

# IMPORTANT

*Ce document est à titre de référence.  
S.V.P. le conserver pour consultation.*



*Obligations et responsabilités  
du client-usager  
et du transporteur*



<b>4 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CHAUFFEUR OU CONDUCTEUR.....</b>	<b>12</b>
4.1.3 <i>Compétence.....</i>	12
4.2 NORMES DE COMPORTEMENT .....	13
4.2.1 <i>Attitude générale.....</i>	13
4.2.2 <i>Service porte-à-porte à l'extérieur du véhicule.....</i>	15
4.2.3 <i>Service porte-à-porte à bord du véhicule</i>	17
4.3 NORMES DE SERVICE.....	18
4.3.1 <i>Bon fonctionnement du véhicule .....</i>	18
4.3.2 <i>Ponctualité .....</i>	19
4.3.3 <i>Temps de déplacement.....</i>	19
4.3.4 <i>Sécurité.....</i>	20

## Extraits tirés du guide de référence des pratiques en transport adapté

### **2 Obligations et responsabilités du client-usager**

#### **2.1 Réservation**

##### **2.1.1 Procédure de réservation**

Lorsqu'un client-usager veut faire appel au transport adapté pour un déplacement, il doit nécessairement réserver sa place à bord d'un véhicule. Le client-usager doit faire ses réservations de déplacements selon les directives reçues de l'organisme de transport adapté, 24h à l'avance. Les réservations ne sont faites qu'au service de la répartition.

Le client-usager doit également prévoir, lors de sa réservation, une heure de retour afin de faciliter l'organisation des services et le retour à l'heure convenue. Il est à noter qu'un représentant du client usager peut s'occuper des réservations lorsque celui-ci n'est pas en mesure de le faire lui-même. Le client-usager se comporte en bon citoyen. Il ne fait pas de réservation sans raison précise (au

cas où) et il s'assure d'annuler les réservations qui ne sont plus requises afin de rendre le véhicule disponible pour une autre personne.

L'autobus ou le taxi peut arriver jusqu'à 10 minutes avant ou après l'heure convenue avec le service de la répartition ou selon la politique en vigueur de l'organisme de transport. Le client-usager doit toutefois être prêt à monter dans le véhicule dès l'arrivée de celui-ci. La personne utilisant le transport adapté doit se préparer à donner son paiement. Elle reste près de la porte de l'entrée principale ou du lieu d'embarquement afin de ne pas retarder le service.

### **2.1.2 Réserveion de dernière minute**

Le client-usager ne doit jamais faire sa réservation à la dernière minute. En temps normal, il doit contacter l'organisme de transport adapté selon les délais de réservation prévus par l'organisme, 24h à l'avance et ce, avant son déplacement.

S'il y avait un imprévu, le client-usager peut annuler ou modifier sa réservation,

## **Table des matières**

<b>2 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT-USAGER .....</b>	<b>1</b>
2.1 RÉSERVATION.....	1
2.1.1 Procédure de réservation .....	1
2.1.2 Réserveion de dernière minute .....	2
2.1.3 Annulation .....	3
2.1.4 Modification de l'horaire .....	3
2.1.5 Réserveion pour les accompagnateurs ...	4
2.2 ACCESSIBILITÉ ET ENTRETIEN DES LIEUX .....	5
2.3 DÉPLACEMENT .....	5
2.3.1 Comportement .....	5
2.3.2 Ceinture de sécurité.....	6
2.3.3 Accompagnateur .....	7
2.3.4 Obligation de payer.....	7
2.3.5 Accompagnement avec chien-guide ou chien d'assistance.....	8
2.3.6 Équipement d'assistance à la mobilité .....	8
<b>3 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU TRANSPORTEUR.....</b>	<b>9</b>
3.1 RESPECT DE LA SPÉCIFICITÉ DE LA CLIENTÈLE.....	9
3.1.1 Particularité du client-usager .....	9
3.2 RESPECT DE LA RÉPARTITION DE L'ORGANISME DE TRANSPORT ADAPTÉ .....	10
3.4 ÉTAT DES VÉHICULES.....	10
3.4.1 Propreté des véhicules.....	10
3.4.2 Fiabilité des véhicules.....	11
3.7 CONFIDENTIALITÉ.....	11

mais il doit le faire dans les délais prescrits par l'organisme de transport adapté de son secteur, 1h avant l'heure prévue du transport. En aucun temps, le client-usager ne doit effectuer une réservation pour un prochain voyage auprès du chauffeur. Il doit toujours passer par l'intermédiaire du service de répartition de l'organisme de transport adapté.

### **2.1.3 Annulation**

En cas d'annulation, le client-usager doit contacter l'organisme de transport adapté le plus rapidement possible selon la politique de l'organisme de transport adapté concerné, 1h avant l'heure prévue du transport. S'il n'effectue pas les démarches nécessaires, le client-usager peut être facturé au coût prévu par l'organisme local pour avoir engendré un transport en blanc. (Coût réel des frais d'exploitation)

### **2.1.4 Modification de l'horaire**

Un organisme de transport adapté peut parfois demander à un client-usager de devancer ou de retarder son départ lors

d'une réservation afin de maximiser le rendement des minibus et des taxis et d'accommoder plusieurs personnes à la fois. Les délais doivent toutefois s'avérer raisonnables selon le secteur et tenir compte des besoins des clients-usagers. Par contre, le contraire peut aussi s'avérer possible lorsque le client-usager décide de modifier l'heure de son départ. Il faut toutefois que l'organisme de transport adapté ait la possibilité de s'ajuster, sans quoi le client-usager aura le choix de prendre son transport à l'heure convenue ou d'annuler sa réservation.

### **2.1.5 Réservation pour les accompagnateurs**

Un client-usager, dont l'accompagnement est autorisé par le comité d'admission et désirant être accompagné par ses enfants ou par toute autre personne, doit obligatoirement le mentionner lors de sa réservation afin que des places lui soient assurées selon le type d'accompagnement requis.

de celui-ci. Dans la mesure du possible, l'horaire prévu doit être respecté.

#### **4.3.4 Sécurité**

À la fin de chaque parcours, le chauffeur se doit de vérifier l'intérieur du véhicule afin de s'assurer l'absence de toute personne ou de tout objet ayant pu être perdu ou oublié.

## **2.2 Accessibilité et entretien des lieux**

Le client-usager est responsable de l'entretien de son entrée de cour en hiver lorsque celle-ci est enneigée ou glacée. Il doit aussi nécessairement s'assurer de l'accessibilité de sa résidence à tout moment de l'année s'il désire utiliser le transport adapté. De plus, le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire, facilement carrossable et bien entretenu. Si un usager en fauteuil roulant doit franchir plusieurs marches avant d'avoir accès au véhicule ou à sa résidence, il ne pourra recourir à l'aide du chauffeur et ce, même si le client-usager est non transférable. Le client-usager doit alors prévoir une autre forme d'aide.

## **2.3 Déplacement**

### **2.3.1 Comportement**

Le comportement du client-usager à bord du véhicule doit être empreint de respect et de civisme. Il ne peut en aucun temps utiliser la violence physique ou un langage agressif et excessif à

l'endroit du chauffeur ou d'un autre passager. Le respect implique aussi que le client-usager du transport adapté emporte une quantité raisonnable de bagages (selon les règlements en vigueur). Aucun objet mobile ne doit se retrouver dans le véhicule. Le client usager ne doit pas disperser ses effets personnels, manger ou jeter des déchets dans le véhicule. De plus, il est strictement interdit de fumer à bord du véhicule. Pour tout comportement à caractère sexuel, le client-usager se verra suspendre son droit au transport, jusqu'à la décision après évaluation du dossier.

### **2.3.2 Ceinture de sécurité**

Lors d'un déplacement en transport adapté, le client usager doit obligatoirement porter la ceinture de sécurité. S'il n'est pas en mesure de l'attacher lui-même, le chauffeur doit lui prêter assistance. Pour l'exemption du port de la ceinture de sécurité<sup>10</sup>, une attestation délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec prouvant l'incapacité de porter cette ceinture s'avère nécessaire.

les ceintures d'ancrage doivent être sur un support lorsqu'elles ne sont pas utilisées. D'autre part, la propreté à bord s'avère tout à fait essentielle. De plus, la température ambiante doit être adéquate.

### **4.3.2 Ponctualité**

Le chauffeur essaie toujours de respecter l'horaire inscrit sur les feuilles de route, à moins que des indications contraires lui soient transmises. Il doit avoir une bonne connaissance du territoire, ce qui va lui faciliter la tâche. Dans les situations où il y a retard, plus de 10 minutes, le chauffeur a l'obligation d'informer le répartiteur.

### **4.3.3 Temps de déplacement**

Le temps de déplacement doit être calculé à partir du moment où le client-usager est pris en charge jusqu'à destination. Selon les régions, le temps maximal passé à bord du véhicule peut varier, il est aussi relatif au kilométrage parcouru. La durée maximale du déplacement peut également varier selon que l'on soit sur le territoire de l'organisme de transport adapté ou hors

doit rester acceptable dans le véhicule. Le chauffeur ne peut donc pas y fumer ni y manger. En cas de panne ou autre incident, le chauffeur ne quitte pas le véhicule, *un plan de mesures d'urgence est établi par la corporation*. En tout temps, le chauffeur se doit de conduire de façon prudente afin que la sécurité des clients-usagers ne soit pas compromise.

#### **4.3 Normes de service**

##### **4.3.1 Bon fonctionnement du véhicule**

Le chauffeur doit inspecter quotidiennement son véhicule pour être certain qu'il est toujours en excellente condition. En cas de problème mécanique ou de bris, il avise le transporteur et l'organisme de transport adapté. Le système de communication doit aussi être en bon état et demeurer utilisable à tout moment. De plus, le chauffeur doit s'assurer de la propreté et de la fiabilité du véhicule.

Les clients-usagers au transport adapté ont le droit de bénéficier d'un service à la fois sécuritaire et confortable. Par mesures de précaution et de propreté,

Les attaches d'ancrage pour fauteuil roulant non utilisé, doivent toujours être placées dans des sacs prévus à cet effet pour la sécurité des clients-usagers et du chauffeur. De plus, pour des raisons de sécurité et de propreté, les ceintures de sécurité ne doivent jamais traîner sur le plancher. Tous les véhicules de transport adapté doivent être munis d'au moins une rallonge de ceinture de sécurité afin d'accommoder les personnes qui en ont besoin.

##### **2.3.3 Accompagnateur**

La personne accompagnant le client-usager dans ses déplacements doit monter et/ou descendre au même endroit que celui-ci.

##### **2.3.4 Obligation de payer**

Lors de l'embarquement, il est important que le client usager et l'accompagnateur, s'il y a lieu, aient leur paiement (billet, argent « montant exact », carte, etc.) à proximité afin de payer rapidement leur droit de passage au chauffeur.



### **2.3.5 Accompagnement avec chien-guide ou chien d'assistance**

La présence d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance doit être acceptée par le transporteur en tout temps. Il faut toutefois que le chien ait suivi une formation spécifique donnée par un organisme reconnu.

### **2.3.6 Équipement d'assistance à la mobilité**

Le client-usager a la responsabilité d'utiliser un équipement pouvant être véhiculé sans danger dans un minibus. Cet équipement ne doit pas compromettre sa sécurité, celle des autres usagers ou celle du chauffeur.

Cet équipement doit avoir les mesures requises pour un embarquement sécuritaire et doit être muni d'ancrages adéquats de façon à être conforme aux standards reconnus des manufacturiers. Il est conseillé au client-usager de se renseigner auprès de son organisme de transport local sur les dimensions que peuvent avoir certains équipements avant l'achat pour permettre l'embarquement dans les véhicules, plus

Il est toutefois à noter qu'un chauffeur se doit de porter assistance en tenant le bras ou en poussant le fauteuil roulant. Si plus de trois marches sont à franchir, le client-usager doit être en mesure de les franchir seul. De plus, un chauffeur ne peut prendre un client-usager dans ses bras, ni monter ou descendre un fauteuil roulant dans des marches.

### **4.2.3 Service porte-à-porte à bord du véhicule**

Lorsqu'un client-usager en fauteuil roulant monte dans un véhicule, le chauffeur immobilise le fauteuil et le fixe aux quatre points d'ancrage; il installe aussi la ceinture de sécurité ventrale du véhicule qui est obligatoire. Le client-usager utilisant un triporteur ou un quadri porteur doit obligatoirement s'asseoir sur une banquette. S'il s'y objecte, le chauffeur lui refuse l'accès. Un passager dont l'appareil ne peut être ancré de façon sécuritaire se verra refuser l'accès.

Le chauffeur doit être certain que la ceinture de sécurité de chaque passager est bien bouclée avant de mettre le véhicule en marche. La qualité de l'air

par exemple. Lorsqu'il quitte pour aller aider un client-usager, le chauffeur immobilise son véhicule, actionne le frein à main, fait fonctionner les feux de détresse et met le système de verrouillage afin qu'aucun usager ne puisse mettre le véhicule en marche.

S'il y a lieu, il doit ranger le fauteuil du client-usager. Le chauffeur aide le client-usager à monter et à descendre du véhicule. À destination, le chauffeur se stationne le plus près possible de l'endroit où doit se rendre le client-usager. Il immobilise le véhicule et fait fonctionner les feux de détresse. Par la suite, il doit offrir de l'aide en ouvrant la portière et en donnant le bras à la personne pour la reconduire. Si un client-usager en fauteuil roulant peut se déplacer sans son appareil, le chauffeur amènera le fauteuil jusqu'à l'entrée. Lorsqu'un client-usager se trouve à la porte, le chauffeur doit vérifier si quelqu'un assure la prise en charge, si nécessaire. Il ne peut pas quitter l'endroit avant d'être certain que le client-usager a bel et bien pu pénétrer à l'intérieur du lieu de destination.

particulièrement en ce qui a trait aux triporteur et quadri porteur.

Pour sa propre sécurité et celle des autres, afin d'ancrer sécuritairement les équipements d'aide à la mobilité, le chauffeur doit aviser le client-usager des manœuvres qu'il effectuera. Le client-usager doit collaborer et accepter l'aide du chauffeur. À défaut de collaboration, le client-usager peut se voir refuser l'accès au transport adapté.

### **3 Obligations et responsabilités du transporteur**

#### **3.1 Respect de la spécificité de la clientèle**

##### **3.1.1 Particularité du client-usager**

Le client-usager ne doit pas être pénalisé en raison d'une déficience particulière. À titre d'exemple, il ne faut pas le brusquer à cause d'un manque de temps. C'est au transporteur de s'adapter et non au client-usager. *Il s'agit de la raison d'être de ce type de transport.*

### **3.2 Respect de la répartition de l'organisme de transport adapté**

C'est l'organisme de transport adapté qui est responsable de la répartition. Le transporteur et, en l'occurrence le chauffeur, doivent en tout temps respecter les feuilles de route préparées par la répartition. Les consignes qu'ils reçoivent doivent être exécutées en vertu du contrat signé avec l'organisme. Ils ne peuvent pas changer l'horaire ou le trajet à leur guise. Tout manquement à la règle peut entraîner une détérioration du service au détriment des personnes handicapées.

### **3.4 État des véhicules**

#### **3.4.1 Propreté des véhicules**

Le transporteur doit nettoyer ses véhicules régulièrement, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur, ainsi que les ceintures de sécurité des banquettes. En hiver, lorsque le véhicule est stationné à l'extérieur, le transporteur est responsable d'enlever toute accumulation de neige ou de glace dans les fenêtres, sur la carrosserie et dans les marches du véhicule.

gens compétents. En compagnie des clients-usagers, le chauffeur doit maintenir un contact courtois et humain. De plus, sa tenue doit être acceptable selon les normes de l'organisme de transport adapté. Finalement, il conduit prudemment en se rappelant que plusieurs personnes lui font confiance et qu'il est responsable d'assurer la sécurité de ces dernières.

#### **4.2.2 Service porte-à-porte à l'extérieur du véhicule**

Offrir un service de porte-à-porte signifie assister le client-usager tout au long du déplacement, du départ à l'arrivée. La prise en charge débute à la porte du point d'origine et se termine à la porte du lieu de destination. D'entrée de jeu, lorsque le chauffeur va chercher le client-usager à la porte d'entrée, il doit lui permettre un accès facile et sécuritaire. Ainsi, il faut éviter de se stationner de l'autre côté de la rue. Si cette situation se voyait impossible, le chauffeur doit accompagner le client-usager pour l'aider à traverser de rue. Il doit aussi éviter de se stationner devant une flaque d'eau ou un banc de neige,

selon la race, la couleur, le sexe, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique, la condition sociale et le type de déficience. Même sous l'effet de la provocation, le chauffeur utilise des manières et un langage empreints de respect. Il ne doit pas riposter verbalement ou physiquement ou poser des gestes disgracieux à l'endroit de quiconque. Toute situation inhabituelle ou qui semble incorrecte doit être portée à la connaissance de la direction de l'organisme de transport adapté qui prendra, s'il y a lieu, les mesures appropriées. Le chauffeur doit voir au confort et à la sécurité des personnes handicapées dont la condition physique, psychologique ou émotive peut rendre le déplacement pénible; il doit composer avec les spécificités des usagers. Il doit manipuler les fauteuils, marchettes et accessoires pour l'aide à la personne. Il doit obligatoirement s'assurer qu'ils sont bien fixés dans le véhicule pour la sécurité de tous. Il a aussi l'obligation de porter assistance aux personnes malades ou blessées et il doit s'assurer qu'elles sont prises en charge par des

### **3.4.2 Fiabilité des véhicules**

Le transporteur doit respecter les règles et normes de sécurité des véhicules routiers<sup>13</sup> « fréquence et modalités de la vérification mécanique ». En aucun cas, il ne peut compromettre la sécurité des clients-usagers en utilisant un appareil ou un équipement défectueux. Il doit aussi déceler les dommages quotidiens et effectuer les réparations ou les changements nécessaires. Si une anomalie est constatée, il est primordial d'effectuer les réparations nécessaires avant de remettre le véhicule en fonction.

### **3.7 Confidentialité**

Il est important, autant pour le chauffeur que pour le client-usager, de respecter les renseignements confidentiels de tous et chacun. Le transporteur ne fait pas exception à cette règle. Il ne peut divulguer des informations sur le client-usager ou l'organisme de transport adapté sans autorisation. Le transporteur ne peut pas demander au client-usager la raison pour laquelle il se rend à un endroit en particulier. Sa

mission consiste uniquement à assurer le transport terrestre des personnes et les conduire à destination. Il ne doit en aucune circonstance chercher à obtenir des renseignements sur un utilisateur à l'exception des informations pratiques et opérationnelles. Les habitudes de vie ou les faits vécus d'un client-usager ne peuvent être révélés par le transporteur. De plus, ce dernier se doit d'assurer le service pour toutes les personnes handicapées sans discrimination. Les employés du transporteur ne peuvent divulguer de renseignements confidentiels sur un client-usager du transport adapté. Ils sont aussi tenus à la même règle entre eux. Les organismes de transport adapté doivent obliger le personnel du transporteur à signer une déclaration de discrétion.

#### **4 Obligations et responsabilités du chauffeur ou conducteur**

##### **4.1.3 Compétence**

Le chauffeur doit posséder la compétence et les connaissances techniques requises pour l'utilisation du véhicule adapté et de son matériel.

Comme il est stipulé dans le Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, le chauffeur doit maîtriser certains procédés. Il faut qu'il soit en mesure de faire fonctionner la plate-forme élévatrice, d'utiliser la rampe d'accès, de connaître les dispositifs d'immobilisation des fauteuils roulants et de se servir du système de communication du véhicule. De plus, il doit être capable d'utiliser les dispositifs d'urgence et de premiers soins. Ces compétences s'avèrent essentielles pour assurer un service sécuritaire au client-usager.

#### **4.2 Normes de comportement**

##### **4.2.1 Attitude générale**

La satisfaction de la clientèle du transport adapté s'avère primordiale. Pour y arriver, le chauffeur doit se conduire de façon irréprochable. Dans toute situation, la règle de la courtoisie prévaut. Cela signifie que le chauffeur doit faire preuve de politesse, de discrétion, de respect et de patience envers tous les usagers, mais aussi envers les citoyens n'utilisant pas le service. Il est interdit de juger les gens