

TRANSPORT ADAPTÉ

~ Guide du client-usager ~

Territoire desservi :

Esprit-Saint
Saint-Marcellin
La Trinité-des-Monts
Saint-Narcisse-de-Rimouski
Saint-Fabien
Saint-Eugène-de-Ladrière
Saint-Valérien





Table des matières

Informations générales	2
Définition	2
Objectif	2
Clientèle cible	2
Critères d'admissibilité	3
Procédures d'admission	4
Types d'accompagnateur	5
Procédure de réservation	7
Demande de modification d'une réservation	7
Annulation	7
Réservation pour les accompagnateurs	8
Horaire de service	8
Horaire de bureau	8
Coûts	9
Assistance du conducteur	9
Informations complémentaires	10
Bagages, emplettes	10
Chien-guide et chien d'assistance	10
Fauteuil vide pour motif de réparation	10
Les visiteurs	10
Triporteur/quadriporteur	10
Responsabilités de l'utilisateur	11
Déneigement	11
Ponctualité	11
Tabac, nourriture et boisson	11
Ceinture de sécurité	11
Comportement respectueux	11
Rôle de l'utilisateur	12
Procédure de tempête	12
Politique à l'égard des plaintes	13
Coordonnées	13

Informations générales

DÉFINITION

Le transport adapté s'adresse spécifiquement aux personnes handicapées préalablement admises au service de transport adapté.

OBJECTIF

Offrir aux personnes handicapées, atteintes sur le plan de la mobilité en raison de leurs limitations fonctionnelles, des services collectifs de transport adapté leur conférant un degré de mobilité et d'autonomie comparable à celui dont dispose la population en général.

CLIENTÈLE CIBLE

Toute personne ayant un handicap répondant à des critères prédéterminés par la politique d'admissibilité du ministère des Transports du Québec (voir référence sur le site www.mtq.gouv.qc.ca).



Critères d'admissibilité

Pour être admissibles au transport adapté, les usagers doivent correspondre à certains critères d'admissibilité bien définis par le ministère des Transports du Québec et effectuer une certaine procédure pour y parvenir. Donc, pour être admissible, la personne doit correspondre à ces trois critères :

- 1. Être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante et être limitée dans l'accomplissement des activités normales.**
- 2. Avoir sur le plan de la mobilité des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté.**
- 3. Résider dans une des municipalités participantes dont l'ensemble constitue le territoire de la MRC de Rimouski-Neigette.**

Les incapacités, difficultés ou impossibilités reconnues par le Ministère comme étant les plus significatives et justifiant l'utilisation du transport adapté sont les suivantes :

- Incapacité de marcher 400 mètres sur un terrain uni;
- Incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur, avec appui, ou d'en descendre sans appui; incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant un transport en commun régulier;
- Incapacité de se repérer dans l'espace et dans le temps;
- Incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle, cette impossibilité devant être associée à une autre incapacité significative;
- Incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité et à celle des autres.

Ces incapacités peuvent être occasionnées par des déficiences suivantes :

- motrices,
- organes internes,
- visuelles,
- auditives,
- langage et parole,
- intellectuelles,
- du psychisme.



Procédures d'admission

1. La première démarche conseillée est de téléphoner au:

Bureau de la MRC : 418 724-5154

Un contact direct par téléphone permet d'établir rapidement si la personne répond aux critères d'admissibilité. Celle-ci peut exposer ses besoins et expliquer ses difficultés.

S'il s'avère que la personne répond aux conditions d'éligibilité, un formulaire de demande lui est immédiatement adressé.

2. Formulaire d'admission

Le formulaire comprend deux parties. Un volet « informations générales » qui doit être rempli par le demandeur ou un de ses proches et un volet « renseignements médicaux » qui doit être complété par le médecin traitant ou s'il y a lieu par un spécialiste.

Les formulaires sont disponibles à la MRC de Rimouski-Neigette et dans les municipalités. Il doit être retourné à :

**MRC de Rimouski-Neigette
Admission- Transport adapté
23, rue de l'Évêché Ouest, bureau 200
Rimouski (Québec) G5L 4H4**

3. Être accepté par le comité d'admission

C'est un comité spécialement mis en place à cet effet qui fait l'analyse de la demande et accepte ou non l'admission au service de transport adapté.

Le comité d'admission

- Il est formé d'au moins trois personnes sensibilisées aux problèmes vécus par les personnes handicapées.
- Il siège selon les demandes reçues.
- Il rend sa réponse dans un délai inférieur à 45 jours.
- Il prend sa décision à l'unanimité. La décision est transmise par courrier.
- Lors de ses rencontres, le comité étudie les nouvelles demandes, met à jour les anciennes demandes et évalue les changements survenus dans les conditions de vie des membres.
- Il décide de toute demande d'admission ou de révision des dossiers.
- En cas de désaccord, le ministère des Transports a prévu un mécanisme de recours pour les personnes qui se sentiraient lésées par une décision du comité.



Procédures d'admission (suite)

4. Types d'admission

Admission générale

Elle est accordée lorsqu'il n'est pas possible d'envisager d'autres modes de transport pour aucun déplacement. Une révision statutaire est toutefois effectuée tous les trois ans.

Admission provisoire

Elle est basée sur le diagnostic. Le comité considère que la personne est admissible temporairement.

Types d'accompagnateurs

Pour tous les déplacements

- 1- Obligatoire (problèmes de posture, d'insécurité malative ou de comportement, d'assistance médicale)
 - a. Rôle : soutien indispensable pour la personne handicapée, âgée d'au moins 14 ans, responsable et capable d'apporter à l'utilisateur l'aide dont il a besoin au cours de son déplacement.
 - b. L'accompagnateur doit embarquer et débarquer au même endroit que l'utilisateur.
 - c. **La place est assurée dans le véhicule et l'accompagnateur n'a pas à payer le coût de son passage.**

- 2- Temporaire à des fins de familiarisation
 - a. Agit à titre d'éducateur (exemple apprendre un trajet), il doit être un adulte.
 - b. Aide les personnes ayant des troubles mentaux sévères et persistants, pendant leur déplacement afin d'acquérir certaines habiletés.
 - c. Période de moins de 6 mois, par la suite le comité d'admission doit réévaluer le statut d'accompagnement.
 - d. L'accompagnateur doit embarquer et débarquer au même endroit que l'utilisateur.
 - e. **La place est assurée dans le véhicule et l'accompagnateur n'a pas à payer le coût de son passage.**



Types d'accompagnateurs (suite)

Pour certains déplacements

1. Facultatif

- a. La personne qui ne nécessite pas obligatoirement une assistance peut toutefois utiliser le service de transport adapté en présence d'un accompagnateur.
- b. L'accompagnateur doit embarquer et débarquer au même endroit que l'utilisateur.
- c. Limite de 1 accompagnateur par usager.
- d. **La place n'est pas assurée dans le véhicule et l'accompagnateur doit payer le coût de son passage.**

2. Pour des besoins d'assistance à destination

- a. L'utilisateur doit préciser lors de la réservation, la présence de l'accompagnateur.
- b. Personne responsable âgée de 14 et plus, capable d'apporter assistance requise à destination.
- c. L'accompagnateur doit embarquer et débarquer au même endroit que l'utilisateur.
- d. **La place est assurée dans le véhicule et l'accompagnateur doit payer le coût de son passage.**

3. Pour responsabilités parentales

- a. Tout parent handicapé ou tout enfant handicapé de moins de 14 ans peut être accompagné lors de ses déplacements en transport adapté.
 - i. Parent handicapé : peut être accompagné de ses enfants âgées de moins de 14 ans.
 - ii. Enfant handicapé de moins de 14 ans : peut voyager en compagnie de l'un de ses parents ou autre membre de la famille immédiate âgé de moins de 14 ans ou personne qui en a la charge.
 - iii. Enfant handicapé de moins de 6 ans : Doit être accompagné d'une personne responsable de 14 ans et plus lors de tous ses déplacements.
 - iv. L'accompagnateur doit embarquer et débarquer au même endroit que l'utilisateur.
- b. **La place est réservée dans le véhicule et l'accompagnateur doit payer le coût du passage.**

4- Non autorisé

Accompagnement non autorisé en transport adapté, mais peut être autorisé en transport en commun.



Procédures de réservation

Lorsqu'un usager veut faire appel au service de transport adapté pour un déplacement, il doit nécessairement réserver sa place à bord du véhicule en téléphonant au **418 724-0101**. L'usager doit faire ses réservations **au plus tard à 16 heures la veille du déplacement pour les déplacements du mardi au vendredi**. Pour les déplacements **du lundi, l'usager doit faire la réservation au plus tard à midi le samedi** précédent leur déplacement. L'usager doit mentionner :

1. Numéro d'usager;
2. Ses nom et prénom;
3. Les adresses exactes de départ et destination (numéro et rue);
4. Les heures souhaitées d'arrivée à destination et de retour;
5. S'il y a utilisation d'un fauteuil, d'un triporteur, d'un quadriporteur ou autre forme d'orthèse, chien-guide ou chien d'assistance;
6. S'il y a un accompagnateur;
7. Mode de paiement (argent comptant exact ou billet).

Aucun usager n'est autorisé à placer des demandes de transport directement auprès des transporteurs. Toute demande de transport doit être adressée au répartiteur qui décidera avec l'usager les heures de déplacements selon la politique des priorités des besoins :

1. Santé;
2. Travail et étude;
3. Loisir, magasinage;

S'il arrivait un manque de place, à une heure précise, il est certain que le répartiteur rappellerait les usagers pour savoir le motif du déplacement afin d'appliquer la politique des priorités des besoins. Par la suite, le répartiteur négociera une autre heure ou une autre journée pour le déplacement de l'usager concerné.

DEMANDE DE MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION

Toute demande de modification d'une réservation doit être effectuée dans les plus brefs délais. Si la modification touche les heures du transport, il sera possible d'effectuer ce changement deux (2) heures avant l'heure du déplacement et en fonction de la disponibilité. Il pourra se voir refuser s'il n'est pas dans les délais requis lors d'une réservation. Un conducteur ne peut modifier une réservation sans l'accord du répartiteur.

ANNULATION

En cas d'annulation, l'usager doit contacter la MRC au 418 724-0101 soixante (60) minutes avant l'heure prévue de son déplacement. S'il n'effectue pas les démarches nécessaires, le coût du transport sera facturé à l'usager.



Procédures de réservation (suite)

RÉSERVATION POUR LES ACCOMPAGNATEURS

Si l'utilisateur est autorisé à se déplacer avec un accompagnateur, il doit indiquer la présence de ce dernier au moment de la réservation. Sauf exception, cet accompagnateur doit acquitter son droit de passage. Un seul accompagnateur peut assister l'utilisateur dans le transport.

Horaire de service

LES JOURS DE SERVICE DU TRANSPORT COLLECTIF ET ADAPTÉ

Le transport collectif et adapté est en fonction pendant toute l'année du lundi au vendredi sauf durant les quatre jours fériés suivants :

- **Journée de Noël (25 décembre)**
- **Lendemain de Noël (26 décembre)**
- **Premier de l'An**
- **Lendemain du Premier de l'an**

Horaire de bureau

Les heures de bureau pour les **réservations** pour toutes demandes de déplacement en transport adapté dans la MRC de Rimouski-Neigette se font au numéro suivant :

418 724-0101

Dimanche	Fermé
Lundi	5 h 30 à 19 h
Mardi	5 h 30 à 19 h
Mercredi	5 h 30 à 19 h
Jeudi	5 h 30 à 21 h 15
Vendredi	5 h 30 à 21 h 15
Samedi	5 h 30 à 19 h

Bureau est fermé (journées fériées):

- Premier de l'An et lendemain du Premier de l'an (1^{er} et 2 janvier);
- Journée nationale des Patriotes/Fête de la Reine (mai);
- Fête Nationale du Québec (24 juin);
- Confédération (1^{er} juillet);
- Lundi de Pâques;
- Fête du Travail (septembre);
- Action de Grâce (octobre);
- Noël et lendemain de Noël (25, 26 décembre).

Aucun autre avis ne sera donné.



Coûts

Peu importe votre destination et la distance qui vous en sépare, le prix de votre déplacement est de 5 \$ et de 3,50 \$ pour les étudiants. L'utilisateur peut acquitter son passage en argent comptant (montant exact) ou avec un billet. La vente de livret de dix (10) billets se fait dans toutes les municipalités desservies, sur les heures de bureau, ainsi qu'à la MRC de Rimouski-Neigette. De plus, à l'achat d'un livret de billets au coût de 45 \$ et de 30 \$ pour les étudiants, vous économisez un déplacement. La MRC émet aussi des laissez-passer mensuels au coût de 125 \$ pour le mois, et ce, au même prix pour les étudiants. Le client doit compléter un formulaire de demande d'adhésion et fournir une photo. Le chauffeur a en sa possession ledit formulaire.

EXCEPTION :

Les accompagnateurs obligatoires et pour des fins de familiarisation ne doivent pas payer le coût de leur passage.

Les enfants âgés de moins de six (6) ans voyagent gratuitement, mais l'accompagnateur doit payer son passage.

N.B. Le conducteur ne remet pas la monnaie si l'utilisateur n'a pas le montant d'argent exact pour son passage.

Assistance du conducteur

Pour faciliter les déplacements de la clientèle, le conducteur assure un accompagnement personnel adapté aux besoins de chacun. Il aide à franchir les obstacles, tels que les seuils de portes extérieures, au point de départ et au lieu de destination.

La personne devant prendre un transport doit être à la porte principale de l'établissement demandé, à l'heure prévue, lors de la réservation du déplacement.

La prise en charge débute à la porte principale de l'établissement d'origine et se termine à la porte principale de l'établissement de destination. De plus, le conducteur prête assistance seulement à l'utilisateur et non à son accompagnateur.

Veuillez noter que s'il y a plus d'une marche par palier à monter ou à descendre, l'utilisateur doit être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une personne autre que le conducteur.

En aucun cas, le conducteur ne doit transporter un usager dans ses bras.

Dans le cas d'un usager ayant une déficience intellectuelle, le conducteur s'assure de sa prise en charge à la destination.



Informations complémentaires

BAGAGES, EMPLETTES

La présence de bagages et d'emplottes est permise. Ils ne doivent pas non plus encombrer le passage à bord du véhicule. L'utilisateur doit les manipuler seul, sans l'aide du chauffeur et en avoir le plein contrôle en tout temps pendant le trajet.

Il n'est pas de la responsabilité du conducteur de transporter les sacs et bagages de l'utilisateur.

CHIEN GUIDE ET CHIEN D'ASSISTANCE

L'utilisateur peut être accompagné d'un chien guide ou d'un chien d'accompagnement. La présence de l'un de ces chiens ne remplace pas l'accompagnateur et doit être mentionnée lors de chaque réservation. Le chien doit toujours porter son harnais. **Aucun animal de compagnie** même dans une cage n'est autorisé dans le transport.

FAUTEUIL VIDE POUR MOTIF DE RÉPARATION

Sous réserve de la disponibilité de la place à bord du véhicule, un utilisateur peut voyager avec un fauteuil vide strictement pour des motifs de réparation. Aucun transport de fauteuil roulant sans la présence de l'utilisateur ne sera accepté. L'utilisateur doit mentionner la présence de son fauteuil vide au répartiteur lors de sa réservation et doit être accompagné afin d'assurer le transport du deuxième fauteuil. La MRC de Rimouski-Neigette ne transporte pas de fauteuil roulant inoccupé sans la présence de son propriétaire.

LES VISITEURS

Les personnes handicapées admises au transport adapté dans leur région respective et qui résident temporairement sur le territoire de la MRC de Rimouski-Neigette peuvent bénéficier du service du transport adapté. Toutefois, elles devront préalablement obtenir l'autorisation du Transport adapté et collectif MRC de Rimouski-Neigette une semaine à l'avance en composant le **418 724-5154 ou 418 724-0101**.

L'utilisateur devra faire parvenir la décision d'admission du comité d'admission à la MRC de Rimouski-Neigette. Par la suite, l'utilisateur-visiteur pourra circuler sur le territoire de la MRC. Cette décision sur le statut de visiteur est définitive. L'utilisateur en visite devra payer le même tarif que les personnes résidant dans le secteur où il se rend.

TRIPORTEUR/QUADRIPORTEUR

La MRC peut transporter un triporteur ou quadriporteur d'une largeur maximale de 30 pouces (76 cm) et d'une longueur maximale de 48 pouces (122 cm). Ces fauteuils doivent être obligatoirement munis de quatre (4) points d'attache. Il est interdit à l'utilisateur de demeurer assis sur son fauteuil pendant le trajet à bord du véhicule et doit être capable de se transférer sur la banquette de l'autobus.



Responsabilités de l'utilisateur

DÉNEIGEMENT

Les entrées et les escaliers doivent être déneigés et déglacés à l'arrivée du conducteur. Dans le cas contraire, l'utilisateur verra son transport annulé, à moins qu'il puisse par lui-même se rendre au véhicule. Le conducteur ne déneigera pas l'entrée de l'utilisateur lors du transport de retour. L'utilisateur doit s'assurer que son entrée est correctement déneigée avant son arrivée. De plus, le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire et facilement carrossable.

PONCTUALITÉ

Le transport adapté de la MRC de Rimouski-Neigette essaie de fournir un service le plus ponctuel possible. Compte tenu de la nature des déplacements de type PORTE-À-PORTE et COLLECTIF, le respect de l'horaire implique une certaine rigidité. Les conducteurs et par le fait même, les usagers doivent être ponctuels. Le conducteur n'attendra pas après l'utilisateur.

TABAC, NOURRITURE ET BOISSON

Conformément à la Loi sur la protection des non-fumeurs, il est strictement interdit de fumer dans les véhicules. Il est également interdit de boire ou consommer de la nourriture à bord des véhicules. Le conducteur peut refuser l'accès à un usager dont l'état nuirait à la sécurité de tous.

CEINTURE DE SÉCURITÉ

Lors d'un déplacement, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire à bord des véhicules. S'il n'est pas en mesure de l'attacher lui-même, le conducteur doit lui prêter assistance. Pour exemption du port de la ceinture de sécurité, une attestation délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec, prouvant l'incapacité de porter cette ceinture, s'avère nécessaire.

COMPORTEMENT RESPECTUEUX

Le transport adapté de la MRC de Rimouski-Neigette s'attend à des comportements respectueux entre les conducteurs et les usagers. La politesse, le respect, le civisme et la courtoisie garantissent le confort de tous. Il ne peut en aucun temps utiliser la violence physique ou un langage agressif et excessif à l'endroit du conducteur ou d'un autre usager. Pour tout comportement à caractère sexuel, l'utilisateur se verra suspendre son droit au transport, jusqu'à la décision après évaluation du dossier.

Veillez noter que les conducteurs sont tenus de respecter l'itinéraire de leur feuille de route. Des commentaires inadéquats ou des pressions exercées sur les conducteurs peuvent entraîner des conséquences graves pour la sécurité à bord du véhicule. Nous demandons aux usagers de faire plutôt part de leur commentaire directement à la MRC au 418 724-5154.



Rôle de l'utilisateur

Il est très important d'observer certaines règles de prévention et de conduites, à savoir :

- Demander l'aide du conducteur ou l'informer de toute précaution particulière que requiert son état ainsi que des particularités d'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement;
- Éviter de distraire le conducteur pour lui permettre de garder toute son attention à la conduite sécuritaire du véhicule;
- S'assurer que le fauteuil roulant est muni d'une ceinture de sécurité réglementaire à défaut de quoi l'utilisateur devra accepter celle du transporteur;
- Ne pas tenter de monter ou de descendre seul du véhicule si son état nécessite normalement de l'aide pour y parvenir;
- L'utilisateur d'un triporteur, quadriporteur ou d'un fauteuil motorisé doit manœuvrer avec prudence lors de l'embarquement et du débarquement;
- L'utilisateur en état d'ébriété ou dont le comportement pourrait nuire à la sécurité des autres passagers ou du conducteur se verra refuser le transport;
- Il est de la responsabilité de l'utilisateur ou de sa famille de s'assurer que quelqu'un soit présent sur les lieux d'embarquement et débarquement si nécessaire;
- Le transport adapté de la MRC de Rimouski-Neigette n'est pas responsable des objets perdus ou volés.

Procédure de tempête

Lorsque les conditions climatiques sont défavorables et peuvent compromettre l'utilisation normale des véhicules, le transport adapté de la MRC de Rimouski-Neigette pourrait être annulé. Il faut comprendre que si la chaussée est glissante, enneigée et non praticable, la MRC de Rimouski-Neigette, en concertation avec son transporteur, refuse de mettre en danger ses usagers ainsi que ses conducteurs. Les conducteurs et le transporteur, qui ont en sa possession le nom et le numéro de téléphone de l'utilisateur qu'il doit transporter pour la journée, l'en informeront directement. La MRC de Rimouski-Neigette se dégage de toute responsabilité quant aux inconvénients découlant des transports annulés. Il en va de la sécurité de l'utilisateur...

Pour savoir si le transport est disponible un jour de tempête, vous pouvez téléphoner au 418 724-5154, poste 210.



Politique à l'égard des plaintes

Dans un souci d'améliorer la qualité de nos services, nous vous invitons à transmettre vos remarques et vos commentaires auprès du responsable des plaintes.

Par téléphone : 418 724-5154

Par courriel : administration@mrcrimouskineigette.qc.ca

Par écrit :

Madame Louise Audet
MRC de Rimouski-Neigette
23, rue de l'Évêché Ouest, bureau 200
Rimouski (Québec) G5L 4H4
Fax : 418 725-4567

Coordonnées

Adresse : 23, rue de l'Évêché Ouest, bureau 200
Rimouski (Québec) G5L 4H4

Téléphone : 418 724-5154 poste 210

Site internet : www.mrcrimouskineigette.qc.ca

Courriel : transport@mrcrimouskineigette.qc.ca