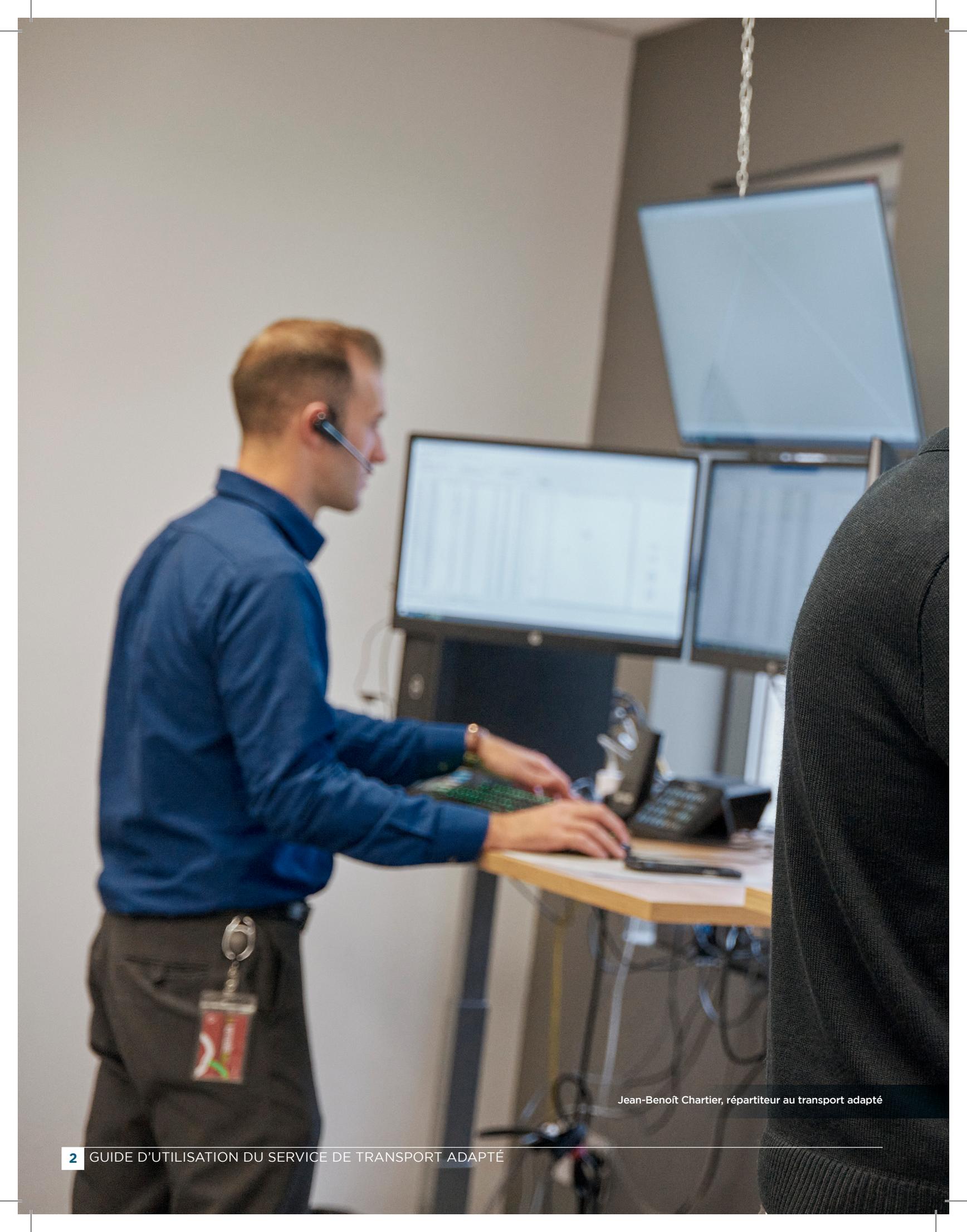




Société de transport
de Sherbrooke

GUIDE D'UTILISATION DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ





Jean-Benoît Chartier, répartiteur au transport adapté



Charles-Antoine Desilets, répartiteur au transport adapté

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	5
Introduction.....	6
Inscription au service	6
Votre dossier client	7
Territoire desservi.....	7
Heures de service du transport	7
Heures de service à la répartition	8
Demande de déplacement sur une base régulière.....	9
Demande de déplacement occasionnel	10
Organismes	10
Procédure de réservation	11
Demande de transport.....	11
Retour sur appel	12
Demande de modification.....	12
Annulation.....	12
Procédure lors d'un voyage non utilisé (voyage blanc)	13
Utilisation du service.....	14
Prise en charge.....	14
Accessibilité.....	15
Accompagnement.....	16
Accompagnateur facultatif	16
Responsabilité parentale	16
Accompagnateur obligatoire	17
Chien d'assistance/guide.....	17
Sécurité.....	18
Dépannage	18
Tempête de neige ou verglas	19
Interdiction de fumer à bord.....	19
Tarifcation	19
À retenir	20
L'aide fournie par le chauffeur.....	20
L'utilisation d'un fauteuil roulant.....	21
La ponctualité.....	21
En cas d'accident	21
Plaintes, suggestions, commentaires et renseignements.....	22
Liste des points de vente de la STS	23

AVANT-PROPOS

Par souci d'équité et guidé par sa mission première qui est de contribuer au mieux-être de la population de Sherbrooke, la STS offre un service de transport adapté à près de 4 000 personnes admises conformément à la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec.

Le présent guide se veut un outil de référence pratique à l'égard des procédures et des normes de service du transport adapté de la STS. Il regroupe toute l'information pertinente à la gestion et à la planification des déplacements de la clientèle du transport adapté.

La STS réitère son engagement à répondre aux besoins de mobilité de la population de Sherbrooke en déployant un service qui se veut toujours plus efficace, sécuritaire et accessible à tous, favorisant ainsi l'intégration sociale, professionnelle et économique des personnes vivant avec des limitations fonctionnelles.

Bonne route!

Société de transport de Sherbrooke

Le genre masculin est utilisé dans le présent document comme genre neutre. L'emploi du genre masculin a pour but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.





INTRODUCTION

Le service du transport adapté de la STS existe spécifiquement pour répondre aux besoins du transport des personnes handicapées à mobilité réduite préalablement admises à cette forme de transport en fonction des critères d'admissibilité édictés dans la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec.

Trois types de véhicules sont utilisés pour offrir ce transport en commun adapté : minibus, voitures taxis conventionnelles et taxis adaptés.

Le guide d'utilisation du service de transport adapté vise à fournir tous les renseignements nécessaires à la réservation et à l'utilisation des minibus et des taxis.

Il est important de respecter les procédures énoncées dans les pages qui suivent pour assurer un service efficace et équitable pour tous les clients.



INSCRIPTION AU SERVICE

Pour être admis au service du transport adapté de la STS vous devez :

- 1° Compléter la première partie du formulaire de demande d'admissibilité produit par le ministère des Transports du Québec en répondant à toutes les questions.
- 2° Faire compléter la partie médicale par un professionnel du Réseau de la Santé et des Services sociaux (tel qu'indiqué sur le formulaire). Les informations obtenues doivent permettre d'évaluer l'incapacité associée au handicap.
- 3° Retourner le formulaire dûment complété à l'adresse suivante :
Comité d'admissibilité
Transport adapté STS
895, rue Cabana
Sherbrooke (Québec) J1K 2M3

Composition du comité :

1 officier délégué à l'admission représentant l'organisme mandataire

3 représentants des personnes handicapées

1 représentant du Réseau de la Santé et des Services sociaux

Pour obtenir un formulaire de demande d'admissibilité, vous pouvez en faire la demande par la poste à l'adresse ci-haut mentionnée ou en communiquant avec le service à la clientèle de la STS par téléphone au 819 564-2687 ou par courriel à service.clientele@sts.qc.ca.



VOTRE DOSSIER CLIENT

Si vous êtes inscrit au transport adapté, il est important de communiquer tout changement à apporter à votre dossier :

- **changement d'adresse;**
- **numéro de téléphone;**
- **condition médicale;**
- **aide à la mobilité.**

Si vous déménagez hors du territoire de Sherbrooke, vous devez faire parvenir votre dossier au nouveau transporteur en faisant une demande écrite à la STS. soit par la poste ou par courriel service.clientele@sts.qc.ca

Si vous n'utilisez pas le transport adapté pendant plus de 2 ans, votre dossier sera automatiquement désactivé. La STS se réserve la possibilité de demander une mise à jour du dossier avant de le réactiver.



TERRITOIRE DESSERVI

Le transport adapté de la STS dessert le territoire de la Ville de Sherbrooke comprenant les arrondissements suivants :

- **Fleurimont;**
- **Lennoxville;**
- **Des Nations;**
- **Brompton-Rock Forest - Saint-Élie - Deauville.**



HEURES DE SERVICE DU TRANSPORT

Du lundi au vendredi de 7 h à 24 h

Le samedi et le dimanche de 8 h à 24 h

Lors d'un jour férié, les horaires du transport régulier sont automatiquement annulés et sont remplacés par des horaires occasionnels. Les clients qui désirent être déplacés durant les heures de service applicables à ces journées doivent formuler une demande de déplacement occasionnel spécifique (voir la section déplacement occasionnel spécifique pour plus de détails).

Jours fériés pour le transport adapté et heures de service :

Le 1^{er} janvier : de 9 h à 23 h
Le 2 janvier : de 10 h à 24 h
Vendredi saint : de 8 h à 24 h
Lundi de Pâques : de 8 h à 24 h
Journée nationale des patriotes : de 8 h à 24 h
Fête nationale des Québécois : de 8 h à 24 h
Jour du Canada : de 8 h à 24 h
Fête du Travail : de 8 h à 24 h
Action de grâces : de 8 h à 24 h
Le 24 décembre : de 8 h à 01 h
Jour de Noël : de 9 h à 23 h
Le 26 décembre : de 10 h à 24 h
Le 31 décembre : de 8 h à 01 h

Les 24 et 31 décembre, le service termine ses activités à 1 h a.m. inclus. C'est-à-dire que le dernier retour s'effectuera à 1 h a.m.



HEURES DE SERVICE À LA RÉPARTITION

Du lundi au vendredi : 7 h à 18 h

Samedi, dimanche et jours fériés : 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h

Pour joindre la répartition :

- par téléphone : 819 564-2687;
- par télécopie : 819 564-7151;
- par courrier électronique : repartitionta@sts.qc.ca

Jours fériés où il n'y a pas de service à la répartition du transport adapté :

- Fête nationale des Québécois (24 juin)
- Veille de Noël (24 décembre)
- Jour de Noël (25 décembre)
- Jour de l'An (1^{er} janvier)
- Lendemain du Jour de l'An (2 janvier)
- Jour de Pâques



DEMANDE DE DÉPLACEMENT SUR UNE BASE RÉGULIÈRE

Un déplacement régulier est un déplacement répétitif hebdomadaire ou bi-mensuel à une heure et un lieu fixe.

Exemples :

Départ à 9 h du 1020 de la rue ..., pour l'Université, tous les mercredis.

Départ à 10 h du 800 de la rue ..., pour le Carrefour de l'Estrie, le jeudi chaque deux semaines.

Cette demande nécessite un seul appel au répartiteur afin de l'informer de vos besoins.

Cette demande peut être formulée au maximum 14 jours à l'avance.

Si les demandes de transport sur une base régulière sont annulées ou modifiées de façon répétitive, la Société se réserve le droit de les modifier pour un déplacement occasionnel après en avoir au préalable informé le client.

Après une annulation prolongée de transport pour un ou des clients, un délai de 10 jours est exigé pour rétablir ou modifier son dossier pour des activités inscrites sur une base régulière.

Il est entendu qu'une fois la demande confirmée, le client ne peut changer l'origine, la destination et l'heure. S'il ne peut pas effectuer le trajet, il doit faire une annulation *au moins 24 heures à l'avance* ou, s'il désire effectuer des changements, il doit annuler le trajet et formuler une demande de transport occasionnel.



DEMANDE DE DÉPLACEMENT OCCASIONNEL

Un déplacement occasionnel est un aller seulement ou un aller-retour à un jour donné. Le temps passé au lieu de destination par le client est d'un minimum de 30 minutes, par exemple aller à la banque.

Les demandes doivent être faites de 7 jours à 24 heures à l'avance. Veuillez vérifier si vous avez déjà demandé un déplacement pour ce même jour afin d'éviter qu'il entre en conflit avec votre nouvelle demande (jusqu'à 18 h la veille d'une demande de déplacement).

Les réservations sont quand même acceptées en deçà du délai de 24 heures pour des déplacements imprévus ou le jour même. Elles ne sont toutefois pas assurées, car elles sont soumises à la disponibilité des ressources, comme toutes les autres demandes de réservation.



ORGANISMES

Les organismes qui préparent une activité doivent informer le service de répartition, **par courriel**, au moins 7 jours à l'avance ou le plus tôt si possible (début d'année), afin de permettre une meilleure évaluation du service additionnel requis.

Cela ne signifie pas que l'organisme a une garantie d'ajout de service. Le service requis doit se faire à l'intérieur des disponibilités des ressources et il est possible que les clients d'un même groupe ne soient pas transportés par le même véhicule.

Après une annulation prolongée de transport pour un ou des clients, un délai de 10 jours est exigé aux organismes qui demandent de rétablir ou modifier leur dossier pour des activités inscrites sur une base régulière.



PROCÉDURE DE RÉSERVATION

» DEMANDE DE TRANSPORT

Pour joindre la répartition :

- par téléphone : 819 564-2687; par télécopie : 819 564-7151;
- par courrier électronique : repartitionta@sts.qc.ca ou au www.sts.qc.ca/reservationta

Vous devez indiquer au répartiteur s'il s'agit d'une demande de déplacement régulier ou occasionnel.

Pour réserver un déplacement, vous devez donner les informations suivantes pour l'aller et pour le retour :

1. Votre nom et numéro de dossier;
2. Le jour souhaité du déplacement;
3. L'adresse de départ;
4. L'adresse exacte de destination (l'endroit doit être accessible);
5. L'heure désirée d'arrivée à destination ou encore l'heure de départ désirée; exemple : arrivée à 9 h à l'Université, départ à 15 h 30 du Cégep (jusqu'à 18 h la veille d'une demande de déplacement);
6. Votre mobilité : personne ambulatoire ou utilisatrice d'un fauteuil roulant manuel ou motorisé;
7. Votre mode de paiement;
8. Si vous êtes accompagné, vous devez le spécifier.

Avec ces données, le répartiteur établira la possibilité d'offrir le service du transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandés. De façon générale, la STS ne tient pas compte des motifs de déplacements de la clientèle.

Cependant dans le cas d'un conflit d'horaire, la priorité sera accordée aux déplacements qui ont pour motif le travail, le médical, les études et pour le décès d'un proche.

Le rendez-vous confirmé du transport devient une réservation et vous en êtes responsable.

Le répartiteur confirmera une plage horaire d'embarquement de 20 minutes (exemple : prise entre 9 h et 9 h 20). Il est possible que l'heure proposée diffère un peu de l'heure demandée, nous apprécions votre flexibilité à cet égard.

Pour placer une demande de déplacement occasionnel en tout temps : par notre site Internet : www.sts.qc.ca/reservationta

Si vous transmettez votre réservation par courrier électronique ou par télécopieur, une confirmation vous sera retournée.

» RETOUR SUR APPEL

Numéro à composer pour les appels retour : 819 564-2687

Dans le cas d'un rendez-vous médical ou d'une comparution au tribunal, ou d'un motif exceptionnel, le retour se fera sur appel s'il vous est impossible d'en établir l'heure à l'avance.

Cependant, le client dont le retour ne peut être planifié devra, le cas échéant, attendre qu'un véhicule se libère. Le délai d'attente peut atteindre 60 minutes en temps normal. Dans tous les autres cas, le client doit spécifier l'heure de son retour.

» DEMANDE DE MODIFICATION

Vous pouvez demander une modification à une réservation déjà inscrite.

Le répartiteur peut modifier une réservation dans la mesure où le service est disponible et que cette modification ne compromet pas la confection des routes de transport déjà effectuée.

Si le répartiteur ne peut respecter ces conditions, la demande de modification sera refusée ou mise en «attente de confirmation». Il en est ainsi pour les demandes de déplacement le jour même. Vous aurez alors le choix de conserver la réservation d'origine ou de l'annuler.

Cette mesure est nécessaire afin de respecter les demandes de clients qui ont réservé de 7 jours à 24 heures à l'avance.

» ANNULATION

Pour une annulation par téléphone : 819 564-2687, par télécopie 819 564-7151 ou par courrier électronique à repartitionta@sts.qc.ca.

Il est obligatoire d'aviser la répartition d'une annulation dès qu'elle est connue; exemple : une absence, une maladie ou des vacances. Dans le cas d'absence du client, le chauffeur avisera le répartiteur et ce dernier annulera automatiquement le déplacement de retour. Le client qui désire conserver son retour devra refaire une demande au répartiteur de la STS qui l'accordera selon la disponibilité de transport du jour même.

Dans la mesure du possible, n'attendez pas la journée même pour aviser la répartition d'une annulation, cette mesure permettra à d'autres clients de bénéficier du service.

Si dans la journée vous constatez que vous ne serez pas en mesure de prendre le transport, il est préférable d'en aviser la répartition plutôt que de conserver la réservation sans prendre le transport (voyage blanc/voyage non utilisé) ou d'annuler à la porte ceci dans le but d'éviter des déplacements inutiles de nos véhicules privant ainsi d'autres clients d'une place à bord.

» PROCÉDURE LORS D'UN VOYAGE NON UTILISÉ (VOYAGE BLANC)

Les occasions où le client ne se présente pas ou annule de façon répétitive pourront amener la STS à prendre certaines mesures, telles que décrites ici-bas.

Une procédure d'intervention auprès de la clientèle fautive est en place pour limiter les voyages non utilisés (voyage blanc) (depuis mars 2014).

- Après deux « voyages non utilisés (voyages blancs) » dans les 7 jours pour des déplacements réguliers et/ou occasionnels une première lettre de sensibilisation est envoyée au client fautif.
- Après avoir reçu une première lettre de sensibilisation, si le client fait de nouveau deux « voyages non utilisés (voyages blancs) » dans les 7 jours pour des déplacements réguliers et/ou occasionnels, une seconde lettre de sensibilisation est envoyée.
- Après avoir reçu deux lettres de sensibilisation pour des « voyages non utilisés (voyages blancs) », et qu'il y a récurrence, une lettre de suspension est envoyée au client fautif.
 - Le client ayant des déplacements réguliers est suspendu pour une période de trois mois et les déplacements sont remplacés par des « occasionnels », ce qui signifie que le client devra procéder à une réservation soit 24 h à 7 jours à l'avance. Si le client continue de faire des « voyages non utilisés (voyages blancs) » durant la période de suspension (3 mois), il sera exclu des réservations pour une période de deux semaines.
 - Le client ayant seulement des transports occasionnels se voit exclu des réservations pour une période de deux semaines.



UTILISATION DU SERVICE

Les règles d'utilisation du service s'appliquent à chacun des modes de transport utilisés par la STS : les minibus, les voitures taxis et les taxis adaptés. Les chauffeurs de taxi doivent signaler leur présence et porter assistance au client lorsque requis, au même titre que les chauffeurs des minibus.

Pour la sécurité de la clientèle ayant des problèmes cognitifs importants, une déficience intellectuelle ou psychique, la STS offre le service d'accompagnement « main à main ». Le service « main à main » implique que le chauffeur prend en charge le client qui lui est confié par un intervenant responsable au lieu d'embarquement, pour le confier, au lieu de débarquement, à une personne responsable.

Le responsable d'un client ayant des problèmes cognitifs importants, une déficience intellectuelle ou psychique, nécessitant le service « MAIN À MAIN » doit le signaler lors de la demande d'admission ou lors d'un changement d'état de santé du client.

Aucune demande reliée aux déplacements ne sera acceptée par le système de communication à bord des véhicules du service de transport de la STS, ceci afin de conserver la confidentialité des déplacements de notre clientèle. Le chauffeur n'est pas autorisé à modifier la destination d'un déplacement à la suite d'une demande d'un client.

Lorsque le client communique lui-même avec la compagnie de taxi, il défraie le coût de la course totale.



PRISE EN CHARGE

Vous devez être prêt pour votre transport au début de la plage horaire à laquelle le transport aura lieu (exemple : si le répartiteur a confirmé une prise entre 9 h et 9 h 20, vous devez être prêt à 9 h).

Le chauffeur du minibus ou du taxi doit manifester sa présence en tentant de rentrer en contact avec l'utilisateur dès son arrivée.

Dans le cas où vous n'êtes pas présent, le chauffeur quittera les lieux après en avoir reçu l'autorisation du répartiteur.

S'il survient un imprévu qui retarde votre préparation, il est important de le signaler à la répartition, qui demandera au chauffeur d'attendre, exceptionnellement, quelques minutes supplémentaires.

Dans le cas où un chauffeur ne se serait pas présenté à la fin de la plage donnée par la répartition, le client doit appeler la répartition au 819 564-2687, afin de le signaler.



ACCESSIBILITÉ

ACCESSIBILITÉ : règle des 3 marches

Il est à noter que nous offrons à notre clientèle un service **de porte extérieure accessible à porte extérieure 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 chauffeur du minibus ou du taxi doit porter assistance aux clients dans ces limites.

Tous les endroits 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, 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 client qui utilise un fauteuil roulant motorisé pour ses déplacements doit se rendre à des endroits munis d'une rampe d'accès ou dont le seuil de porte est au niveau du sol.

ACCESSIBILITÉ : entrées dégagées l'hiver

Les entrées doivent être dégagées de neige ou de glace et des abrasifs doivent être épandus aux endroits dangereux avant l'arrivée du chauffeur.

La STS évaluera l'accessibilité des lieux « cas par cas » pour toutes les demandes de transport en période de tempête majeure.

Cependant, pour des motifs de sécurité elle se réserve le droit de cesser toute opération lors de tempête majeure ou dans toute circonstance le justifiant. (voir page 15).



ACCOMPAGNEMENT

Dans des cas exceptionnels, la STS peut offrir de l'assistance additionnelle à certains clients. Ces derniers doivent formuler une demande écrite et justifiée par un professionnel du Réseau de la santé et des services sociaux au comité d'admissibilité qui évaluera la pertinence de la demande.

Pour une demande urgente, le président du Comité d'admissibilité est autorisé « exceptionnellement » à prendre certaines décisions temporaires.

Les seuls services additionnels qui peuvent être offerts sont les suivants :

1. verrouiller ou déverrouiller les portes;
2. éteindre ou allumer les lumières;
3. enlever ou endosser les manteaux.

» ACCOMPAGNATEUR 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.

Cet accompagnement au choix de la personne implique que **l'accompagnateur doit payer son passage** et que le service de transport adapté ne peut lui garantir une place dans le véhicule au moment de la réservation. Toutefois, la STS doit, dans les meilleurs délais, confirmer au client la place qui sera faite à la personne de son choix, pour l'aller et le retour.

Enfin, pour des raisons pratiques, un seul accompagnateur est autorisé par client admis.

» RESPONSABILITÉ PARENTALE

Dans le cadre de l'exercice de sa responsabilité parentale, toute personne admise au transport adapté peut, comme parent, voyager avec son enfant ou ses enfants âgé(s) de 13 ans et moins

De plus, un enfant handicapé âgé de 13 ans et moins peut se déplacer en compagnie de la personne qui en a la charge (mère, père, gardienne, tuteur) et, s'il y a lieu, d'un autre membre de la famille immédiate âgé de 13 ans et moins, dans la mesure où même avec la présence de ceux-ci, il ne serait pas possible pour l'enfant handicapé d'utiliser le transport en commun.

Par ailleurs, tout enfant de 5 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. **Cette personne doit payer le coût de son passage.**

Enfin, lorsqu'un client se déplace en compagnie d'un enfant ou de la personne qui en a la charge, **la personne qui en a la charge comme l'enfant de plus de 11 ans doivent payer le coût de leur passage.** Leur place dans le véhicule doit être confirmée au moment de la réservation.

Les normes de sécurité édictées par le Code de la sécurité routière concernant le port de la ceinture de sécurité (articles 396 et 397) doivent être respectées en tout temps.

» ACCOMPAGNATEUR OBLIGATOIRE

L'obligation d'accompagnement est déterminée par les membres du comité d'admissibilité. La décision est prise en fonction **des difficultés que le requérant rencontre en cours de déplacement.**

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, dans ce cas, à payer le coût de son passage.



CHIEN D'ASSISTANCE/GUIDE

Pendant vos déplacements, vous pouvez être accompagné d'un chien d'assistance/guide. Le chien d'assistance/guide, permet de pallier une limitation. En minibus, le chien doit être attaché. Vous devez mentionner la présence d'un chien de service lors de la réservation de votre transport.



SÉCURITÉ

Par mesure de sécurité, tous les clients du transport adapté doivent obligatoirement boucler leur ceinture de sécurité dans les minibus et les voitures taxis. La clientèle qui utilise un fauteuil roulant pour ses déplacements doit obligatoirement posséder une ceinture de sécurité à boucle de métal fixée à son fauteuil. De plus, ce dernier doit être muni d'attaches sécuritaires.

Avant de monter sur le levier hydraulique, le chauffeur doit s'assurer que la ceinture est bien attachée.

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

Les fauteuils de type «triporteur - quadriporteur» sont autorisés à bord des véhicules du transport adapté à moins d'un avis contraire. La personne qui utilise ce type de fauteuil doit être capable de se placer seule sur le levier et de se transférer seule sur une banquette du véhicule, lorsque rendue à bord.

Le triporteur - quadriporteur doit être muni d'une ceinture de sécurité à boucle de métal ainsi que de points d'ancrage qui permettent de le fixer au plancher du véhicule.



DÉPANNAGE

La STS n'assumera pas le transport de fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur vide et/ou défectueux, à l'exception du fauteuil roulant d'un client hospitalisé qui en a besoin lors de son séjour à l'hôpital.

Bagages, sacs d'épicerie ou magasinage

Seuls les bagages ou sacs d'épicerie ou de magasinage qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur et d'espace additionnel dans les véhicules sont acceptés à bord (donc **deux sacs** par personne que le client peut transporter lui-même).

Pour le client en fauteuil roulant, le sac d'épicerie ou de magasinage doit être placé au dos du fauteuil roulant et de façon à ne pas nuire à l'ancrage du fauteuil roulant avec les courroies. La STS se réserve le droit de vérifier sur place afin de s'assurer que tout soit **sécuritaire**.



TEMPÊTE DE NEIGE OU VERGLAS

Lors d'une tempête **majeure** de neige ou de verglas, les clients seront informés de l'annulation du service par la radio locale et sur nos différentes plateformes (site Internet, Facebook, etc.). Nous nous engageons cependant à assurer le retour des clients qui ont déjà quitté leur domicile. Le client pourrait aviser le répartiteur si l'entrée n'est pas déblayée.



INTERDICTION DE FUMER À BORD

En référence à la Loi concernant la lutte contre le tabagisme concernant la protection des non-fumeurs et par mesure de sécurité, **IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE VAPOTER ET FUMER À BORD DES VÉHICULES DE LA STS.** Cette mesure s'applique aux chauffeurs, aux clients et à toute autre personne à bord du véhicule.



TARIFICATION

Les modes de paiement et la grille tarifaire du transport en commun en vigueur à la STS s'appliquent, consultez le site Internet www.sts.qc.ca. Le coût de déplacement doit obligatoirement être défrayé en montant à bord. Dans le cas contraire, la Société se réserve le droit de refuser l'accès au véhicule. Cette mesure a pour but de favoriser la normalisation.

Lorsque le client paie en argent, il doit présenter le montant exact en montant à bord parce que le chauffeur ne rend pas la monnaie dans les minibus et les taxis et la STS ne remboursera pas la différence du montant perçu. **Le chauffeur n'est pas autorisé à accepter un pourboire ni à donner de reçu.**

La STS suggère à sa clientèle qui utilise le laissez-passer personnalisé de se procurer leur titre mensuel avant le début de chaque mois. Le titre mensuel est disponible pour le rechargement dès le 20 du mois précédant sa période de validité. Il est possible, après entente avec la STS, que le titre mensuel soit informatisé.

À RETENIR

» L'AIDE FOURNIE PAR LE CHAUFFEUR

L'aide correspond aux manœuvres immédiates d'embarquement, **vous devez être en mesure de vous déplacer seul, cependant vous pouvez compter sur l'assistance du chauffeur lorsque nécessaire** (ex. donner le bras) :

- pour monter ou descendre du véhicule;
- pour franchir la distance entre le véhicule et la porte extérieure accessible;
- pour franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination.

Si vous n'êtes pas en mesure de monter ou descendre seul les marches du lieu d'origine ou de destination, vous devez avoir l'aide d'une ressource autre que le chauffeur.

Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur ni un escalier pour aller vous chercher ou vous reconduire à l'étage. Il n'a pas l'autorisation de vous attendre ni de modifier votre réservation.

La STS peut offrir de l'assistance additionnelle à certains clients. Ces derniers doivent formuler une demande écrite et justifiée par un professionnel du Réseau de la Santé et des Services Sociaux au comité d'admissibilité qui évaluera la pertinence de la demande.

Les seuls services additionnels qui peuvent être offerts sont les suivants :

1. verrouiller ou déverrouiller les portes;
2. éteindre ou allumer les lumières;
3. enlever ou endosser les manteaux.

Assurez-vous de bien connaître à l'avance l'accessibilité des édifices visités :

- si vous utilisez un fauteuil roulant manuel, qu'il n'y a pas de rampe d'accès et qu'il y a plus de trois (3) marches consécutives à franchir, vous devez être en mesure de franchir seul cet obstacle, ou avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur;
- si vous devez rester dans votre fauteuil, il doit obligatoirement y avoir une rampe d'accès au lieu d'origine et au lieu de destination.

Personne en fauteuil non transférable : Rampe d'accès obligatoire au lieu de départ et à destination.

» L'UTILISATION D'UN FAUTEUIL ROULANT

Si vous utilisez un fauteuil roulant et que vous vous déplacez en taxi, vous devez être en mesure de vous transférer seul de votre fauteuil à la banquette du taxi, sans l'aide du chauffeur ou d'un accompagnateur. Le chauffeur pliera et remettra le fauteuil roulant dans le coffre de son véhicule.

Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer cette manœuvre, vos déplacements s'effectueront toujours par minibus ou par taxi accessible.

» LA PONCTUALITÉ

La STS s'engage à fournir le service le plus ponctuel possible, mais compte tenu de la nature des déplacements de type porte-à-porte, le respect de l'horaire des déplacements implique une certaine flexibilité de la part du client.

» EN CAS D'ACCIDENT

Si un accident survient lors d'un déplacement, le centre de réservations fera tout en son pouvoir afin de communiquer avec vos proches du client. S'il vous arrivait de vous blesser lors d'un déplacement avec la STS, vous devez :

1. Informer le chauffeur qui doit appeler son superviseur;
2. Consulter un médecin;
3. Téléphoner au service à la clientèle pour signaler l'incident;
4. Communiquer avec la Société de l'assurance automobile du Québec au 1 800 361-7620 pour ouvrir un dossier.



PLAINTES, SUGGESTIONS, COMMENTAIRES ET RENSEIGNEMENTS

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. Il est possible d'acheminer les plaintes, commentaires, suggestions ou demandes de renseignements par téléphone, par courrier ou par courrier électronique aux coordonnées suivantes :

Service à la clientèle

Société de transport de Sherbrooke (STS)

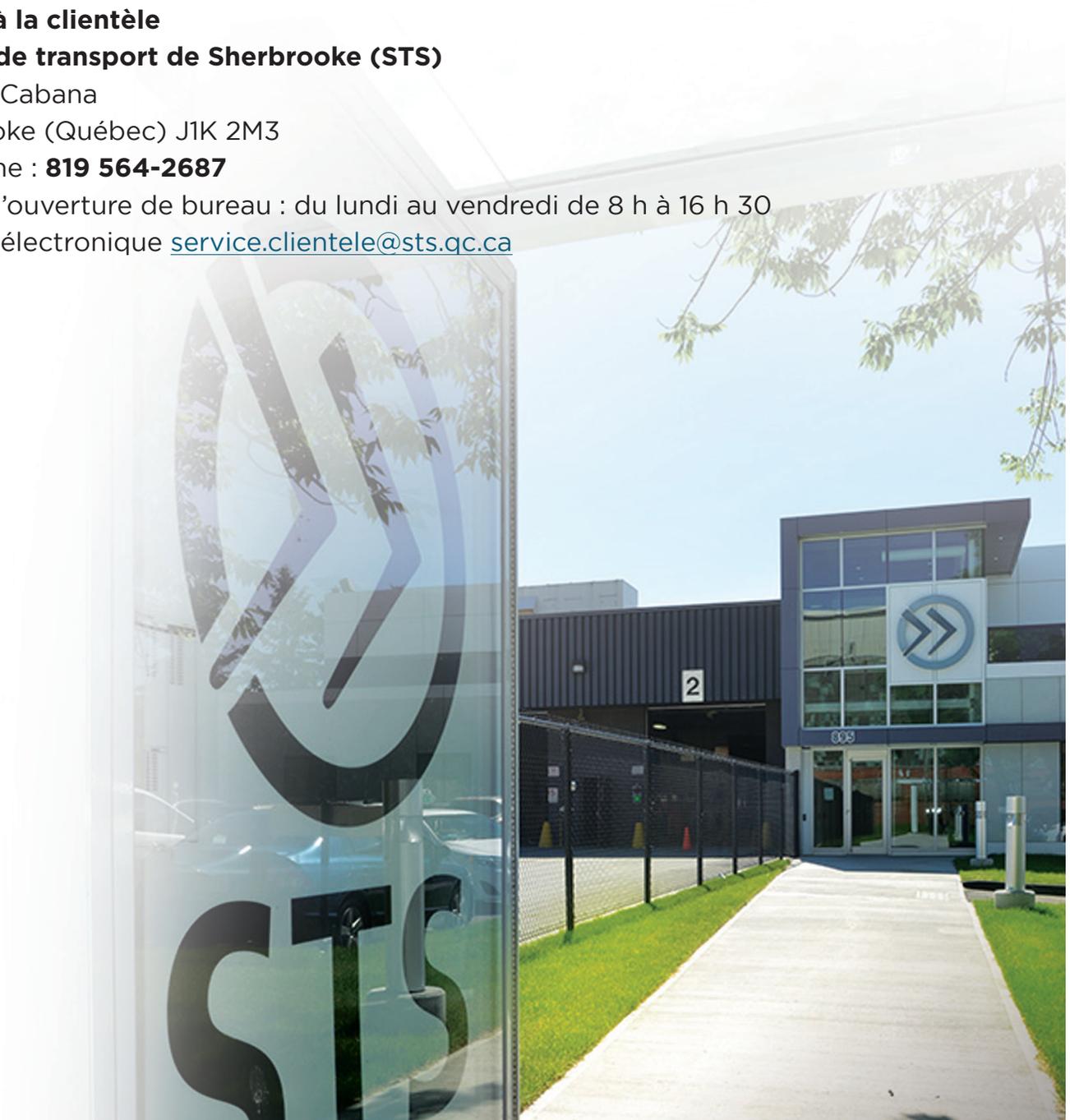
895, rue Cabana

Sherbrooke (Québec) J1K 2M3

Téléphone : **819 564-2687**

Heures d'ouverture de bureau : du lundi au vendredi de 8 h à 16 h 30

Courrier électronique service.clientele@sts.qc.ca





LISTE DES POINTS DE VENTE DE LA STS

Vous pouvez vous procurer les différents titres de transport de la STS chez les dépositaires énumérés ci-dessous.

ARRONDISSEMENT - FLEURIMONT

Accommodation Galvin	2785, chemin Galvin	
Dépanneur Bowen	1008, rue Bowen Sud	
Dépan-Escompte Couche-Tard	825, rue des Quatre-Saisons	
Pharmaprix Quatre-Saisons	930, 13 ^e Avenue Nord	
Dépan-Escompte Couche-Tard	1838, rue Galt Est	
Dépanneur Paquette	67, rue Bowen Sud	
Pharmacie Uniprix	610, rue King Est	

ARRONDISSEMENT - DES NATIONS

Dépanneur Place du Golf	735, rue Paul-Desruisseaux	
Dépan-Escompte Couche-Tard	705, boul. Jacques-Cartier Nord	
Dépan-Escompte Couche-Tard	2525, rue King Ouest	
Marché Prospect enr.	1124, rue Prospect	
Pharmaprix Carrefour de l'Estrie	3050, boul. de Portland	
Pharmaprix Sophie Deschênes	1811, rue King Ouest	
Coop. U. de S.	2500, boul. de l'Université	
Dépanneur André Guo	1981, rue André	
Dépan-Escompte Couche-Tard	2558, rue Galt Ouest	
Épicerie G. Lemieux enr.	890, rue McManamy	
Limocar	60, rue King Ouest	
Pharmacie Jean Coutu	1363, rue Belvédère Sud	
Pharmaprix Place Belvédère	420, rue Belvédère Sud	

ARRONDISSEMENT - BROMPTON-ROCK FOREST-SAINT-ÉLIE-DEAUVILLE

Dépanneur Brompton	245, rue Laval	
Dépan-Escompte Couche-Tard	4475, boul. Bourque	

ARRONDISSEMENT - LENNOXVILLE

Accommodation Place Oxford inc.	3085, rue College	
Champlain Lennoxville Bookstore	2580, rue College	
Doolittle's Co-op	2600, rue College	



Société de transport
de Sherbrooke

895, rue Cabana
Sherbrooke (Québec)
J1K 2M3
819 564-2687

sts.qc.ca

Version 2024