier électronique.

## Réservations

Les services de la STSV offrent des déplacements tous les jours de la semaine de 5 h 20 à 23 h 30. Toute réservation doit être effectuée par téléphone au 450-370-0155 ou par courriel à [ta@stsv.ca](mailto:ta@stsv.ca). Toute réservation faite à l'intérieur de cette plage-horaire doit être faite au minimum 4 heures à l'avance. Seules les réservations prises avec nos agents de transports sont prises en compte.

Les réservations sont possibles du lundi au samedi. En cas d'exception, l'usager peut effectuer une réservation le dimanche.

Pour les personnes en fauteuil, le transport le dimanche est sous réserve et doit être demandé 24 heures à l'avance.

**Le service se fait en priorisant d'abord le travail, le scolaire, le médical et par la suite les loisirs.**

PLAGES DES TRANSPORTS	
<b>Travail/scolaire/médicaux</b>	
Bloc 1	5h20 à 9h30
Bloc 2	14h00 à 15h30
<b>Loisirs</b>	
Bloc 1	9h30 à 13h30
Bloc 2	15h00 à 21h00

## Informations à fournir lors de vos réservations

- ❖ Votre nom et votre numéro d'usager
- ❖ Le motif du transport (travail, scolaire, médical, loisir)
- ❖ Les adresses d'embarquement et de débarquement
- ❖ La date et une heure approximative \*\* selon les disponibilités et priorités
- ❖ L'heure du retour (si médical, un appel à la fin de la rencontre suffit)

## Grille tarifaire

# GRILLE TARIFAIRE

EN TRANSPORT ADAPTÉ 2023



**Transport**  
adapté

### DÉPLACEMENT DANS LA MÊME MUNICIPALITÉ

Description du titre de transport	Tarif régulier	Tarif réduit
1 passage	4,25 \$	2,75 \$
Mensuel	115,00 \$	70,00 \$
Pénalité absence	5,00 \$	

### DÉPLACEMENT À L'EXTÉRIEUR DE SA MUNICIPALITÉ MAIS À L'INTÉRIEUR DES 8 MUNICIPALITÉS

Rivière-Beaudette, Saint-Polycarpe, Saint-Zotique, Les Coteaux, Coteau-du-Lac, Salaberry-de-Valleyfield, Saint-Stanislas-de-Kotska et Saint-Louis-de-Gonzague

Description du titre de transport	Tarif régulier	Tarif réduit
1 passage	8,00 \$	6,00 \$
Mensuel	160,00 \$	95,00 \$
Pénalité absence	5,00 \$	

### TRANSPORT ADAPTÉ HORS TERRITOIRE

Beauharnois, Châteauguay, Ormstown, Huntingdon, Vaudreuil

Description du titre de transport	Tarif régulier	Tarif réduit
1 passage - Hors territoire	10,50 \$	7,50 \$
Mensuel- Hors territoire	175,00 \$	110,00 \$
Pénalité absence	15,00 \$	
Transport Montréal (fauteuil seulement*) - 1 passage	25,00 \$	
*Sous certaines conditions.		

## Voyage en blanc, annulation et urgence

L'utilisateur doit appeler au moins une (1) heure avant l'heure d'embarquement pour annuler une réservation en communiquant auprès de la STSV. Une pénalité de cinq (5) dollars est imposée pour chaque voyage en blanc (usager absent lors de son transport sans avoir annulé) dans la même municipalité et le transport entre deux municipalités desservies par la STSV et quinze (15) dollars pour un transport hors territoire.

L'imposition de la pénalité compense pour avoir nuit à la libération de la plage-horaire qui aurait pu servir à d'autres usagers.

## Bagages et sac d'emplettes

Les bagages et sacs d'emplettes sont autorisés pourvu que leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur. Les bagages sont également autorisés dans la mesure où l'espace requis ne diminue pas ou n'occupe pas une place normalement prise par un usager ou un appareil de mobilité réduite (fauteuil, marchette, etc.)

## Hygiène

L'hygiène personnelle doit être conforme à la norme de la communauté pour les lieux publics. Les personnes ayant l'odeur de corps offensive menant à des plaintes des autres usagers ou des chauffeurs pourraient se voir refuser des transports futurs.

## Accessibilité

Vous devez veiller à ce que les lieux d'embarquement et de débarquement soient accessibles, aux points de départ et d'arrivée. L'hiver les lieux d'embarquement ou de débarquement doivent toujours être déneigés. Si vous constatez que l'accès est bloqué et qu'il ne sera pas dégagé avant l'arrivée du véhicule, vous devez annuler votre déplacement le plus tôt possible afin d'éviter que le chauffeur ne se rende sur place inutilement.

## Sécurité

Vous pouvez compter sur l'aide du chauffeur pour embarquer à bord du véhicule, pour y descendre et pour franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination. Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur, un escalier roulant ou un escalier ou rampe non sécuritaire pour aller vous chercher ou vous reconduire à l'étage. Un intervenant ou une personne responsable d'un usager doit s'assurer que ce dernier est dans l'état qui permet un déplacement sécuritaire.

## Chien-guide et d'assistance

La présence d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance est acceptée. Toutefois, il faut que celui-ci ait suivi une formation spécifique donnée par un organisme reconnu, tel MIRA. Les chiens ne doivent pas nuire au confort et à la sécurité des autres usagers du service de transport adapté. La présence de l'un de ces chiens ne remplace pas l'accompagnateur si requis. Le chien-guide doit toujours porter son harnais. Vous devez mentionner l'utilisation d'un chien-guide ou d'accompagnement lors de chaque réservation.

## Comportement

Le comportement de l'utilisateur à bord du véhicule doit être empreint de respect et de civisme. En aucun temps, l'utilisateur ne peut utiliser la violence physique ou verbale, agressivité ou excès à l'encontre du chauffeur ou des autres passagers. Pour tout comportement inapproprié de nature sexuelle, l'utilisateur se verra suspendre son droit de transport, jusqu'à l'évaluation du dossier. Il est interdit de fumer, vapoter, consommer du cannabis, manger ou boire dans le véhicule.

## Commentaires

Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires, suggestions en communiquant avec nous par courriel [info@stsv.ca](mailto:info@stsv.ca) ou par téléphone. Nos agents de transports traiteront vos commentaires de façon discrètes et respectueuses.

Lors de la transmission de votre commentaire, il est important de nous indiquer des informations précises (date, heure, lieu, chauffeur, etc.) afin de bien comprendre la situation. Des informations imprécises ou incomplètes nous empêchent parfois d'apporter le suivi adéquat. Veuillez nous communiquer vos informations complètes dont votre nom et numéro d'utilisateur.

## Nous joindre

**Réservations** Du lundi au dimanche à compter de 6 h 30 jusqu'à 23 h 30

Téléphone 450-370-0155

Courriel [ta@stsv.ca](mailto:ta@stsv.ca)

Site WEB [www.stsv.ca](http://www.stsv.ca)

Commentaire [info@stsv.ca](mailto:info@stsv.ca)

Adresse 51 Rue Hébert, Salaberry-de-Valleyfield, QC J6S 2R5