

Définition du transport adapté

Moyen de transport collectif qui répond aux besoins particuliers des personnes handicapées préalablement admises;

Service de porte-à-porte;

Service offert sur appel ou selon les itinéraires fixes;

Mission des organismes de transport adapté

Fournir un service de transport en fonction des besoins des personnes handicapées;

Permettre aux personnes handicapées de bénéficier d'un degré de mobilité et d'autonomie comparable à celui dont jouit la population en général;

Objectif du transport adapté

Favoriser la mobilité des personnes handicapées afin de faciliter l'intégration sociale, scolaire et professionnelle;

Exigences pour être admis au transport adapté¹

Être une personne handicapée c'est-à-dire "toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes";

Avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté et répondant aux critères établis pour fins d'admissibilité;

Les demandes d'admissibilité sont transmises au comité d'admission délégué à cette fin;

Comité d'admission : Il s'agit de l'instance décisionnelle au niveau local en ce qui a trait aux admissions. Celui-ci est composé de trois représentants désignés. Il est autonome et détermine seul les personnes qui seront admises au transport adapté. De plus, en vertu du principe de non-immuabilité du statut d'admission, il peut aussi réviser le dossier d'un usager.

C'est à ce comité que revient la décision de permettre ou non, un accompagnateur.

Offre de service du transport adapté opéré par TRANS-APTE INC.

Territoire desservi

La MRC de Kamouraska à l'exception des municipalités de Saint-André et de Saint-Alexandre suite à leur décision d'adhérer au transport adapté de Rivière-du-Loup;

Les municipalités de Sainte-Louise et de Saint-Roch-des-Aulnaies (hors territoire);

Horaire

Lundi, mercredi et jeudi de 7 à 18 h, mardi et vendredi de 7 à 22 h

En soirées : transports individuels et/ou de groupes (certaines conditions s'appliquent)

Pour information, communiquer au 418 308-0956 sur les heures de bureau

En fonction : 52 semaines par année, sauf les jours fériés et les journées de tempête;

Réservations : Délai à respecter

Horaire régulier (jours ouvrables): **24 heures** à l'avance ou au plus tard à **14h** (précédant la journée de la sortie)

Horaire de soir ou fin de semaine (*activités spéciales*): **7 jours** à l'avance si bien entendu le requérant se conforme aux conditions mentionnées précédemment (horaire);

Pour les rendez-vous *médicaux imprévus*, le personnel assurera le transport selon les disponibilités des transporteurs et en tenant compte de l'horaire et se réserve le droit d'accepter ou de refuser.

Les retours sur appel ne s'appliquent **uniquement** que pour les rendez-vous médicaux;

Toutes autres demandes de retour sur appel jugées **« exceptionnelles »** seront portées à l'attention de la direction de Trans-apte pour analyse;

Les réservations ou modifications doivent obligatoirement passer par le bureau et être autorisées par le personnel en place;

Aucun transport ne sera accordé sans l'approbation du personnel;

Annulations

Les annulations seront autorisées sans pénalité si le personnel est avisé **une heure (1)** avant l'heure prévue du transport.

Sinon, le tarif du **coût réel** de transport adapté sera à la charge de l'utilisateur (ou responsable).

Il y a possibilité de laisser un message sur la boîte vocale en dehors des heures de bureau;

Tarif

0 à 10 km : 2.10\$ 11 à 20 km : 3.25\$ 21 à 30 km: 4.10\$ 31 à 40 km : 4.95\$ 41 à 50km : 5.80\$;

Paiement

Pour ceux et celles qui n'ont pas de cartes poinçons, il est important de payer chacun de vos transports à l'embarquement.

L'administration se réserve le droit de cesser temporairement les transports jusqu'à l'acquittement de la dette;

Droits de l'utilisateur

Profiter d'un service courtois et à son écoute;

Être transporté dans un véhicule propre et sécuritaire;

Bénéficier de l'aide du chauffeur pour franchir les barrières architecturales *jugées acceptables* entre le seuil de la porte du point d'embarquement et celui de sa destination;

En cas d'insatisfaction du service reçu, l'utilisateur peut adresser une plainte soit verbale ou écrite à la direction ou à un membre du conseil d'administration de l'organisme; *Référence : Politique des plaintes adoptée le 2 mars 2010.*

Obligations de l'utilisateur

Être responsable de sa réservation, modification ou annulation;

Respecter les délais prévus de réservation ou d'annulation;

Être prêt **10 minutes avant** l'heure prévue du transport;

Se conformer aux heures des routes suggérées afin d'éviter à l'organisme, les dédoublements et les voyages à vide;

3

Avoir un comportement empreint de respect et de civisme à bord du véhicule à l'endroit du chauffeur ou d'autres utilisateurs;

Avoir à la résidence de l'utilisateur, un *accès facile et sécuritaire*, facilitant les déplacements du chauffeur et de l'usager;

Avoir à sa résidence ou au lieu de destination, l'aide d'une tierce personne (autre que le conducteur) pour sa prise en charge. Le conducteur *ne peut franchir* plus de trois marches avec le client-usager, *ni prendre* le client-usager dans ses bras et *ni monter ou descendre* un fauteuil roulant dans les marches

Droits du transporteur

La direction de l'organisme pourra, lors de tout comportement jugé inacceptable de la part d'un usager, appliquer les mesures disciplinaires qui s'imposent;

Tout comportement à caractère sexuel de la part d'un usager occasionnera automatiquement la suspension de son droit de transport à l'utilisateur jusqu'à la décision, après évaluation du dossier;

Obligations du transporteur

Être conforme et répondre aux exigences établies par le Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports et le mandataire;

Avoir le souci de desservir la clientèle avec respect et confidentialité;

Assurer la prise en charge du client-usager tout au long *du déplacement*, du départ à l'arrivée. La prise en charge *début*e à la porte du point d'origine et *se termine* à la porte du lieu de destination;

Rationaliser le plus possible le transport adapté par **le jumelage** de la clientèle afin de minimiser les frais d'exploitation et de rentabiliser les transports;

Prioriser les transports effectués par minibus plutôt que par taxis;

Assurer le suivi et le traitement des plaintes déposées;

Les informations énoncées dans ce guide sont tirées des documents suivants :

Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec;

Politique d'admissibilité au transport adapté;

4

Politique administrative de TRANS-APTE Inc.;

Selon des informations recueillies auprès de d'autres services de transport adapté;

Ce document a été transmis au Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports pour fin de vérification en date du 20 octobre 2010 et les corrections suggérées ont été apportées;

Ce guide de référence a été adopté par le conseil d'administration de Trans-apte Inc. lors de la réunion du 22 mars 2011, résolution 2011- 29

Document révisé et corrigé le 3 novembre 2014 en tenant compte de l'offre de service actuel et de l'augmentation de la tarification des utilisateurs prévue en janvier 2015.

Modifié janvier 2019