



**LA CORPORATION DES TRANSPORTS
ADAPTÉ ET COLLECTIF
DE PAPINEAU INC.**

Guide d'utilisation

Du

Transport Adapté

par

La Corporation des Transports Adapté et Collectif
de Papineau Inc.

188, rue Jeanne-D'Arc, Bureau 201, Papineauville (Québec) J0V 1R0
Tél.: (819) 308-0788 ou (855)308-0788, poste 202 * Télécopieur : (819) 308-0792

L'utilisation du générique masculin ne se veut nullement discriminatoire. Il sert qu'à alléger le texte.

AVIS AUX PASSAGERS

POUR VOTRE PROPRE SÉCURITÉ ET LA PARFAITE MAÎTRISE DE CE VÉHICULE PAR SON CONDUCTEUR:

LES PASSAGERS SONT PRIÉS:

De ne pas changer de place

De ne pas se chamailler

De ne pas ouvrir les fenêtres

De ne pas blasphémer

De ne pas fumer

De ne pas lancer des objets (papier, boîte à lunch etc...)

D'éviter toute manœuvre, action, geste, parole, cri, nuisible au conducteur

ON EXIGE:

Que chacun s'assoie à sa place au départ

Que personne ne quitte sa place avant l'arrêt

De suivre les consignes du conducteur

BREF:

Prudence, sagesse et civisme sont de mise.

Celle ou celui qui ne respecte pas cet avis pourra être privé de transport.

POLITIQUE DE RÉSERVATION

Toute personne admissible et désireuse de bénéficier de notre service de transport, voici le mode de fonctionnement.

RÉSERVATION:

Individu;



La réservation doit être faite 48 heures à l'avance (2 jours ouvrables)



Au moment de cette réservation, le requérant ou son répondant doit être en mesure de nous informer de son adresse, de la destination voulue, l'heure du rendez-vous ainsi que l'heure de retour

Si la réservation de transport n'est pas faite dans le délai prescrit, nous ne pouvons garantir la disponibilité d'une place.

Groupe;



La réservation doit être faite 2 semaines à l'avance (10 jours ouvrables)



Au moment de cette réservation, le requérant ou son répondant doit être en mesure de nous informer de ou des adresses, de la destination voulue, l'heure du rendez-vous ainsi que l'heure de retour

MODIFICATION:

Individu;

Dans la mesure du possible, l'heure ou l'adresse peut être modifiée en autant que cette modification n'affecte pas les heures et adresses préétablies.


Groupe;

Dans la mesure du possible, l'heure ou l'adresse peut être modifiée en autant que cette modification n'affecte pas les heures et adresse préétablies. Cette dernière doit être faite 5 jours à l'avance.

N.B.: Toute demande doit être faite aux jours et heures ouvrables suivants;
Du Lundi au Jeudi:7:30 @ 16:00 et Vendredi:7:30 @ 12:30.

ANNULATION


La procédure à suivre est la suivante;
Individu;

 L'annulation doit être faite 48 heures à l'avance (2 jours ouvrables). Cette procédure s'applique à l'utilisateur à qui le service de transport est offert de façon régulière.

Si le délai n'est pas respecté et que la place que vous auriez occupée aurait pu être remplacée par une autre demande, les frais que vous auriez normalement payés, vous seront facturés.

En ce qui a trait à l'utilisateur occasionnel, l'annulation de dernière minute sera acceptée dans la mesure du possible. C'est à dire, que le service de transport devra être avisé dans un laps de temps raisonnable afin de lui permettre de rejoindre le chauffeur affecté à ce transport. Si tel n'est pas le cas, la politique du voyage blanc sera appliquée.

Groupe;

 L'annulation doit être faite au moins 1 semaine à l'avance (5 jours ouvrables). Si tel est le cas, un montant de 25% de la facture totale du transport vous sera facturé lors de la demande d'annulation.

Si le délai n'est pas respecté (moins d'une semaine), un montant de 50% de la facture totale du transport sera exigé.

VOYAGE BLANC:

Le voyage blanc se définit comme suit; aucune annulation n'aura été faite suite à une réservation (régulière ou occasionnelle).

Individu;

Dans ce cas, le requérant devra en défrayer le coût. Si la situation est de façon répétitive, le comité d'admissibilité se réserve le droit d'infliger à la personne fautive une mesure disciplinaire pouvant aller à une suspension de transport.

Groupe;

Dans ce cas, le requérant devra défrayer la totalité du coût de transport.

MODE DE PAIEMENT:

Deux (2) modes de paiement sont offerts. Soit en argent comptant ou l'utilisation d'un abonnement (selon le prix en vigueur).

Individu;

L'argent comptant doit être remis au chauffeur lors de l'embarquement dans le véhicule utilisé. Tant qu'à l'abonnement, cette dernière va être faite par la secrétaire-administrative.

Dans le cas de ne pas se conformer à l'un ou l'autre des modes de paiement offerts, l'accès à bord du véhicule sera refusé.

Groupe;

Chaque usager doit utiliser le mode de paiement comme mentionné pour l'*Individu*. Par contre, pour tout usager inscrit et absent, le requérant est responsable de payer ce que l'usager aurait normalement défrayé.


IMPORTANT

TOUT TRANSPORT EFFECTUÉ ET NON PRÉVU AU BUDGET, PEU IMPORTE LE DEMANDEUR (INDIVIDU OU GROUPE), CE DERNIER EST RESPONSABLE DE PAYER LA TOTALITÉ DU COÛT DE TRANSPORT.

EN CE QUI A TRAIT AU GROUPE, LORS DE LA RÉSERVATION UN DÉPÔT DE 25%, DE LA FACTURE TOTALE DE TRANSPORT EST EXIGÉ ET NON REMBOURSABLE.

SITUATION D'URGENCE

Dans le cas où la personne transportée se retrouverait dans un état de santé nécessitant des soins médicaux immédiats;

- _ Elle sera conduite dans un établissement où la personne touchée pourra recevoir les soins appropriés
-  Le chauffeur contactera, dans le plus bref délai, notre service de transport. Ce dernier verra à informer toute personne (parents, tuteur, etc....) pouvant répondre pour la personne dans le besoin

En aucun temps, la corporation ne sera responsable des événements découlant de l'évolution de santé. La corporation verra à assurer un transport sécuritaire, à moins de contrainte majeure.


Autre situation;

Dans le cas où une personne dont l'état de santé ne semble pas lui permettre d'entreprendre un déplacement qui lui soit sécuritaire ou celui des autres passagers, elle se doit de demeurer à l'endroit où elle réside.

Si la situation se produit avant le retour à sa résidence, elle se doit de demeurer à l'établissement ou à l'organisme où elle a été desservie jusqu'à l'arrivée d'une personne (répondant, intervenant, etc.) qui pourra en prendre soin.

PROBLÈME DE COMPORTEMENT

Dans la situation où un client a un problème de comportement pouvant être préjudiciable à sa sécurité et à celle des autres;

- ✓ Le chauffeur peut refuser l'accès au véhicule
-  Le chauffeur verra à en informer la personne responsable de ce client

Dans la situation où le client, lors de son embarquement, est sur les lieux de l'établissement ou l'organisme qui le dessert, ce dernier demeure sous sa responsabilité jusqu'à l'arrivée du répondant du dit client.

Si tel événement se produit durant le parcours, le chauffeur est tenu d'en faire part à notre service de transport aux heures ouvrables. Durant l'attente, s'il y a lieu, des dites heures ouvrables, il verra à en faire prendre connaissance à la personne responsable du dit client.

Une rencontre avec le comité de discipline s'imposera lorsque ce genre de comportement est de façon répétitive.

SUGGESTIONS, COMMENTAIRES, PLAINTES

Afin de vous assurer une qualité de service, nous sommes à l'écoute de vos suggestions et commentaires*. Ces derniers doivent être faits par écrit à l'adresse suivante;

**La Corporation des Transports Adapté et Collectif
de Papineau Inc.
188, rue Jeanne-D'Arc
Bureau 201
Papineauville (Québec)
J0V 1R0**

En ce qui a trait à une plainte, voici la procédure;



Vous devez la faire par écrit à l'adresse ci-haut mentionnée

La plainte sera dirigée vers la personne mandatée par la C.T.A.C.P. Inc. pour la recevoir en l'occurrence le Directeur général, qui verra à en aviser le comité exécutif.

À la réception de la plainte, la personne responsable nommée par la C.T.A.C.P. Inc. doit fournir à la ou au plaignant(e) un accusé de réception dans les 5 jours, sur lequel sont précisées les démarches qui seront entreprises pour le règlement de la demande dans les 15 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Advenant le cas où la réponse fournie n'est pas jugée satisfaisante par le ou la plaignant(e) ou s'il y a non-respect des délais prévus au paragraphe 3, le ou la plaignant(e) pourra soumettre sa plainte par écrit signé au secrétaire du comité exécutif qui verra à régler le cas avec son conseil dans les 45 jours ouvrables suivant la réception de la plainte concernée.

Après ce délai et advenant que la difficulté persiste et que la non satisfaction subsiste le C.E. devra confier le litige au C.A. afin que celui-ci ordonne les moyens nécessaires au règlement du conflit.

***Une fiche d'appréciation et commentaires est disponible en annexe.**

FICHE D'APPRÉCIATION ET COMMENTAIRES

	TRÈS BIEN	BIEN	PEU	PAS DU TOUT
- EN GÉNÉRAL, ÊTES-VOUS SATISFAIT DE NOTRE SERVICES?	___	___	___	___
 LE SERVICE RÉPOND-T-IL À VOS BESOIN POUR LES MOTIFS SUIVANTS?				
-LOISIRS	___	___	___	___
-PROGRAMME SPÉCIALISÉ	___	___	___	___
-TRAITEMENT MÉDICAL	___	___	___	___
-TRAVAIL	___	___	___	___
-ÉTUDE	___	___	___	___
-AUTRES (PRÉCISEZ): _____	___	___	___	___
 NOTRE PERSONNEL RÉPOND-T-IL ADÉQUATEMENT A VOS ATTENTES?				
___	___	___	___	___
 LA POLITIQUE DE RÉSERVATION, ANNULATION VOUS CONVIENT-ELLE?				
___	___	___	___	___
 NOS HEURES DE SERVICE CORRESPONDENT-ELLES À VOS BESOIN?				
___	___	___	___	___
 DANS L'ENSEMBLE ET SELON VOS BESOIN, LE TYPE DE VÉHICULE UTILISÉ POUR VOS DÉPLACEMENTS VOUS SATISFAIT-IL?				
___	___	___	___	___
-MINIBUS/AUTOBUS	___	___	___	___
-SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT	___	___	___	___

DANS LE BUT D'AMÉLIORER DAVANTAGE NOS SERVICES, VOS COMMENTAIRES (ET/OU) SUGGESTION SONT IMPORTANTS. VOUS POUVEZ DONC NOUS LES TRANSMETTRE PAR ÉCRIT, CI-DESSOUS, ET NOUS ACHEMINER CETTE FICHE.

SI VOUS DÉSIREZ UNE RÉPONSE ÉCRITE, INSCRIVEZ VOTRE NOM ET ADRESSE:
