Politique et guide d'utilisation des usagers

Adoptée conseil d'administration
RÉSOLUTION #2016/10/27 -5

Modifié :
RÉSOLUTION (#2019/06/20-04)
RÉSOLUTION (#2022/02/17-07)
RÉSOLUTION (#2023/01/19-04)
RÉSOLUTION (#2023/06/29-05)
RÉSOLUTION (#2026/09/24-06)

1. Objectifs de la politique

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

Les services de transport sont effectués principalement par des circuits minibus établis et par conducteurs bénévoles.

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

2. Dispositions générales

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

Le transport adapté aux personnes handicapées desservi par TAP 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 Pontiac.

TAP est soumis 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 autorisé à utiliser les services de TAP, la personne (usager) doit préalablement rencontrer les critères de l'organisme qui seront mentionner lors de son appel de réservation où compléter la feuille d'informations remise par TAP et remettre tout document exigé. L'usager doit aviser TAP de tout changement dans sa situation ou son état physique qui pourrait modifier son admissibilité.

Tous les transports reliés à une instance gouvernementale (CNESST, SAAQ, CISSSO etc.) doivent être défrayé par l'instance gouvernementale.

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

4. Répartition et réservation des transports

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

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

La réservation par les usagers pour un transport doit se faire 48 heures ouvrables à l'avance.

Un transport demandé pour le lundi doit être réservé le ou avant le jeudi précédent avant 16h00.

Toute réservation doit être effectuée, par téléphone du lundi au jeudi de 8h00 à 16h00 et le vendredi de 8h00 à 15h00.

Le nombre de transports autorisés est limité à **trois par semaine par usager**, peu importe le motif de la demande. TAP traite chaque requête en fonction de la **disponibilité des chauffeurs**, et aucune garantie de service ne peut être assurée lorsque les ressources sont limitées.

L'annulation d'une demande de transport doit être effectuée **au moins 24 heures à l'avance auprès du bureau TAP**. L'usager doit respecter ces modalités, faute de quoi des frais seront exigés, calculés selon la distance parcourue par le conducteur, avec un **minimum de 15 $**.

Lors de la réservation, l'usager 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, nombres d'arrêt, heures prévues d'arrivée à destination, estimation de la durée du rendez-vous si possible, utilisation d'un fauteuil roulant, d'un triporteur, quadriporteur ou autre forme d'assistance ou orthèse, présence autorisée ou non autorisée d'un accompagnateur.

L'usager doit toujours communiquer avec TAP (service de répartition) pour réserver un transport ou l'annuler. Aucun transport ne peut être réservé directement avec le conducteur, l'annulation d'un transport est obligatoire de se faire directement avec TAP et si possible avec 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.

Nonobstant ce qui précède, un usager doit aviser, au minimum 24 heures à l'avance de toute annulation ou modification du déplacement régulier prévu, à défaut de quoi, des frais seront exigés.

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

L'usager 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.

Attente plus de 4 heures TransporAction Pontiac, factura une 2e part de l'usager s'il doit effectuer un 2e transport en raison de ne pas être en mesure de faire du covoiturage. Si le deuxième transport n'est pas effectué l'attente sera facturée.

5. Conditions du service du transport adapté

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

- Effectuer leur réservation dans les délais prescrits;
- Payer son transport au départ selon la politique tarifaire de TAP;
- 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'usager 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 TAP lorsque le transport 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'usager 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 triporteur, quadriporteur ou autre type de fauteuil roulant nécessaire à l'usager est d'une largeur maximale de 30 pouces (76 cm) et d'une longueur maximale de 48 pouces (122 cm) et munis de quatre points d'attache;
- 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 le parent ou l'accompagnateur n'a pas les capacités physiques nécessaires pour s'acquitter de toute tâche reliée au transport;

- Les seuls animaux acceptés à bord des véhicules sont le chien-guide ou le chien d'assistance. L'usager 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'usager 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'usager 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'usager 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 rebroussera 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'usager 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'usager a deux fauteuils roulants; TAP 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.

6. Conditions du service du transport collectif

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

- Effectuer leur réservation dans les délais prescrits;
- Payer son transport au départ selon la politique tarifaire de TAP;
- 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'usager 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 TAP lorsque le transport 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'usager 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;
- Payer, à bord des, minibus ou auprès du conducteur bénévole du service de transport de TAP le montant exact, à défaut de quoi, aucun argent n'est remis à l'usager 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'usager 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 rebroussera pas 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;

- 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.

7. Transport volet adapté-admissibilité

Pour être admissible au service du transport adapté offert par TAP, 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 TAP, en utilisant les formulaires réglementaires;

d) être acceptée par le Comité d'admission;

e) respecter les politiques, règlements, codes et autres de TAP 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'usager et il accordera alors une admission permanente, temporaire, saisonnière, partielle ou refusera l'admission;

c) Admission saisonnière qui est généralement accordée lorsque l'usager 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 ou comme visiteurs temporairement sur le territoire desservi par TAP peuvent bénéficier du service du transport adapté local avec leur carte admission remis par le transporteur de leur territoire 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'usager 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'usager nécessite une assistance médicale en cours de déplacement. L'accompagnateur de cette personne voyage gratuitement.

b) L'accompagnement facultatif qui est accordé à l'usager qui a une déficience motrice ou organique. Cependant TAP 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'usager 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 le client donnera l'information détaillé verbalement qui sera conservé de façon confidentielle dans le dossier.

c) respecter les politiques, règlements, codes et autres de TAP 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 TAP est offert pour tous motifs énumérés à la politique tarifaire de TAP, 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 TAP.

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 TAP le 2016 et entre en vigueur le 27 octobre 2016.