



LA CORPORATION DES TRANSPORTS
ADAPTÉ ET COLLECTIF
DE PAPINEAU INC.

Politique et guide d'utilisation des usagers

Adoptée conseil d'administration
29 novembre 2016
Résolution CA-770-2016

1. Objectifs de la politique

La Corporation des Transports adapté et collectif de Papineau, ci-après appelée la Corporation, est un organisme à but non lucratif mandaté par la MRC de Papineau pour effectuer le transport adapté et collectif sur le territoire de la MRC. Les objectifs de la Corporation sont d'organiser, fournir et maintenir un service de transport adapté et collectif rural sur le territoire de la MRC de Papineau en favorisant la mobilité des citoyennes et des citoyens en milieu rural et le développement durable des communautés de la MRC de Papineau.

Les services de transport sont effectués principalement pas des circuits d'autobus établis et par conducteurs bénévoles.

La présente politique a été élaborée par la Corporation et remplace toute politique antérieure non compatible avec la présente.

2. Dispositions générales

La Corporation reconnaît la valeur et l'importance d'offrir un service de qualité aux citoyens des municipalités de la MRC de Papineau. Afin de s'assurer d'offrir des services optimales et que l'organisation soit de plus en plus efficace et efficiente, la Corporation établit la présente politique applicable aux usagers des services de transport de la Corporation.

Le transport adapté aux personnes handicapées desservi par la Corporation est un service de transport qui s'adresse aux personnes admises selon les critères contenus à la Politique d'admissibilité au transport adapté du Ministère des Transports du Québec.

Le service de transport collectif est un service de transport autre que le transport adapté qui est disponible, suivant les besoins et les ressources disponibles, pour les citoyens de la MRC de Papineau.

La Corporation est soumise à plusieurs lois, règlements, politiques et programmes. La présente politique est conforme à ces exigences mais en cas de disparité, les lois, règlements, politiques et programmes prévaudront.

3. Conditions préalables

Afin d'être autorisée à utiliser les services de la Corporation, la personne (usager) doit préalablement compléter la feuille d'informations remise par la Corporation et remettre tout document exigé. L'usager doit aviser la Corporation de tout changement dans sa situation ou son état physique qui pourrait modifier son admissibilité.

En tout temps lorsque demandé, l'usager doit fournir à la Corporation tout document et information exigés.

4. Répartition et réservation des transports

La Corporation est responsable de la répartition des transports et de l'assignation. L'usager ne peut exiger une répartition différente que celle donnée par la Corporation.

Le jumelage sera appliqué dans la mesure du possible et les frais payés par l'usager demeurent les mêmes. L'usager ne peut refuser un jumelage.

La réservation par les usagers pour un transport doit se faire 48 heures à l'avance (ou 24 heures à l'avance dans le cas d'urgence médicale).

Dans le cas des transports spéciaux en transport adapté, la réservation doit se faire 5 jours à l'avance.

Un transport demandé pour le lundi doit être réservé le ou avant le jeudi précédent.

Toute réservation doit être effectuée, par téléphone, par télécopieur, par courriel ou via le module de demande de transport disponible sur le site web de la Corporation du lundi au jeudi de 7h30 à 16h00 ou le vendredi de 7h30 à midi, à l'exception des jours fériés. L'utilisateur doit s'assurer de la réception de la demande.

L'annulation d'une demande de transport doit répondre au même délai que celui de la réservation et l'utilisateur doit respecter les modalités précédentes en cas d'annulation, à défaut de quoi, des frais seront exigés.

Lors de la réservation, l'utilisateur doit mentionner toutes les informations nécessaires pour effectuer le service, soit les nom et prénom, date requise du transport, adresses exactes du départ et destination, heures prévues d'arrivée à destination et de retour, utilisation d'un fauteuil roulant, d'un triporteur, quadriporteur ou autre forme d'assistance ou orthèse, présence autorisée ou non autorisée d'un accompagnateur avec son nom, âge et sexe;

L'utilisateur doit toujours communiquer avec la Corporation (service de répartition) pour réserver un transport ou l'annuler. Aucun transport ne peut être réservé ou annulé en contactant directement le conducteur.

Aucun appel de confirmation n'est nécessaire pour un déplacement régulier en transport adapté. Le déplacement régulier est un déplacement qui est fait au minimum une fois par semaine, à heure fixe, avec les mêmes points d'origine et de destination et ce, pour une période minimale de 3 mois.

Lors d'un jour férié, le déplacement régulier est automatiquement annulé à moins d'avis contraire de la Corporation.

L'utilisateur doit appeler pour chaque transport collectif nécessaire à moins que le transport utilise les places résiduelles du transport adapté, en pareil cas, aucun appel de confirmation n'est nécessaire pour ce déplacement régulier.

5. Conditions du service du transport adapté

Les usagers qui désirent bénéficier des services de transport adapté de la Corporation doivent respecter les conditions suivantes:

- Effectuer leur réservation dans les délais prescrits;
- Ne pas contacter un bénévole pour réserver un service de transport;
- Payer son transport au départ selon la politique tarifaire de la Corporation en remettant le montant exact;

-
- Être prêt à monter dans le véhicule 10 minutes avant l'heure prévue étant entendu que le conducteur n'attendra pas plus de 5 minutes après l'heure indiquée sur sa feuille de route pour quitter les lieux; si l'utilisateur est absent et n'a pas communiqué au préalable avec la répartition, le déplacement de retour est automatiquement annulé et les frais seront facturés;
 - Informer immédiatement la Corporation lorsque le matériel roulant a plus de 15 minutes de retard et respecter les heures de service quand le service de transport est disponible;
 - Attendre à la porte d'entrée lorsque l'utilisateur habite dans une tour d'habitation, un centre d'accueil ou autre immeuble de ce type de construction;
 - S'assurer, lorsqu'un service de transport est demandé, que la porte d'entrée de la résidence soit libérée ainsi que le chemin d'accès et le stationnement de tout obstacle et maintenir dans un état approprié aux déplacements de personnes à mobilité réduite ou de personnes en fauteuil roulant, à défaut de quoi le conducteur pourra refuser le service de transport;
 - Si l'accès au logement est constitué de plus de trois marches consécutives, être capable de les monter seul ou faire appel à une autre personne que le conducteur pour l'aider;
 - S'assurer que les rampes et l'équipement d'accès sont conformes aux normes édictées par le Code du bâtiment du Québec;
 - S'assurer, que le fauteuil roulant ou autre objet du même type nécessaire à l'utilisateur puisse être embarqué dans la plate-forme du minibus ou de l'autobus;
 - S'assurer que les sièges d'enfants répondent à l'ensemble des règles de sécurité et qu'ils sont adaptés à la taille et au poids de l'enfant et être capable de fournir et fixer le siège dans le matériel roulant;
 - Se faire accompagner ou s'assurer qu'une autre personne que le conducteur est présente aux lieux d'embarquement et de débarquement pour l'aider si l'utilisateur, le parent ou l'accompagnateur n'a pas les capacités physiques nécessaires pour s'acquitter de toute tâche reliée au transport ou au maniement d'articles nécessaires pour l'utilisateur;
 - Les seuls animaux acceptés à bord des véhicules sont le chien-guide ou le chien d'assistance. L'utilisateur devra préalablement faire parvenir à la Corporation une attestation confirmant que le chien a été dressé par une école reconnue, du Québec ou d'ailleurs, pour remplir la fonction de chien-guide ou de chien d'assistance auprès d'une personne handicapée et que cet entraînement comportait un volet en situation de transport. Le maître doit toujours avoir autorité sur le chien pour qu'il se comporte adéquatement. Il est interdit à l'utilisateur d'être accompagné de son chien sur le monte-personne;
 - Payer, à bord du matériel roulant du service de transport de la Corporation, le montant exact, à défaut de quoi, aucun argent n'est remis à l'utilisateur si le montant exact n'est pas donné;

-
- N'avoir qu'en sa possession un maximum de quatre sacs d'épicerie, de magasinage ou de bagages en autant qu'il puisse les embarquer et les débarquer seul du véhicule, sans l'aide du conducteur. L'utilisateur doit en avoir le plein contrôle en tout temps pendant le trajet;
 - S'assurer qu'il a tous ses effets avec lui car en aucun temps, le conducteur ne rebrousse chemin;
 - Informer le conducteur de toute précaution particulière que requiert son état ainsi que des particularités d'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement;
 - Être courtois envers le conducteur et les autres passagers et éviter de distraire le conducteur pour lui permettre de garder toute son attention à la conduite sécuritaire du véhicule;
 - S'assurer du bon état de fonctionnement de son fauteuil roulant et qu'il 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 matériel roulant si son état nécessite normalement de l'aide pour y parvenir;
 - S'attacher à bord du matériel roulant en utilisant la ceinture abdominale et le baudrier, s'il y a lieu;
 - Manœuvrer avec prudence le triporteur, quadriporteur ou le fauteuil roulant lors de l'embarquement et du débarquement et être accompagné si l'utilisateur a deux fauteuils roulants; la Corporation ne transporte pas de fauteuil roulant inoccupé sans la présence de son propriétaire;
 - Se trouver, lors de l'embarquement aux centres commerciaux ou autres édifices publics, à l'endroit où il a été débarqué;
 - Ne pas être en état d'ébriété, sous l'effet de drogue ou stupéfiant ou avoir un comportement qui pourrait nuire à la sécurité des autres passagers ou du conducteur;
 - Ne pas faire usage de violence physiquement ou verbalement;
 - Avoir une hygiène corporelle adéquate.

6. Conditions du service du transport collectif

Les usagers qui désirent bénéficier des services de transport collectif de la Corporation doivent respecter les conditions suivantes:

- Effectuer leur réservation dans les délais prescrits;
- Ne pas contacter un bénévole pour réserver un service de transport;

-
- Payer son transport au départ selon la politique tarifaire de la Corporation en remettant le montant exact;
 - Être prêt à monter dans le véhicule 10 minutes avant l'heure prévue étant entendu que le conducteur n'attendra pas plus de 5 minutes après l'heure indiquée sur sa feuille de route pour quitter les lieux; si l'utilisateur est absent et n'a pas communiqué au préalable avec la répartition, le déplacement de retour est automatiquement annulé et les frais seront facturés;
 - Informer immédiatement la Corporation lorsque le matériel roulant a plus de 15 minutes de retard et respecter les heures de service quand le service de transport est disponible;
 - Attendre à la porte d'entrée lorsque l'utilisateur habite dans une tour d'habitation, un centre d'accueil ou autre immeuble de ce type de construction;
 - Libérer, en tout temps, lorsqu'un service de transport est demandé, la porte d'entrée de la résidence ainsi que le chemin d'accès et le stationnement de tout obstacle et maintenir dans un état approprié aux déplacements de personnes;
 - S'assurer que les sièges d'enfants répondent à l'ensemble des règles de sécurité et qu'ils sont adaptés à la taille et au poids de l'enfant et être capable de fournir et fixer le siège dans le matériel roulant;
 - Se faire accompagner ou s'assurer qu'une autre personne que le conducteur est présente aux lieux d'embarquement et de débarquement pour l'aider si l'utilisateur, le parent ou l'accompagnateur n'a pas les capacités physiques nécessaires pour s'acquitter de toute tâche reliée au transport ou au maniement d'articles nécessaires pour l'utilisateur;
 - Payer, à bord des autobus, minibus ou auprès du conducteur bénévole du service de transport de la Corporation, le montant exact, à défaut de quoi, aucun argent n'est remis à l'utilisateur si le montant exact n'est pas donné;
 - N'avoir qu'en sa possession un maximum de quatre sacs d'épicerie, de magasinage ou de bagages en autant qu'il puisse les embarquer et les débarquer seul du véhicule, sans l'aide du conducteur. L'utilisateur doit en avoir le plein contrôle en tout temps pendant le trajet;
 - S'assurer qu'il a tous ses effets avec lui car en aucun temps, le conducteur ne rebrousse pas chemin;
 - Informer le conducteur et la répartitrice de toute précaution particulière que requiert son état ainsi que des particularités d'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement;
 - Être courtois envers le conducteur et les autres passagers et éviter de distraire le conducteur pour lui permettre de garder toute son attention à la conduite sécuritaire du véhicule;

-
- Ne pas tenter de monter ou de descendre seul du matériel roulant si son état nécessite normalement de l'aide pour y parvenir;
 - S'attacher à bord du matériel roulant en utilisant la ceinture de sécurité;
 - Se trouver, dans le cadre de d'embarquement aux centres commerciaux ou autres édifices publics à l'endroit où il a été débarqué;
 - Ne pas être en état d'ébriété, sous l'effet de drogue ou stupéfiant ou avoir un comportement qui pourrait nuire à la sécurité des autres passagers ou du conducteur.
 - Ne pas faire usage de violence physiquement ou verbalement;
 - Avoir une hygiène corporelle adéquate.

7. Transport volet adapté-admissibilité

Pour être admissible au service du transport adapté offert par la Corporation, la personne doit :

- a) être résidente permanente sur le territoire d'une des municipalités desservies ou admise sur un autre territoire;
- b) répondre aux critères contenus à la Politique d'admissibilité au transport adapté du Ministère des Transports du Québec;
- c) présenter une demande d'admission à la Corporation, en utilisant les formulaires réglementaires;
- d) être acceptée par le Comité d'admission;
- e) respecter les politiques, règlements, codes et autres de la Corporation ou du gouvernement ou autre institution.

8. Transport volet adapté-comité d'admissibilité

Le Comité d'admissibilité doit :

- a) se réunir une fois par trois mois, ou selon le besoin, pour étudier les nouvelles demandes d'admission et réviser les dossiers dont les permis sont échus;
- b) rendre une décision unanime et la communiquer au requérant par écrit;
- c) Une fois la décision rendue, reconsidérer sa décision seulement si des faits nouveaux le justifient.

Toutefois, si une personne n'est pas d'accord avec la décision rendue par le Comité d'admission, elle peut demander par écrit au Bureau de révision du Ministère des Transports du Québec de revoir la décision.

9. Transport volet adapté-types d'admission

Pour le volet adapté, les types d'admission émis par le comité d'admissibilité sont les suivants:

a) Admission permanente (période illimitée) qui est généralement accordée quand le comité ne peut envisager que l'utilisation du transport adapté pour les déplacements, même avec un apprentissage ou une familiarisation;

b) Admission temporaire provisoire (entre 6 mois et 18 mois) qui est généralement accordée quand le comité d'admission n'est pas en mesure d'accorder un statut d'admission permanente car il est en attente des résultats d'un programme de réadaptation, d'orientation, de mobilité ou d'apprentissage à l'utilisation de moyens de transport autre que le transport adapté;

À la date d'échéance du permis temporaire, le Comité révisera le dossier selon l'évaluation obtenue quant aux capacités de l'utilisateur et il accordera alors une admission permanente, temporaire, saisonnière, partielle ou refusera l'admission;

c) Admission saisonnière qui est généralement accordée lorsque l'utilisateur peut utiliser le transport adapté seulement durant l'hiver (1er décembre au 30 avril) car les limitations qu'il rencontre durant les autres périodes de l'année ne justifient pas l'utilisation du transport adapté;

d) Admission partielle qui est généralement accordée lorsqu'une personne est incapable d'effectuer certains déplacements;

Les personnes handicapées admises au transport adapté dans leur région respective et qui résident temporairement sur le territoire desservi par la Corporation peuvent bénéficier du service du transport adapté local et ce, selon la disponibilité du service, en rencontrant les obligations du présent règlement.

10. Transport volet adapté- l'accompagnement

Lors de l'étude de la demande d'admission, le comité d'admissibilité détermine si l'utilisateur a droit d'être accompagné lors de ses déplacements, les types d'accompagnements sont les suivants:

a) L'accompagnement obligatoire qui est accordé si l'utilisateur nécessite une assistance médicale en cours de déplacement. L'accompagnateur de cette personne voyage gratuitement.

b) L'accompagnement facultatif qui est accordé à l'utilisateur qui a une déficience motrice ou organique. Cependant la Corporation permettra l'accompagnement seulement s'il y a une place disponible dans le matériel roulant. L'accompagnateur autorisé sur une base facultative doit toujours payer son passage;

c) L'accompagnement pour responsabilités parentales qui est accordé à l'utilisateur admis qui peut voyager avec son ou ses enfants âgés de moins de 14 ans afin qu'il puisse s'acquitter de ses responsabilités parentales. L'accompagnateur de cette personne voyage gratuitement.

11. Transport collectif-admissibilité

Pour être admissible au service du transport collectif, la personne doit:

- a) être résidente permanente sur le territoire d'une des municipalités desservies;
- b) remplir lors de sa première demande un formulaire d'information détaillé qui sera conservé de façon confidentielle dans le dossier;
- c) respecter les politiques, règlements, codes et autres de la Corporation ou du gouvernement ou autre institution.

12. Transport-motifs de déplacements

Le service de transport adapté et collectif à l'intérieur du territoire desservi par la Corporation est offert pour tous motifs énumérés à la politique tarifaire de la Corporation, selon les disponibilités et selon une priorisation, si nécessaire.

13. Respect de la présente politique

Advenant qu'un usager enfreint une ou des dispositions de la présente politique, une enquête sera entamée par la direction générale qui verra à appliquer toutes mesures appropriées dans les circonstances pouvant aller à l'expulsion de l'usager des services de la Corporation.

14. Plainte

En tout temps, l'usager peut déposer une plainte, commentaire, requête ou éloge en vertu de la Politique de dépôt, d'examen et de traitement des commentaires, requêtes et éloge.

15. Entrée en vigueur

La présente politique a été adoptée par le conseil d'administration de la Corporation le 29 novembre 2016 et entre en vigueur le 30 novembre 2016.