

Règles d'utilisation  
Transport adapté



Service des transports  
MRC des Chenaux

Mise à jour janvier 2025



## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	1
TERRITOIRES DESSERVIS .....	1
TRANSPORT HORS TERRITOIRE .....	2
POLITIQUE D'ADMISSION .....	2
POLITIQUE DE RÉSERVATION .....	4
LES TROIS MODES DE RÉSERVATION .....	5
POLITIQUE D'ANNULATION.....	6
MODE DE PAIEMENT .....	7
TARIFICATION .....	7
HORAIRE DE SERVICES ET DE RÉSERVATION .....	8
CONGÉS ET JOURS FÉRIÉS .....	8
TRAVAIL DU CHAUFFEUR .....	9
RESPONSABILITÉS DE L'UTILISATEUR .....	9
POLITIQUE URGENCE NEIGE .....	10
DÉNEIGEMENT ET SÉCURITÉ DES LIEUX.....	11
TRAITEMENT DES PLAINTES .....	13

## INTRODUCTION

Le service de transport adapté a vu le jour le 13 novembre 1989, après un travail de plus de 3 ans. Le service a évolué pour devenir un service de la MRC des Chenaux en 2022.

Le présent document a pour objectif de vous expliquer le fonctionnement ainsi que les règles d'utilisation du service.

N'hésitez pas à communiquer avec le service des transports si vous avez des questions au 819-840-0968, poste 1.

## TERRITOIRES DESSERVIS

Nous desservons présentement les personnes en situation de handicaps des municipalités suivantes :

1. Batiscan
2. Champlain
3. Notre-Dame-du-Mont-Carmel
4. Saint-Étienne-des-Grès
5. Saint-Luc-de-Vincennes
6. Saint-Maurice
7. Saint-Narcisse
8. Saint-Prosper-de-Champlain
9. Saint-Stanislas
10. Sainte-Anne-de-la-Pérade
11. Sainte-Geneviève-de-Batiscan

Vous pourrez effectuer des déplacements à l'intérieur de ces municipalités suivant l'horaire préétabli et si le nombre d'inscriptions le justifie.

## TRANSPORT HORS TERRITOIRE

Le service du transport offre aussi des déplacements dans les villes de Trois-Rivières et Shawinigan suivant l'horaire préétabli et si le nombre d'inscriptions le justifie.

## POLITIQUE D'ADMISSION

### **Comité d'admission**

Le comité d'admission est un comité tripartite où sont représentés l'organisme mandataire, les personnes en situation de handicaps et le réseau de la santé et des services sociaux. Chacune des parties a un pouvoir égal de représentation. Le Comité est composé :

1. D'un représentant de l'organisme mandataire, soit l'officier délégué à l'admission ;
2. D'un à trois représentants des personnes en situation de handicaps, de façon à ce que soient représentées les différentes catégories de déficiences ;
3. D'un représentant du réseau de la santé et des services sociaux.

Le comité d'admission constitue l'instance locale décisionnelle en matière d'admissibilité. Seuls les membres du comité d'admission ont le pouvoir de prendre les décisions quant à l'admission d'une personne au transport adapté et toute décision doit être prise à l'unanimité.

Le comité d'admission doit statuer sur chaque demande d'admission qui lui est transmise. Il doit reconsidérer le dossier d'un usager lorsque des faits nouveaux le justifient et modifier, s'il y a lieu, une décision prise antérieurement par lui ou par le bureau de révision. Le comité doit également procéder à une révision périodique des dossiers de l'ensemble de la clientèle admise (révision statutaire).

Une personne qui se croit lésée par une décision rendue par le comité d'admission peut dans les 40 jours suivant cette décision, demander par écrit au bureau de révision de revoir la décision.

Pour être accueillie au bureau de révision, la requête doit porter sur l'un des trois motifs suivants :

- a. Les critères d'admission reconnus par la politique d'admissibilité ont fait l'objet d'une mauvaise interprétation par le comité d'admission ;
- b. Le dossier de la personne en situation de handicap a fait l'objet d'une mauvaise interprétation par le comité d'admission ;
- c. Les formalités qui doivent être suivies lors de la prise de décision par le comité d'admission n'ont pas été respectées.

Le bureau de révision doit rendre sa décision dans les trente (30) jours suivant la réception de la demande de révision. Cette décision, qui est finale et sans appel, peut confirmer, infirmer ou modifier la décision rendue par le comité d'admission.

## **Politique concernant les limitations temporaires**

Le service de transport adapté accepte de desservir les personnes limitées temporairement par une déficience, pour la durée de leur handicap. On tentera d'accommoder ces personnes, le mieux possible, en tenant compte des horaires, des priorités et de la demande de la clientèle régulière.

### POLITIQUE DE RÉSERVATION

#### **Priorité du service**

La règle du premier arrivé, premier servi prévaut. Toutefois, les transports jugés essentiels pourraient être priorisés si la capacité maximale des véhicules est atteinte. Les réservations par abonnement ont priorité par rapport aux réservations sur appel.

#### **Renseignements à fournir lors d'une réservation**

1. Votre nom ;
2. Date du déplacement ;
3. Les adresses de départ et de retour ;
4. Les heures de départ et de retour ;
5. Si vous utilisez un fauteuil roulant, spécifiez s'il est manuel, motorisé, s'il s'agit d'un amigo ou autres ;
6. S'il y a lieu, indiquez l'heure de votre rendez-vous ;
7. Spécifiez si vous êtes accompagnés(es) ;
8. La personne qui fait une réservation au nom d'une personne en situation de handicap devra laisser son nom et son numéro de téléphone ;
9. Vous devez également laisser le numéro de téléphone du lieu de votre destination afin qu'on puisse vous rejoindre si un contretemps nous empêchait de respecter l'horaire prévu.

## LES TROIS MODES DE RÉSERVATION

### **Par abonnement**

Un abonnement est un déplacement qui se répète de façon identique d'une semaine à l'autre. Lors de l'abonnement, vous n'avez qu'à spécifier, en plus des renseignements déjà mentionnés, les jours de la semaine pour lesquels votre demande s'applique et les dates de début et de fin de l'abonnement.

Le répartiteur vous confirmera toujours l'acceptation ou le refus d'une réservation par abonnement.

### **Réservation sur appel**

C'est la façon usuelle de réserver. Vous n'avez qu'à composer le 819-840-0968, poste 1, au moins 24 heures avant la date de votre déplacement. Votre demande sera enregistrée par le répartiteur qui compose les routes en regroupant les usagers ayant des destinations compatibles afin d'intégrer le plus d'usagers possible au service.

Le répartiteur ne communiquera pas avec vous, à moins que l'une de ces situations ne se présente :

- On a dû déplacer l'heure de votre transport de plus de 30 minutes, avant ou après l'heure que vous aviez demandée pour votre transport ;
- On a dû refuser votre demande ;

**NOTE IMPORTANTE :** dans ces cas, le répartiteur communiquera avec vous par téléphone la veille de votre déplacement lorsqu'il est possible pour le répartiteur de le prévoir.

**Pour les réservations de groupe,** le délai d'inscription est de 3 jours avant la date du déplacement.

## À la demande

Dans les cas où vous ne pouvez effectuer votre réservation 24 heures à l'avance, votre demande peut être acceptée, si les disponibilités le permettent.

### POLITIQUE D'ANNULATION

Si vous ne pouvez être à votre rendez-vous à l'heure convenue, vous devez en aviser le répartiteur le plus tôt possible. Ainsi, peut-être donnerez-vous la chance à une autre personne de bénéficier du service.

En tout temps, lorsque vous désirez apporter une correction à votre réservation, vous devez vous adresser au répartiteur.

**Les chauffeurs ne sont pas autorisés à faire des changements de dernière minute.**

Un usager régulier interrompant sa demande de service par abonnement doit en aviser le répartiteur. La veille de la reprise du service régulier, il devra aussi en aviser le répartiteur afin de pouvoir à nouveau bénéficier du service.

**Toute personne qui annule une demande de service doit aviser le répartiteur des changements survenus au moins 2 heures à l'avance. Tout trajet effectué inutilement devra être payé par l'utilisateur qui a omis d'annuler sa réservation, lors de son prochain voyage. Après 3 oublis successifs d'annulation, le comité d'admission pourra décider de suspendre votre admission.**

## MODE DE PAIEMENT

Nous offrons plusieurs possibilités pour effectuer vos paiements.

### **Le paiement en espèces**

L'utilisateur du transport et, s'il y a lieu, son accompagnateur admis, défraie, à chaque voyage, le même montant que celui en vigueur au service de transport en commun environnant.

Vous devez avoir en main le montant exact. Le chauffeur n'est pas tenu de remettre la monnaie. De plus, les chauffeurs **n'acceptent pas de pourboire.**

### **Le laissez-passer**

L'utilisateur peut se procurer, auprès du chauffeur, une carte au prix de 20 passages simples, que le chauffeur poinçonne à chaque utilisation. Cette carte est valide pour 20 passages seulement. Cette carte est valide seulement pour le transport de la MRC des Chenaux. Cette carte n'a aucune limite de temps quant à son utilisation. **Si les tarifs ont augmentés, l'utilisateur pourra quand même utiliser son laissez-passer, mais devra payer la différence au chauffeur.** L'accompagnateur, s'il doit payer son déplacement, peut utiliser le même laissez-passer. **Les tarifs spéciaux étudiants et 65 ans et plus ne sont pas en vigueur.**

## TARIFICATION

### **Tarifcation**

Aller simple	3,00 \$
Carte 20 passages	60,00 \$

## HORAIRE DE SERVICES ET DE RÉSERVATION

### **Horaire des services de transport**

Du lundi au vendredi de 07h00 à 17h30

### **Horaire pour les réservations**

Du lundi au jeudi de 08h30 à 11h30 et de 12h00 à 14h00

Le vendredi de 08h30 à 11h00

### **Heures d'ouverture du bureau**

Du lundi au jeudi de 08h30 à 11h30 et de 12h00 à 15h30

Le vendredi de 08h30 à 12h00

## CONGÉS ET JOURS FÉRIÉS

Aucun service ne sera offert les jours fériés suivants :

- le 1er et le 2 janvier;
- le Vendredi saint et le lundi de Pâques;
- le lundi qui précède le 25 mai;
- le 24 juin, ou le 23 juin, ou le 25 juin si le 24 juin tombe un samedi ou un dimanche;
- le 1er juillet, ou le 30 juin, ou le 2 juillet si le 1er juillet tombe un samedi ou un dimanche;
- le 1er lundi de septembre;
- le 2e lundi d'octobre;
- le 24, 25 et 26 décembre;
- le 31 décembre.

### **L'administration se réserve le droit de modifier le présent règlement, l'horaire et/ou les jours de services.**

Les utilisateurs seront, à ce moment, informés de toutes modifications.

## TRAVAIL DU CHAUFFEUR

Le chauffeur n'attendra pas plus de 5 minutes un utilisateur qui n'est pas prêt. Il aidera l'utilisateur à se rendre de l'entrée de sa résidence jusqu'au véhicule et vice-versa. Également, il aidera l'utilisateur à monter et à descendre du véhicule et il veillera à ce que tous les passagers portent leur ceinture de sécurité lors d'un voyage. Lorsque votre lieu de destination ou d'origine est un édifice à appartements, le chauffeur ira vous chercher ou vous reconduire seulement à l'entrée intérieure de l'édifice.

1. Il n'ira pas vous chercher à votre appartement ;
2. Il ne montera pas aux étages ;
3. Il n'a pas la tâche de vous aider à enfiler vos vêtements ;
4. Il n'effectue pas les transferts de personnes d'un fauteuil à un autre ;
5. Dans tous les cas où la personne en situation de handicap doit être assistée autrement que pour franchir la distance entre le véhicule et la porte de la résidence, elle devra être accompagnée.

## RESPONSABILITÉS DE L'UTILISATEUR

1. L'utilisateur devra s'assurer que sa résidence est accessible, surtout l'hiver. Si la personne en situation de handicap ne peut franchir seule le pas de la porte, un accompagnateur devra aider cette personne à monter ou à descendre.
2. L'utilisateur devra être prêt au moins 5 minutes avant l'heure fixée pour son départ.

3. Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous, pendant toute la durée du trajet, sauf pour des raisons d'ordre médical. Dans ce cas, une copie du certificat médical devra être remise à l'administration.

**N.B. Même si un fauteuil roulant est déjà équipé d'une ceinture de sécurité, celle fournie par le chauffeur doit être utilisée pour plus de sécurité.**

4. L'utilisateur a la responsabilité des colis qu'il transporte. Il doit en assurer le transport, et veiller à ce que les colis ne nuisent pas au bon fonctionnement du service. Un maximum de deux (2) sacs par utilisateur est autorisé dans les véhicules. Le chauffeur n'est pas tenu de transporter les colis de l'utilisateur.
5. Tous les fauteuils roulants doivent être en bon état, solides et sécuritaires.
- 6. En tout temps, il est strictement défendu de fumer à bord du véhicule.**
7. Afin d'éviter tout désagrément, il serait souhaitable, lorsque vous vous rendez à une destination que vous connaissez peu, de vérifier au préalable s'il y a des marches à monter ou à descendre pour franchir le pas de la porte.

#### POLITIQUE URGENGE NEIGE

Le service des transports doit, en tout temps, assurer à ses usagers le retour à leur résidence. Pour cette raison notre politique urgence neige est la suivante :

1. Si les Commissions scolaires de votre territoire ferment les écoles, le service des transports annulera tous les déplacements ;

2. Si la météo d'Environnement Canada annonce une tempête en cours de journée, il est possible que les transports soient annulés. Si tel est le cas, le répartiteur communiquera avec vous si votre déplacement est annulé.

## DÉNEIGEMENT ET SÉCURITÉ DES LIEUX

Informations pour aider les gens à mobilité réduite à se conformer aux règles de courtoisie et de bon sens pour aider au bon fonctionnement des déplacements durant l'hiver.

### **Déneigement et sécurité des lieux d'embarquement/débarquement.**

L'accumulation de neige et de glace qui se forme dans les escaliers et les divers lieux d'embarquement peuvent entraver l'accès. Parfois, certains lieux deviennent carrément inaccessibles ou non sécuritaires. Le service des transports vous rappelle qu'il est très important que les entrées, escaliers et espaces de stationnement soient déneigés et déglacés adéquatement. D'autre part, les bancs de neige formés à la suite du déneigement des rues et des trottoirs constituent le principal obstacle aux manœuvres de débarquement et d'embarquement. Avant l'arrivée du véhicule de transport adapté, assurez-vous que les lieux d'embarquement prévus, à votre domicile et à votre destination, sont accessibles et sécuritaires.

Un accès glacé ou encore mal déneigé provoquera des retards et sera la source de désagréments pour les autres. Le plus tôt possible, avant l'arrivée de notre véhicule, si vous constatez que l'accès est bloqué et qu'il ne pourra être dégagé ou déglacé convenablement, veuillez annuler votre déplacement. Ainsi, vous éviterez qu'un chauffeur se rende chez vous inutilement. Votre collaboration à cet égard est essentielle.

#### LORS D'UNE TEMPÊTE DE NEIGE

Le service des transports tient à vous rappeler que, compte tenu, du chaos que chaque tempête génère et des risques pour la sécurité des clients et des chauffeurs, la stratégie employée par le service des transports dans de telles circonstances est motivée par la prudence.

## TRAITEMENT DES PLAINTES

Pour déposer une plainte concernant le service ou le personnel, communiquer avec la MRC des Chenaux au 819-840-0968, poste 2 ou au 819-840-0704. Votre plainte sera acheminée au Chef d'équipe du service de transport.

Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez acheminer, par écrit, votre plainte et votre insatisfaction à la MRC des Chenaux, à l'attention de la direction générale à l'adresse suivante :

MRC des Chenaux  
A/S : Direction générale  
630, rue Principale  
Saint-Luc-de-Vincennes, Québec  
G0X 3K0