

Guide de l'utilisateur pour le transport adapté

:) je

4

L



Transport
adapté



Table des matières

1.	Bienvenue à bord du service de transport adapté – STSV	3
2.	Procédure d’admissibilité au transport adapté – STSV.....	3
3.	Conditions d’admissibilité	3
4.	Guide du service de transport adapté – STSV	4
a)	<i>Préadmission</i>	4
b)	<i>Service</i>	4
c)	<i>Hors territoire</i>	4
d)	<i>Accompagnateur</i>	4
e)	<i>Paiement</i>	5
f)	<i>Réservations</i>	5
g)	<i>Informations à fournir lors de vos réservations</i>	6
h)	<i>Voyage en blanc, annulation et urgence</i>	6
i)	<i>Bagages et sacs d’emplettes</i>	6
j)	<i>Hygiène</i>	6
k)	<i>Accessibilité des lieux</i>	7
l)	<i>Sécurité</i>	7
m)	<i>Chien-guide et chien d’assistance</i>	7
n)	<i>Comportement à bord</i>	7
5.	Commentaires et suggestions.....	8
6.	Coordonnées de la STSV	8
7.	grille tarifaire.....	9
		9

1. BIENVENUE À BORD DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ – STSV

La Société de transport de Salaberry-de-Valleyfield (STSV), ainsi que son comité d'admissibilité, vous souhaitent la bienvenue à bord.

Le transport adapté est un service de type « **porte-à-porte** », offert **tous les jours de la semaine, du lundi au dimanche**. Pour en bénéficier, il est nécessaire d'effectuer votre réservation **au minimum quatre (4) heures à l'avance**.

Les municipalités actuellement desservies sont les suivantes :

Salaberry-de-Valleyfield, Coteau-du-Lac, Les Coteaux, Rivière-Beaudette, Saint-Louis-de-Gonzague, Saint-Polycarpe, Saint-Stanislas-de-Kostka, Saint-Zotique et Saint-Étienne-de-Beauharnois.

Ce guide a pour but de vous informer sur le fonctionnement du service de transport adapté offert par la STSV, afin d'en faciliter l'usage et d'assurer votre entière satisfaction.

2. PROCÉDURE D'ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT ADAPTÉ – STSV

Pour soumettre une demande d'admission au transport adapté, il convient de remplir le formulaire intitulé *Demande d'admission au transport adapté*, accompagné de son annexe complétée par un professionnel de la santé. Ces deux documents doivent être transmis par courriel à l'adresse suivante : **ta@stsv.ca**.

Une fois la demande reçue, celle-ci est analysée par le comité d'admissibilité de la STSV, conformément à la politique d'admissibilité du ministère des Transports du Québec (MTQ).

Les formulaires requis sont disponibles sur le site web de la Société de transport de Salaberry-de-Valleyfield : www.stsv.ca. Il est également possible de les recevoir par courrier ou par courriel sur demande.

3. CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ

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.

4. GUIDE DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ – STSV

a) Préadmission

La STSV peut accorder une **préadmission** afin de permettre à un usager d'accéder rapidement au service, **même avant que le comité d'admissibilité n'ait statué officiellement**.

La demande est ensuite soumise au comité lors de sa prochaine séance. Le dossier de l'utilisateur est mis à jour par la suite afin de répondre à ses **besoins spécifiques** dans le cadre de l'offre de services.

b) Service

Le transport adapté de la STSV est un service collectif spécialisé **de type « porte-à-porte »**, offert **sur réservation seulement**.

Les réservations doivent être effectuées **au moins 4 heures à l'avance**.

L'admission des usagers repose sur les critères du **ministère des Transports du Québec (MTQ)**. Les accompagnateurs autorisés peuvent également bénéficier du service.

La STSV se réserve le droit de choisir le véhicule (voiture régulière, véhicule adapté ou minibus) **en fonction des besoins de l'utilisateur et des ressources disponibles**.

c) Hors territoire

Le service est aussi offert pour certaines destinations **hors territoire**. Un professionnel de la santé doit remplir le formulaire *Demande d'admission pour un transport hors territoire*, à transmettre à **ta@stsv.ca** et houellet@stsv.ca.

Les principales municipalités desservies sont : **Châteauguay, Huntingdon, Ormstown, Vaudreuil et l'Île-Perrot**.

d) Accompagnateur

Si l'utilisateur est autorisé à voyager avec un accompagnateur, **il doit l'indiquer au moment de la réservation**. L'accompagnateur doit payer son droit de passage en argent comptant, directement au chauffeur.

- Un parent en situation de handicap peut voyager avec ses **enfants de moins de 14 ans**.
- Tout enfant en situation de handicap **doit obligatoirement être accompagné** d'un adulte, parent ou tuteur légal.
- Un **frère ou une sœur de moins de 14 ans** peut également accompagner l'enfant, si nécessaire.

e) Paiement

Les paiements **en argent ne sont plus acceptés à bord des véhicules.**

Les usagers doivent :

- Déposer un montant dans leur **dossier électronique**,
- Ou choisir une **facturation mensuelle**.

Les paiements peuvent être faits :

- Par **carte de crédit** (par téléphone),
- En personne à la STSV (**argent comptant, débit ou crédit**),
- Virement Interac

Toute **pénalité** sera automatiquement prélevée du compte de l'utilisateur, lequel pourra consulter son **état de compte en ligne**.

f) Réservations

Les déplacements sont offerts **tous les jours de la semaine, de 5 h 20 à 23 h 30.**

- Réservations par téléphone : **450-370-0155**
- Ou par courriel : **ta@stsv.ca**
- **Délai minimal : 4 heures à l'avance**
- Réservations acceptées **du lundi au samedi**.
- Le **dimanche**, la réservation doit être effectuée au plus tard le samedi 15 h 00.

Priorité des déplacements :

1. Travail; Éducation; Rendez-vous médicaux
2. Loisirs

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

g) Informations à fournir lors de vos réservations

Lors de chaque réservation, veuillez fournir les informations suivantes afin de garantir un service optimal :

- **Votre nom complet** et votre **numéro d'utilisateur**
- **Le motif du déplacement** : travail, scolaire, médical ou loisir
- **L'adresse d'embarquement** et **l'adresse de destination**
- **La date et une heure approximative de départ** (sous réserve des disponibilités et des priorités établies)
- **L'heure de retour**, si connue
 - *Pour les rendez-vous médicaux*, il est possible de **téléphoner à la fin de la rencontre** pour fixer l'heure du retour.

h) Voyage en blanc, annulation et urgence

L'utilisateur doit **aviser la STSV au moins une (1) heure avant l'heure prévue d'embarquement** pour toute annulation.

En cas d'absence non signalée (appelée *voyage en blanc*), une pénalité est imposée comme suit :

- **5 \$** pour un déplacement à l'intérieur d'une municipalité ou entre deux municipalités desservies ;
- **15 \$** pour un déplacement hors territoire.

Cette pénalité vise à **compenser la perte de disponibilité** qui aurait pu bénéficier à un autre usager.

i) Bagages et sacs d'emplettes

Les bagages et sacs d'emplettes sont permis, à **condition que l'utilisateur puisse les manipuler seul**, sans assistance du chauffeur.

Ils sont autorisés **dans la mesure où ils n'occupent pas l'espace réservé à un autre usager ou à un appareil de mobilité réduite** (fauteuil roulant, marchette, etc.).

j) Hygiène

Une hygiène personnelle conforme aux **normes de bienséance en lieux publics** est exigée.

Les usagers présentant une **odeur corporelle incommode**, signalée par des plaintes répétées d'autres passagers ou des chauffeurs, **pourraient se voir refuser l'accès au service**.

k) Accessibilité des lieux

L'utilisateur est responsable de **s'assurer que les lieux d'embarquement et de débarquement sont accessibles.**

En période hivernale, les accès doivent être **déneigés et sécurisés.**

Si un accès est bloqué et ne sera pas dégagé à temps, il est impératif **d'annuler la réservation dès que possible** pour éviter un déplacement inutile du chauffeur.

l) Sécurité

Le chauffeur offre **l'assistance nécessaire pour monter et descendre du véhicule**, ainsi que pour franchir le seuil des lieux d'embarquement et de débarquement.

Cependant, il **n'est pas autorisé** à :

- Utiliser un **ascenseur**, un **escalier roulant**,
- Monter ou descendre un **escalier non sécurisé** ou une **rampe instable**.

Un accompagnateur, intervenant ou responsable doit s'assurer que l'utilisateur est **en état de voyager de façon sécuritaire.**

m) Chien-guide et chien d'assistance

La présence d'un **chien-guide ou d'assistance** est autorisée à bord, à **condition que l'animal ait suivi une formation spécialisée** fournie par un organisme reconnu (ex. : **Fondation MIRA**).

Quelques règles à respecter :

- Le chien ne doit en aucun cas **nuire au confort ou à la sécurité des autres usagers** ;
- Il doit **porter son harnais en tout temps** ;
- Sa présence **ne remplace pas celle d'un accompagnateur**, si celui-ci est requis ;
- **Vous devez signaler la présence du chien lors de chaque réservation.**

n) Comportement à bord

Le comportement attendu à bord du véhicule est celui d'un **citoyen respectueux et courtois.**

Les gestes ou propos suivants sont **strictement interdits** :

- Violence verbale ou physique
- Comportements agressifs ou intimidants
- Tout comportement inapproprié à connotation sexuelle

Une suspension du droit d'accès au service pourra être appliquée en cas de conduite jugée inacceptable.

Il est également interdit :

- De **fumer, vapoter, consommer du cannabis**,
- De **manger ou boire** à bord des véhicules.

5. COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Votre opinion nous est précieuse ! Pour toute **observation, plainte ou suggestion**, veuillez communiquer avec nous :

- Par courriel : **info@stsv.ca**
- Par téléphone : **450-370-0155**

Les commentaires sont traités **de façon confidentielle et respectueuse**.

6. COORDONNÉES DE LA STSV



Réservations



Téléphone : 450-370-0155

Du lundi au vendredi de **9 h 00 à 18 h 00** et le samedi de **8 h 30 à 16 h 00**



Courriel – Réservations : ta@stsv.ca



Site web : www.stsv.ca



Courriel – Commentaires : info@stsv.ca



Adresse : 57, rue Ste-Cécile, Salaberry-de-Valleyfield (QC) J6T 1L6

7. GRILLE TARIFAIRE

GRILLE TARIFAIRE

EN TRANSPORT ADAPTÉ 2025



DÉPLACEMENT DANS LA MÊME MUNICIPALITÉ - TITRE A

Description du titre de transport	Tarif régulier	Tarif réduit
1 passage	4,60 \$	2,85 \$
Passe mensuelle	118,50 \$	72,00 \$
Etudiant Cegep Valleyfield	66,50 \$	
Pénalité absence	5,00 \$	

INTER MUNICIPALITÉ - TITRE B

Déplacement à l'extérieur de sa municipalité: Rivière-Beaudette, Saint-Polycarpe, Saint-Zotique, Les Coteaux, Coteau-du-Lac, Salaberry-de-Valleyfield, Saint-Stanislas-de-kotska, Saint-Louis-de-Gonzague et St-Étienne de Beauharnois

Description du titre de transport	Tarif régulier	Tarif réduit
1 passage	8,25 \$	6,20 \$
Passe mensuelle	165,00 \$	98,00 \$
Etudiant Cegep Valleyfield	66,50 \$	
Pénalité absence	5,00 \$	

TRANSPORT ADAPTÉ HORS TERRITOIRE

Transport adapté hors territoire / Beauharnois, Châteauguay, Ormstown, Huntingdon, Vaudreuil, Île Perrot

Description du titre de transport	Tarif régulier	Tarif réduit
1 passage	11,00 \$	7,75 \$
Passe mensuelle	180,00 \$	115,00 \$
Pénalité absence	15,00 \$	
Transport Montréal (fauteuil seulement) _1 passage	35,00 \$	



57 rue Ste-Cécile, Salaberry-de-Valleyfield
Québec, J6T 1L6
ta@stsv.ca
stsv.ca