

Instrument de détermination et de classification

Rappel application ShareFile

Lors de la réalisation d'un *Instrument de détermination et de classification (IDC)*, vous avez deux options pour recevoir votre copie : par la poste ou via l'application ShareFile (format électronique).

Nous vous rappelons que si vous choisissez de recevoir les documents en format électronique, il est de votre responsabilité de consulter régulièrement vos courriels, de vous connecter à la plateforme afin d'en prendre connaissance dans les meilleurs délais, puis de sauvegarder ou d'imprimer l'IDC.

Il est important de prendre connaissance des documents reçus, car cela constitue un **accusé réception obligatoire**, conformément au *Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire ou une ressource de type familial*.

Lorsque de nouveaux documents sont déposés sur votre compte, vous recevez un lien cliquable. Toutefois, après un certain temps, ce lien n'est plus valide. Ainsi, pour accéder à l'ensemble des documents déposés, vous devez vous connecter à

l'application ShareFile via le lien suivant : <https://ciussscn.sharefile.com/>

N'oubliez pas de vérifier votre boîte de courrier indésirable, car le message pourrait s'y retrouver.

Si des questions ou des difficultés persistent, veuillez écrire à l'adresse suivante : classifications-ri-rtf.ciussscn@ssss.gouv.qc.ca

Prévention et contrôle des infections (PCI)

Bilan des éclosions en milieux privés (2025-2026)

Au cours de l'année, des visites de vigie et des interventions pendant les éclosions ont été réalisées dans vos milieux. Voici le bilan annuel 2025-2026 des éclosions qui présente les constats provenant de vos milieux et qui suivent les tendances régionales.

Une diminution marquée des éclosions de gastro-entérite

- Une baisse importante des éclosions de gastro-entérite en ressources intermédiaires (RI), passant de 67 éclosions en 2024-2025 à 22 en 2025-2026.
- Cette diminution se traduit également par une réduction du nombre d'usagers touchés, témoignant d'une amélioration dans l'application des mesures de prévention et contrôle des infections (PCI).

Une augmentation des éclosions de virus respiratoires

- Une hausse des éclosions liées aux virus respiratoires a été observée également dans les ressources privées. En RI, 43 éclosions ont eu lieu en comparaison à 11 en 2024-2025.
- Cette situation souligne l'importance de maintenir la vigilance face aux symptômes respiratoires et de poursuivre l'application rigoureuse des mesures de PCI.

Nous tenons à souligner votre esprit de collaboration ainsi que le travail effectué par toutes les équipes ayant contribué à l'application des mesures de PCI afin d'assurer une gestion efficace des éclosions.

N'hésitez pas à communiquer avec nous au besoin. Nous vous souhaitons un très bel été et des vacances bien méritées.

Au plaisir de vous retrouver en septembre



Pour toutes questions, communiquer avec le Service PCI à l'adresse

courriel : pci.municipal@ciussc.ca

N'oubliez pas que tous nos documents se retrouvent sur le site Web du « CIUSSS de la Capitale-Nationale », section « À propos », « Partenariat » puis « PCI »

Arrêt des activités de l'équipe des autorisateurs Loi 90

Été 2026

En raison de la non-disponibilité des membres de notre équipe d'autorisateurs Loi 90, celle-ci ne pourra pas faire d'autorisations pour vos employés pour la période estivale (à partir du 18 juin 2026).

Pendant cette période, il faudra donc contacter l'équipe clinique du CIUSSS de la Capitale-Nationale qui couvre votre milieu pour planifier les supervisions/autorisations de vos nouveaux employés que vous inscrivez à la formation de 14h pour les activités confiées aux aides-soignants. Nous vous rappelons que cette supervision/autorisation par un professionnel habilité est obligatoire avant que l'aide-soignant puisse administrer des médicaments et effectuer des soins invasifs. Nous vous informerons en septembre de la date de reprise des activités de notre équipe d'autorisateurs Loi 90.

Nous vous remercions beaucoup de votre collaboration.

Fiche : Prise des signes vitaux par les aides-soignants

Dans le cadre de l'encadrement des activités confiées aux aides-soignants, une fiche de soutien a été élaborée afin d'accompagner ces derniers à la suite de la prise des signes vitaux. La fiche présente un aide-mémoire des valeurs normales des signes vitaux, en cohérence avec les contenus enseignés dans la formation de 14 heures sur les activités confiées aux aides-soignants. La fiche vise à guider l'aide-soignant dans le repérage des situations nécessitant d'aviser un professionnel selon les trajectoires en vigueur dans son milieu à la suite de la prise des signes vitaux.

Malgré la présence de cette fiche, l'aide-soignant doit toujours valider en premier lieu si des directives infirmières personnalisées sont présentes et en suivre les indications le cas échéant. La fiche est particulièrement utile dans les situations où aucune directive spécifique en lien avec les résultats des signes vitaux n'est déjà prévue. À titre d'exemple, elle peut être utilisée lors d'un suivi post-chute

ou lorsqu'un usager présente une nouvelle plainte ou un nouveau malaise nécessitant une appréciation plus approfondie.

La fiche rappelle aussi que les signes vitaux ne sont pas les seules données indiquant qu'une personne ne va pas bien, d'autres signes et symptômes pourraient démontrer un problème de santé et nécessiter de contacter un professionnel habilité à évaluer la situation.

Nous vous invitons à diffuser cette fiche auprès de vos équipes concernées et à en soutenir l'utilisation dans la pratique quotidienne. Une capsule explicative d'une durée de 6 minutes a aussi été élaborée pour expliquer les responsabilités de l'aide-soignant concernant la prise des signes vitaux ainsi que la bonne utilisation de la fiche.

Vous trouverez la fiche ainsi que la capsule explicative sur le site Web du « CIUSSS de la Capitale-Nationale », section *À propos, Partenariat, Outils cliniques pour les milieux de vie et Tous milieux – Aides-soignants*.

En cas de besoin de soutien ou pour des questionnements, vous pouvez contacter l'infirmière qui couvre votre milieu.

Nous vous remercions de votre collaboration dans la mise en place et l'utilisation de cet outil de soutien clinique que vous trouverez en annexe.

En tant que responsables de RI-RTF, vous jouez un rôle clé pour assurer un milieu de vie sécuritaire, respectueux et bienveillant pour les usagers que vous accompagnez au quotidien.

Nous vous invitons à consulter le site Web du « CIUSSS de la Capitale-Nationale », section *Services, Situation difficile, Détresse et Maltraitance des aînés*, qui offre une foule d'outils, de repères et d'informations pratiques pour mieux comprendre la maltraitance et intervenir adéquatement.

Ensemble, poursuivons nos efforts pour promouvoir la bientraitance et faire de chaque milieu de vie un environnement empreint de dignité et de respect.

Ressources pour obtenir de l'aide

Si vous pensez vivre une situation de maltraitance ou si vous en êtes témoin, les ressources suivantes peuvent entre autres vous soutenir :

- Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés : 1-888-489-2287
- Commissariat aux plaintes et à la qualité des services : 418 691-0762 ou 1-844-691-0762 (sans frais).

Le 15 juin – Journée mondiale de lutte contre la maltraitance



Chaque année, le 15 juin, le CIUSSS de la Capitale-Nationale souligne la *Journée mondiale de lutte contre la maltraitance*. Cette journée vise à **reconnaître, dénoncer et agir** contre la maltraitance envers les personnes âgées et les adultes en situation de vulnérabilité.

Projet Tramway

Impacts pour les milieux de vie

Tel que mentionné dans le dernier Infolettre RI-RTF mai 2026 au sujet des travaux liés au projet du Tramway, le Réseau de transport de la Capitale (RTC) doit procéder à une transformation importante de son réseau. Cette transformation entraînera des changements significatifs aux parcours et aux habitudes de déplacement. Ces changements auront des impacts concrets pour les RI-RTF, tant pour les usagers que pour les employés impliqués.

Impacts à prévoir

1. Adaptation des déplacements

Les modifications de parcours impliquent que les usagers devront :

- Ajuster leurs trajets et leurs points d'embarquement;
- Planifier davantage leurs déplacements à l'avance.

Cela peut représenter un défi pour les personnes en perte d'autonomie ou ayant des limitations fonctionnelles.

2. Recours accru au transport adapté

Le Service de transport adapté de la Capitale (STAC) vise les personnes qui éprouvent certaines difficultés à l'utilisation du réseau régulier, malgré son accessibilité, et qui répondent aux critères établis par la politique d'admissibilité au STAC que vous trouverez en annexe.

Dans ce contexte :

- Certaines clientèles pourraient y recourir davantage;
- La planification (réservation, horaires, accompagnement) deviendra un élément clé.

3. Enjeux d'accessibilité et de sécurité

Le transport adapté repose sur un principe de « porte accessible à porte accessible », nécessitant :

- Des accès sécuritaires;
- Une bonne coordination avec les milieux en lien avec l'organisation du transport (réservation, horaire).

Des ajustements pourraient être requis dans les pratiques des employés et des équipes cliniques. Par exemple, cela pourrait inclure le déplacement d'un rendez-vous ou une planification adaptée en fonction des délais de transport supplémentaires possibles.

Impacts pour les personnes impliquées

Les milieux de vie pourraient devoir :

- Soutenir les usagers dans la compréhension des changements;
- Ajuster l'accompagnement lors des déplacements;
- Renforcer la coordination avec les partenaires de transport.

Outils et références utiles

Afin de soutenir les milieux et les usagers, les ressources suivantes sont recommandées :

- Le guide à la clientèle du STAC que vous trouverez en annexe (fonctionnement du transport adapté)
- Le site Web du « RTC » où vous trouverez des informations et des mises à jour du RTC : section *À surveiller* et *Travaux tramway : ajustements dès le 20 juin* ainsi que la section *Abonnez-vous aux avis RTC*.

En résumé

Le projet Tramway entraîne des changements importants ayant des impacts :

- Sur l'organisation des déplacements;
- Sur l'accessibilité pour les personnes vulnérables;
- Sur le soutien requis par les équipes impliquées.

Une bonne anticipation et une diffusion proactive de l'information seront essentielles pour accompagner les milieux et les usagers dans cette transition.

Pour rappel, si les chantiers du Tramway vous font vivre des enjeux qui briment la qualité des soins offerts aux usagers que vous hébergez ou encore vous font craindre pour leur sécurité, vous pouvez les adresser à votre intervenant qualité ou encore, nous écrire via l'adresse : milieuxdevie.dqpe.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca



Bonnes pratiques durant la période estivale

- Portez une attention à l'utilisation des barbecues. Respectez les distances de sécurité (au moins un mètre du bâtiment) et éloignez tout matériau combustible à proximité. De plus, le barbecue ne doit jamais obstruer une sortie et les bonbonnes doivent être entreposées à l'extérieur, en toutes saisons. Ne les entreposez jamais dans un espace fermé comme un cabanon ou un garage;
- Arrosez régulièrement les balconnières et jardinières, car le terreau séché s'enflamme facilement lors des canicules;
- N'utilisez pas d'accélérateur pour allumer un feu de camp et ne laissez jamais un feu sans surveillance;
- Souvent utilisés durant la période des déménagements pour faciliter le transport des meubles, les butoirs de portes (stoppeurs) sont à proscrire, puisqu'une porte maintenue ouverte favorise la propagation du feu et de la fumée dans la résidence. Assurez-vous de les retirer une fois le déménagement terminé;
- Pensez à mettre à jour vos fiches 8 et 9 de votre PSI dont votre liste de numéros de téléphone importants advenant un incident durant la période estivale. Pensez également à prévoir les remplacements pour assurer la couverture des personnes responsables qui seront en vacances.



Saison des exercices d'incendie en cours

- Avant la date prévue de votre exercice d'incendie, il est recommandé le cas échéant, de communiquer avec votre centrale d'alarme pour mettre à jour les numéros des personnes à joindre et valider les priorités d'appel;
- Rappel : Lors de l'exercice, les usagers doivent franchir les portes coupe-feu, se rendre dans les cages d'escaliers fermés ou à l'extérieur du bâtiment pour que le chronomètre puisse être arrêté. Se rendre uniquement aux extrémités des couloirs n'est pas considéré comme une évacuation vers un lieu sécuritaire.

Transport adapté

Mieux comprendre le service

Le **Service de transport adapté de la Capitale (STAC)** offre un service de transport collectif destiné aux personnes ayant des limitations fonctionnelles qui restreignent leur capacité à utiliser le transport en commun régulier.

Ce service vise à favoriser l'autonomie, l'accessibilité et la participation sociale en proposant des déplacements adaptés aux besoins des usagers.

Rencontre à venir – septembre 2026

Nous prévoyons une rencontre en septembre 2026 en compagnie d'un représentant du Réseau de transport de la Capitale (RTC).

Lors de cette activité, notre invité viendra :

- Expliquer les critères d'admissibilité et les éléments pris en compte lors de l'évaluation;
- Préciser les démarches à suivre pour faire une demande et à qui s'adresser;
- Présenter en détail les services offerts;
- Répondre à vos questions.

Il s'agit d'une belle occasion d'en apprendre davantage sur ce service et d'orienter plus efficacement les personnes qui pourraient en bénéficier.

Campagne « Chaleur et Conseils climat » 2026

Restons vigilants cet été!

Pour vous protéger des effets de la chaleur :

- buvez **beaucoup d'eau**, sans attendre d'avoir soif;
- fermez les **rideaux ou stores** lorsque le soleil brille, et ventilez si possible lorsque la nuit est fraîche;
- passez quelques heures par jour dans un **endroit climatisé ou frais**.

Un malaise ? Des questions sur votre santé ? Appelez Info-Santé au **811** ou renseignez-vous auprès d'une infirmière ou d'un médecin.

En cas d'urgence, appelez le **9-1-1**.

Pour en savoir plus : **Québec.ca**

Votre gouvernement Québec

Avec l'arrivée de la saison estivale, les épisodes de chaleur accablante sont appelés à se multiplier. Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) déploie sa campagne annuelle « **Chaleur et Conseils climat** », visant à rappeler les mesures essentielles pour protéger la santé, particulièrement celle des personnes les plus vulnérables.

Parmi ces personnes, on retrouve notamment les :

- Personnes âgées de 65 ans et plus;
- Personnes ayant des troubles de santé mentale;
- Personnes vivant avec une maladie chronique;

- Personnes ayant des troubles liés à l'usage d'alcool ou de drogues;
- Enfants de 12 ans et moins.

Les usagers hébergés en RI-RTF font souvent partie de ces groupes à risque, ce qui rend votre rôle essentiel en période de chaleur.

Quelques faits à garder en tête

Les vagues de chaleur ont des impacts réels sur la santé :

- Une **augmentation d'environ 8 % des transports ambulanciers** est observée;
- Une **hausse de 11 % des décès** a été observée en 2024;
- Lors d'épisodes importants, on observe qu'entre **100 et 300 décès** peuvent survenir au Québec, selon les données recensées entre 2010 et 2020.

Ces données rappellent l'importance d'agir tôt et de manière préventive.

Système « Conseils climat »

Plan pour une économie verte

Conseils climat

Saviez-vous que l'exposition à la chaleur extrême peut causer des malaises, des hospitalisations et des décès?

Plusieurs personnes peuvent être à risque et certains groupes sont particulièrement vulnérables :

- **âinés** (65 ans et plus);
- **personnes avec une maladie chronique** (diabète, hypertension, problème de cœur, de poumon ou de rein, etc.);
- **enfants** de 5 ans et moins.

Conseils climat peut vous aviser **gratuitement** par téléphone, courriel ou SMS avant qu'une vague de chaleur survienne.

Il vous rappellera également les comportements recommandés pour protéger votre santé ou celle de vos proches.

Pour plus d'information ou pour s'inscrire, appelez au: **1 866-982-7282** ou visitez **Québec.ca/conseilscimat**

Votre gouvernement Québec

Depuis l'année dernière, le MSSS a mis de l'avant le système « **Conseils climat** », qui permet d'être avisé rapidement lors de l'arrivée de vagues de chaleur et de recevoir des recommandations pour réduire les risques pour la santé. L'inscription est possible via le site du Gouvernement du Québec (recherche : *Conseils climat*) et les alertes peuvent être reçues par téléphone, courriel ou messagerie texte.

Votre rôle comme responsable RI-RTF

En tant que responsable, vous êtes invités à :

- Surveiller les prévisions météorologiques et les avis de chaleur dans votre région;
- Mettre en place les mesures préventives recommandées;
- Assurer une vigilance accrue auprès des usagers, dont l'état de santé peut se détériorer rapidement;
- Vous référer aux consignes transmises par les équipes cliniques.

En cas de doute ou de détérioration de l'état de santé :

- Contactez **Info-Santé 811** pour obtenir des conseils;
- Composez le **911** en cas d'urgence médicale.

Des feuillets d'information du MSSS sont joints en annexe pour vous accompagner dans la mise en place de ces mesures.

En cette période estivale, la prévention et la vigilance font toute la différence. Merci pour votre engagement constant à assurer la sécurité et le bien-être des usagers.

Déménagement

Rappel important

À l'approche de la période estivale, nous souhaitons vous rappeler que tout projet de déménagement doit être planifié et autorisé au préalable.

Ainsi, vous devez aviser votre intervenant au suivi de la qualité ainsi que les intervenants cliniques des usagers concernés. Étant donné que votre reconnaissance à titre de ressource repose notamment sur votre milieu de vie, tout changement d'adresse nécessite une évaluation du nouveau milieu afin de s'assurer qu'il respecte les critères généraux déterminés par le ministre.

Dans certaines situations, l'accord du représentant légal peut également être requis. Une fois l'ensemble des vérifications complétées, l'établissement pourra autoriser (ou non) le nouveau milieu et le déménagement des usagers vers celui-ci.



Pause estivale

L'équipe de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) du CIUSSS de la Capitale-Nationale vous souhaite une période estivale des plus agréables.

Nous désirons vous exprimer notre sincère reconnaissance pour votre engagement et votre contribution essentielle à la qualité des services offerts aux usagers.

Veuillez prendre note que l'infolettre sera en pause durant l'été. La prochaine parution est prévue en septembre 2026.

Nous vous souhaitons un excellent été!



ANNEXES

- Fiche : Prise des signes vitaux par les aides-soignants
- Politique d'admissibilité au transport adapté
- Guide à la clientèle du STAC
- Affiche et feuillet chaleur
- Affiche et feuillet *Conseils climat*

MILIEUX VISÉS PAR L'ENCADREMENT DES AIDES-SOIGNANTS

PRISE DES SIGNES VITAUX PAR LES AIDES-SOIGNANTS



QUOI

Bien que la prise des signes vitaux soit une activité non réglementée, cela ne veut pas dire qu'elle ne comporte pas de risque pour la personne. Cela inclut : prise de pression artérielle, fréquence cardiaque et la température buccale.

Votre rôle est de faire la lecture des données, de les inscrire au dossier aux endroits appropriés et de contacter un professionnel habilité selon la directive infirmière, si présente, ou la trajectoire de votre milieu.

POURQUOI

Il est **important de respecter votre rôle et de respecter les directives**, s'il y a lieu :

- **Attention**, les signes vitaux ne sont pas les seules données qui indiquent qu'une personne ne va pas bien, d'autres signes pourraient démontrer un problème de santé
- Une technique qui n'est pas faite correctement peut entraîner des conséquences graves pour la personne.
- Seul un professionnel habilité est en mesure d'analyser les résultats obtenus et l'état de la personne.

QUAND

- Selon les directives écrites de l'infirmière
- Lors de changement de l'état habituel de la personne
- À la demande d'un professionnel (pharmacien, médecin, infirmière de garde, 811, etc.)

COMMENT

Suivre les étapes suivantes :

Étape 1 :

- Vérifier si une directive infirmière est présente pour les signes vitaux
- Si présence de directives infirmières suivre les indications
- Si absence de directive, passez à l'étape 2

Étape 2 (seulement en absence de directives infirmières) :

- Prendre les signes vitaux en respectant la bonne technique
- Observer la présence de signes inhabituels
- Consultez l'aide-mémoire pour confirmer la normalité des signes vitaux

Étape 3 :

- Documenter les résultats des signes vitaux et vos observations au dossier
- Aviser le professionnel selon la trajectoire si :
 - Les résultats des signes vitaux ne correspondent pas aux valeurs inscrites sur l'aide-mémoire
 - Si présence de signes inhabituels chez la personne (ex : nouvelle douleur, personne confuse, étourdissement etc.)

Voici un exemple :

Date (aaaa/mm/jj)	Heure (hh:mm)	Activité de soins	Observations
000-00-00	00:00	Température buccale	température prise car M. dit avoir chaud et se sent mal.
			Peau chaude et reste au lit. Résultat : 37,8. Infirmière avisée,
			<u>selon directives.</u>

RÉFÉRENCES

CIUSSSCN. (Octobre, 2023). *Responsabilités infirmières- Documentation des activités confiées*. [mss365.sharepoint.com/sites/CIUSSSCN-CD/documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FCIUSSSCN-CD%2Fdocuments%2FResponsabilités infirmières – Documentation des activités confiées%28DSISP%29%2Epdf&parent=%2Fsites%2FCIUSSSCN-CD%2Fdocuments](https://mss365.sharepoint.com/sites/CIUSSSCN-CD/documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FCIUSSSCN-CD%2Fdocuments%2FResponsabilités%20infirmières%20–%20Documentation%20des%20activités%20confiées%28DSISP%29%2Epdf&parent=%2Fsites%2FCIUSSSCN-CD%2Fdocuments)

CIUSSSCN. (Juin, 2022). Règle de soins nationale : Activités confiées à des aides-soignants. Administration des médicaments et soins invasifs d'assistance aux activités de la vie quotidienne. Articles 39.7 et 39.8 du Code des professions msss365.sharepoint.com/sites/CIUSSSCN-CD/documents/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FCIUSSSCN-CD%2Fdocuments%2FResponsabilit%C3%A9s_infirmi%C3%A8res_-_Documentation_des_activit%C3%A9s_confi%C3%A9es%28DISP%29%2Epdf&parent=%2Fsites%2FCIUSSSCN-CD%2Fdocuments

Gouvernement du Québec, (2022). *ACTIVITÉS DE SOINS CONFIÉES À DES AIDES-SOIGNANTS ADMINISTRATION DES MÉDICAMENTS ET SOINS INVASIFS D'ASSISTANCE AUX ACTIVITÉS DE LA VIE QUOTIDIENNE*. Gouvernement du Québec.

Aide-mémoire signes vitaux

Cet aide-mémoire se veut un rappel des valeurs normales en l'absence de directives infirmières seulement.

ADULTES entre 18 et 64 ans

	Valeurs normales
Pression artérielle (mmHg)	Chiffre du haut : entre 120 et 139 Chiffre du bas : entre 80 et 89
Fréquence cardiaque (pouls) Indiquée au tensiomètre	Entre 60 et 80
Température buccale (°C)	Entre 36 et 37.9

PERSONNES ÂGÉES 65 ans et plus

	Valeurs normales
Pression artérielle (mmHg)	Chiffre du haut : entre 105 et 130 Chiffre du bas : entre 60 et 80
Fréquence cardiaque (pouls) Indiquée au tensiomètre	Entre 60 et 80
Température buccale (°C)	Entre 36 et 37,7

Aviser l'infirmière selon la trajectoire de votre milieu si au moins un résultat ne correspond pas aux valeurs normales.



QUE FAIRE pour être admis au TRANSPORT ADAPTÉ

EXISTE-T-IL un autre MÉCANISME de RÉVISION

Un mécanisme de dernier recours est prévu pour la personne qui se croit lésée par une décision du comité d'admission. Pour être accueillie par le bureau de révision, une requête devra concerner la non-admission, le type d'admission ou le type d'accompagnement. Elle devra, de plus, remplir les **quatre conditions** suivantes, et ce, après avoir franchi toutes les étapes prévues au comité d'admission :

La politique d'ADMISSIBILITÉ au TRANSPORT ADAPTÉ

Le texte complet de la *Politique d'admissibilité au transport adapté* se trouve dans le site Web du ministère des Transports à l'adresse suivante :

transports.gouv.qc.ca

Vous devez vous adresser au service de transport adapté de votre municipalité pour obtenir le formulaire de demande d'admission qui indique les attestations à fournir. Vous obtiendrez une réponse quant à votre admissibilité **dans un délai de 45 jours** suivant la réception de votre formulaire dûment rempli.

S'il n'y a pas de service de transport adapté offert dans votre municipalité, adressez-vous au service de transport adapté le plus près de chez vous. Il vous dirigera vers le comité d'admission désigné pour analyser les demandes provenant de votre municipalité.

Toute demande est traitée confidentiellement. De plus, tous les renseignements fournis sont protégés par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Si vous êtes admis, une carte d'admission vous sera alors délivrée et vous pourrez utiliser le service de transport adapté de votre municipalité. Vous aurez également accès, à titre de visiteur ou de visiteuse, aux autres services de transport adapté du Québec.

Pour toute information supplémentaire, vous pouvez communiquer avec le service de transport adapté de votre municipalité ou avec celui le plus près de chez vous.

1. La requête est formulée par la personne elle-même ou son représentant légal.
2. La décision contestée repose sur l'analyse d'un dossier complet et est dûment signée par les membres du comité d'admission.
3. La décision contestée a fait l'objet d'une justification suffisamment précise de la part du comité d'admission, laquelle a été portée à la connaissance de la personne concernée.
4. Les autres formalités qui doivent être remplies au moment de la prise de décision par le comité d'admission ont été respectées.

Toute requête doit être adressée par écrit au bureau de révision **dans un délai de 40 jours¹** suivant la décision du comité d'admission, à l'adresse suivante :

BUREAU DE RÉVISION
Direction générale du transport terrestre des personnes
Ministère des Transports
700, boulevard René-Lévesque Est, 15^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Le bureau de révision prendra une décision dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande. Cette décision peut confirmer, renverser ou modifier la décision du comité d'admission. La décision du bureau de révision est sans appel. Elle sera justifiée et vous sera transmise par écrit.

1. Ce délai peut être prolongé sur la base de motifs jugés exceptionnels par le bureau de révision.



QUI est admissible au TRANSPORT ADAPTÉ

Le transport adapté est un service de transport en commun qui, comme son nom l'indique, est adapté aux besoins des personnes handicapées. Cependant, seules les personnes handicapées dont l'incapacité compromet grandement leur mobilité peuvent y être admises. Dans ce contexte, la politique d'admissibilité détermine les critères d'admission et le processus de traitement des demandes.

Ainsi, pourra être reconnue comme admissible toute personne qui répond aux **deux exigences suivantes** :

1. Être une personne handicapée, c'est-à-dire «toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes».

2. Avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Seules les incapacités suivantes pourront être retenues aux fins de l'admissibilité :

- incapacité de marcher sur une distance de 400 mètres sur un terrain uni ;
- incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui ;
- incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport en commun régulier ;
- incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace ;
- incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres ;
- incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle. Toutefois, cette incapacité ne peut **à elle seule** être retenue aux fins d'admission.

Si vous êtes reconnu comme étant admissible au transport adapté, on vous accordera des types d'admission et d'accompagnement qui reflètent vos besoins réels. On tiendra compte de vos incapacités et, s'il y a lieu, de votre capacité d'apprendre à utiliser le transport en commun ou de vous y familiariser.

QUELS SONT les types D'ADMISSION et D'ACCOMPAGNEMENT

TYPES D'ADMISSION

Pour tous les déplacements	• admission générale • admission provisoire • admission saisonnière (hiver seulement)
Pour certains déplacements	• admission partielle

TYPES D'ACCOMPAGNEMENT

Autorisé pour tous les déplacements	• accompagnement obligatoire • accompagnement temporaire aux fins de familiarisation
Autorisé pour certains déplacements	• accompagnement facultatif • accompagnement pour des besoins d'assistance à destination¹
Autorisé pour responsabilités parentales ²	• accompagnement obligatoire pour les enfants handicapés de moins de 6 ans

Non autorisé

1. L'autorisation de ce type d'accompagnement est laissée à la discrétion de chaque service. Celui-ci déterminera si les usagers qu'il dessert peuvent être accompagnés s'ils ont besoin d'assistance uniquement à destination.

2. Le parent handicapé pourra voyager avec ses enfants de moins de 14 ans. De même, tout enfant handicapé âgé de moins de 14 ans pourra 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.

QUI ÉTUDIE les demandes D'ADMISSION et QUI RÉVISE les décisions

Il revient au comité d'admission de statuer sur chaque demande d'admission qui lui est transmise. Il s'agit d'un comité tripartite où sont représentés l'organisme mandataire, les personnes handicapées, et le réseau de la santé et des services sociaux. Le comité peut aussi réviser les dossiers des personnes admises et, s'il y a lieu, modifier une décision prise antérieurement lorsque des faits nouveaux le justifient.

Lorsqu'un fait nouveau modifie l'information que vous avez fournie lors de votre demande originale, vous devrez en aviser le comité d'admission. Celui-ci pourra ainsi ajuster le type d'admission ou d'accompagnement à votre nouvelle situation. Les résultats de l'analyse du comité vous seront transmis par écrit dans un délai de 45 jours suivant la réception de ces nouveaux renseignements.

Toute décision du comité d'admission vous concernant doit être motivée et transmise par écrit. Toute décision du comité prendra effet immédiatement, sauf dans les cas où elle aurait pour conséquence d'annuler l'admissibilité ou de restreindre l'utilisation du service de transport adapté. Dans ces deux derniers cas, la décision prendra effet 75 jours après avoir été rendue.

Guide à la clientèle

Service de transport adapté



STAC

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE

Table des matières

	Le saviez-vous?	1
	Joindre le STAC	2
	Réserver un transport	3
	Modification d'un déplacement	7
	Planifier un départ	8
	Service porte-à-porte	9
	Mes réservations	10

Numéro de client STAC

Ce guide contient les renseignements essentiels qui vous aideront à utiliser le Service de transport adapté de la Capitale (STAC).

Une version complète du Guide à la clientèle est disponible sur le site Web du STAC (stacquebec.ca).



Le saviez-vous?

- > Votre embarquement peut se faire dans les **15 minutes suivantes l'heure prévue**.
Ex. : on vous demande d'être prêt 9 h. Le transport pourrait arriver entre 9 h et 9 h 15.
- > Vous pourriez arriver jusqu'à **30 minutes avant l'heure d'arrivée** demandée. Ex. : vous demandez d'arriver à destination à 17 h, vous pourriez arriver entre 16 h 30 et 17 h.
- > Vous avez manqué votre transport de départ? Vous avez **30 minutes** pour contacter le centre de réservation pour **conserver votre retour**, sans quoi il sera automatiquement annulé.
- > Vous devez être minimum **30 minutes à destination**. Ex. : vous demandez d'arriver à destination à 11 h, l'heure de votre retour ne peut pas être avant 11 h 30.
- > Il est de votre responsabilité **d'annuler vos transports réguliers ou occasionnels** en cas d'absence, de vacances, de jour férié ou de fermeture de l'établissement.
- > Vous avez perdu quelque chose dans le transport ? Contactez le **SAMI** au 418 627-2511, option 2.
- > **L'accompagnateur** doit payer son passage en tout temps pour les transports STAC. La gratuité est uniquement pour les transports du RTC.
- > La **mise à jour de votre dossier** nous aide à mieux vous servir. Signalez tout changement à votre situation.



Joindre le STAC

**Pour tout renseignement,
appelez-nous au 418 687-2641**

Option	Service
0	Réserver ou modifier un déplacement Signaler un retard
1	Annuler un déplacement Lundi au vendredi : de 6 h 30 à 19 h Samedi, dimanche et jours fériés : de 7 h 30 à 19 h
2	Information sur nos services, l'admission à nos services ou sur un dossier client Lundi au vendredi : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 Samedi, dimanche et jours fériés : fermé
3	Commentaire ou plainte Lundi au vendredi : de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 Samedi, dimanche et jours fériés : fermé
5	Urgence Lundi au vendredi : de 5 h 30 à 1 h Samedi, dimanche et jours fériés : de 6 h à 1 h (si vous êtes un service d'urgence ou si votre situation nécessite une intervention immédiate en dehors des heures d'ouverture)



Réserver un transport

Réserver votre transport



En ligne : www.stacquebec.ca

- > Section « Réserver un transport »
- > Par l'application mobile Accès TA disponible dans App Store ou Google Play Store

* Contactez le centre de réservation pour ajouter votre courriel à votre dossier et initialiser votre mot de passe.



Téléphone : 418 687-2641, option 0

Lundi au vendredi	Samedi, dimanche et jours fériés
6 h 30 à 19 h	7 h 30 à 19 h

Si vous appelez :	Vous pourrez obtenir un déplacement :
avant 18 h	entre 6 h 30 et 0 h 30 le lendemain
entre 18 h et 19 h	entre 18 h et 0 h 30 le lendemain
entre 7 h et 10 h la journée même	entre 18 h et 0 h 30 la journée même



Réserver un transport

Déplacements occasionnels

Un déplacement occasionnel répond à un besoin ponctuel de déplacement (ex. : faire des achats ou se rendre à un rendez-vous).

Déplacements réguliers

Vous pouvez réserver des déplacements répétitifs (ex. : se déplacer pour le travail ou aller à un cours) qui sont :

- > de la même origine vers la même destination;
- > à des heures fixes.

Tarifs

Les clients du STAC sont tous admissibles au programme ÉquiMobilité, qui offre un rabais sur le tarif général du laissez-passer mensuel et sur les billets 1 passage. Pour en savoir plus, consultez la section Tarifs au www.stacquebec.ca.

Modes de paiement

- > Carte Équimobilité (laissez-passer mensuel seulement)
- > Application mobile Nomade Paiement (Laissez-passer mensuel et billets)
- > Billets en carton (disponibles dans nos points de service)
- > Argent comptant (1 passage)



Réserver un transport

Renseignements requis lors de votre réservation

Le STAC vous demandera les renseignements suivants :

- > numéro de client;
- > date du déplacement;
- > adresse exacte de départ;
- > heure d'arrivée souhaitée à destination;
- > adresse de la destination;
- > heure de départ souhaitée pour le retour;
- > aide à la mobilité utilisée, s'il y a lieu;
(ex. : canne, quadriporteur, fauteuil roulant manuel, etc.);
- > adresse exacte de retour;
- > présence d'un accompagnateur, s'il y a lieu, et son mode de paiement;
- > présence d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou de tout autre animal, s'il y a lieu.

Toute demande de modification à un transport la journée même doit se faire minimum 1h30 avant l'heure prévue du déplacement. Vous ne pouvez effectuer qu'un seul changement, soit l'heure OU l'adresse.

Vous pouvez demander d'être jumelé avec un autre client sur un transport en appelant au STAC.



Réserver un transport

Heures de déplacement

Lundi au vendredi

Première arrivée à destination : 6 h 30
Dernier retour : 0 h 30

Samedi, dimanche et jours fériés

Première arrivée à destination : 7 h 30
Dernier retour : 0 h 30

Jours fériés

- > Vendredi saint
- > Lundi de Pâques
- > Journée nationale des patriotes
- > Fête nationale du Québec (24 juin)
- > Fête du Canada (1^{er} juillet)
- > Fête du Travail
- > Action de grâce
- > Période des fêtes – du 24 décembre au 2 janvier

Si un congé férié tombe la fin de semaine, il sera reporté. Contactez le STAC pour confirmer la date exacte.

Tous les déplacements réguliers sont annulés lors des fériés de la liste ci-haut, mais peuvent être conservés sur demande.



Modification d'un déplacement

Modification d'un déplacement par le STAC

En cas de changement d'horaire, le STAC vous appellera pour vous confirmer les nouvelles heures.

Arrêt du service

Lors de conditions météorologiques ou routières difficiles (ex. : tempête de neige), le STAC peut décider d'interrompre le service temporairement.

Si l'arrêt de service survient après votre déplacement, le STAC assurera votre retour à destination dans les meilleurs délais.

Les journées de tempête, le STAC encourage sa clientèle à annuler à l'avance tout déplacement non prioritaire qui pourrait être remis à plus tard.

Pour savoir si un arrêt du service est en vigueur, consultez la section « Nouvelles » au www.stacquebec.ca, abonnez-vous à l'infolettre ou appelez au 418 687-2641, option 2.



Planifier votre départ

Planifier votre départ

- > Si vous n'avez pas reçu de confirmation de l'heure de votre départ, appelez le STAC au 418 687-2641, option 0.

Si vous avez un changement au niveau de votre aide à la mobilité, veuillez communiquer avec nous pour que nous puissions mettre les informations de votre dossier client à jour.

Attendre au bon endroit

Le STAC viendra vous chercher à l'adresse confirmée lors de la réservation.

- > Dans un **immeuble à logements**, attendez dans le hall d'entrée.
- > Dans un **lieu public**, l'endroit sera identifié par le STAC lors de la réservation.

Signaler un retard

Si aucun véhicule ne s'est présenté **15 minutes après l'heure qui vous a été confirmée**, appelez le STAC au 418 687-2641, option 0.



Service porte-à-porte

Garantir un service porte-à-porte

Le chemin d'accès ainsi que la porte d'entrée d'une résidence doivent, en tout temps, être libres de tout obstacle.

Si le chauffeur juge qu'il y a un risque à la sécurité, il refusera d'effectuer le déplacement.

Aide fournie par le chauffeur

Lors de la montée et de la descente, le chauffeur vous assistera pour :

- > vous donner le bras;
- > franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination;
- > monter dans le véhicule;
- > descendre du véhicule;
- > franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination.

Transport d'objets

Vous pouvez transporter des objets (ex. : bagages, sacs d'achats) à bord du véhicule :

- > si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur;
- > s'ils sont solidement fixés ou tenus sur vos genoux.
- > Aucune valise ou sac de voyage dans le coffre de la voiture à l'exception des transports à destination ou en provenance de la gare d'autobus, de la gare de train ou de l'aéroport.



Mes réservations

Date _____

Heure de départ _____

Destination _____

Date _____

Heure de départ _____

Destination _____

Date _____

Heure de départ _____

Destination _____

Date _____

Heure de départ _____

Destination _____

Date _____

Heure de départ _____

Destination _____

Notes

Notes

Notes

STAC

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE

2750, boulevard Wilfrid-Hamel
Québec (Québec) G1P 2J1



Téléphone : 418 687-2641



Télécopieur : 418 687-6320



stacquebec.ca

courriel@stacquebec.ca

RTC

RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE

720, rue des Rocailles
Québec (Québec) G2J 1A5



Téléphone : 418 627-2351



Télécopieur : 418 641-6717



rtcquebec.ca





40° —
30° —
20° —



Il fait très CHAUD !

Précautions à prendre pour les enfants

En période de grande chaleur, l'état de santé d'un enfant de moins de 5 ans peut se détériorer rapidement.

Assurez-vous :

-  de lui faire **boire de l'eau régulièrement** et si possible l'équiper d'une gourde ;
-  de rafraîchir sa peau **plusieurs fois par jour avec une serviette mouillée** ;
-  de lui faire **prendre un bain frais** aussi souvent que nécessaire ;
-  de lui faire passer quelques heures par jour dans un **endroit climatisé ou frais** ;



de planifier ses activités extérieures idéalement **avant 10 h et après 16 h** ;



de l'habiller avec des **vêtements légers** ;



de lui couvrir la tête d'un **chapeau à large bord**.



Pour le bébé allaité, offrir le **sein à la demande**. Il est tout à fait normal qu'il tète plus souvent.

Pour le bébé nourri aux préparations commerciales pour nourrisson, en **offrir plus souvent**. Pour le bébé de plus de six mois, **offrir de l'eau en petites quantités** après ou entre les boires.

Ne jamais laisser un enfant ou un bébé seul dans une voiture ou une pièce mal aérée, même quelques minutes.

Signes importants à surveiller :

- moins d'urine et urines foncées ;
- peau, lèvres ou bouche sèches ;
- maux de tête, vomissements ou diarrhée ;
- couleur anormale de la peau, pâle ou rouge ;
- yeux creux et cernés ;
- température du corps élevée, 38,5 °C et plus (rectal) ;
- agitation inhabituelle, irritabilité ou confusion ;
- difficulté à respirer ;
- somnolence, sommeil prolongé et difficulté à se réveiller.

L'enfant présente un ou plusieurs de ces signes ? Vous avez des questions sur sa santé ?

Appelez Info-Santé en composant le **811** ou renseignez-vous auprès d'une infirmière ou un médecin.

En cas d'urgence, appelez le 9-1-1.

Pour en savoir plus : **Québec.ca**



40° —

30° —

20° —

Il fait très **CHAUD !**

Quand il fait très chaud,
votre état de santé peut
se détériorer rapidement.

Assurez-vous de :



boire **beaucoup d'eau**
sans attendre d'avoir soif ;



passer quelques heures
par jour dans **un endroit**
climatisé ou frais.

Surveillez les signes de déshydratation : forte soif, bouche et lèvres sèches, urines foncées, pouls et respiration rapides.

Pour vous protéger des effets de la chaleur :



buvez **beaucoup d'eau** sans attendre d'avoir soif ;



prenez **quelques heures par jour** dans un endroit climatisé ou frais ;



fermez les rideaux ou stores lorsque le soleil brille, et ventilez si possible lorsque la nuit est fraîche ;



prenez une **douche ou un bain frais** aussi souvent que nécessaire ou rafraîchissez votre peau plusieurs fois par jour avec une serviette mouillée ;



évitez l'**alcool** ;



portez des **vêtements légers** ;



donnez des nouvelles à vos proches et n'hésitez pas à demander de l'aide à votre entourage.

Un malaise ? Des questions sur votre santé ? Appelez Info-Santé **811 ou renseignez-vous auprès d'une infirmière ou d'un médecin.**

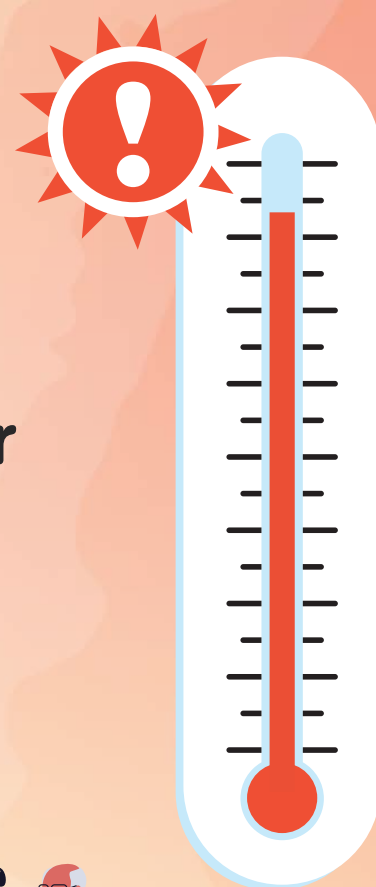
En cas d'urgence, appelez le 9-1-1.

Pour en savoir plus :

Québec.ca



Conseils climat



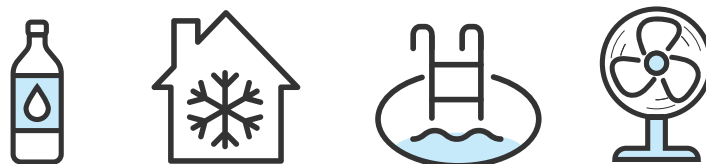
Saviez-vous que l'exposition à la chaleur extrême peut causer des malaises, des hospitalisations et des décès ?

Plusieurs personnes peuvent être à risque et certains groupes sont particulièrement vulnérables :

- **aînés** (65 ans et plus);
- **personnes avec une maladie chronique** (diabète, hypertension, problème de cœur, de poumon ou de rein, etc.);
- **enfants** de 5 ans et moins.



Conseils climat peut vous aviser **gratuitement** par téléphone, courriel ou SMS avant qu'une vague de chaleur survienne.



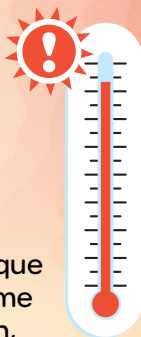
Il vous rappellera également les comportements recommandés pour protéger votre santé ou celle de vos proches.



Pour plus d'information
ou pour s'inscrire, appeler au :
1 866-982-7282 ou visiter
Québec.ca/conseilsclimat



Conseils climat



- Vous avez 65 ans ou plus ?
- Vous avez une maladie chronique (diabète, hypertension, problème de cœur, de poumon ou de rein, etc.) ?
- Vous êtes le parent d'un enfant de 5 ans et moins ?

Vous ou un de vos proches pourriez être plus vulnérables à la chaleur en raison de votre état de santé ou de difficultés à vous adapter à la chaleur.



Conseils climat est un système **gratuit** qui peut vous aviser par téléphone, courriel ou SMS avant qu'une vague de chaleur survienne.

Le système vous rappellera aussi les comportements recommandés pour protéger votre santé des effets de la chaleur.



Comment ça fonctionne ?

- **Vous recevrez un message** d'avertissement la veille d'une vague de chaleur.
- **Un deuxième message** vous sera envoyé si la chaleur se prolonge. Certains symptômes à surveiller concernant la chaleur seront également détaillés.



Il faut être inscrit au système pour recevoir les messages. Vous pourrez vous désinscrire à tout moment.

Pour plus d'information ou pour s'inscrire,
appeler au : **1 866 982-7282**
ou visiter **Québec.ca/ConseilsClimat**