

POLITIQUE DE SERVICES EN TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

DOCUMENT ADOPTÉ LE 13 DÉCEMBRE 2023

RÉSOLUTION NO 433-CM2023



TABLE DES MATIÈRES

Politique de services en transport adapté et collectif

Article		Page
ARTICLE 1 -	INFORMATIONS GÉNÉRALES	4
ARTICLE 2 -	DÉFINITIONS	4
ARTICLE 3 -	STRUCTURE DE L'ORGANISATION DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ & COLLECTIF	5
3.1	Rôles et responsabilités de la MRC de Kamouraska	5
3.2	Rôles et responsabilités de TRANS-APTE inc.	5
ARTICLE 4 -	TERRITOIRE DESSERVI	6
ARTICLE 5 -	MODALITÉS GÉNÉRALES DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF	6
5.1	Réservation des déplacements	6
5.1.1	<i>Déplacements réguliers</i>	6
5.1.2	<i>Déplacements occasionnels</i>	6
5.2	Réservations spéciales	6
5.3	Modalités de modification et d'annulation des transports	7
5.4	Priorisation des demandes de transport	7
5.5	Responsabilités des chauffeurs	7
5.6	Heures de service	8
5.7	Respect des horaires	8
5.8	Jours fériés et horaires lors d'événements spéciaux	9
5.9	Types de véhicules utilisés	9
5.10	Modalités de paiement	9
5.11	Prise en charge des usagers	10
5.12	Enfants et responsabilités parentales	10
5.13	Animaux	10
5.13.1	<i>Animaux d'assistance</i>	10
5.13.2	<i>Animaux de compagnie</i>	10
5.14	Transport de bagages, de sacs d'épicerie ou de magasinage	10
5.15	Ceintures de sécurité	11
5.16	Véhicule individuel motorisé de type triporteur ou quadriporteur	11
5.17	Ponctualité des usagers	11
5.18	Pourboires	12
5.19	Procédures appliquées en cas d'accident ou d'incident	12
5.20	Objets perdus ou volés	12
ARTICLE 6 -	MODALITÉS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT ADAPTÉ	12
6.1	Réservations de dernière minute	12
6.2	Admission	13
6.2.1	<i>Critères d'admissibilité</i>	13
6.2.2	<i>Comité d'admission</i>	13
6.2.3	<i>Types d'admission</i>	13
6.2.4	<i>Procédure d'admission</i>	14
6.2.5	<i>Procédure de révision de dossier</i>	14

6.3	Service d'adresse à adresse (porte-à-porte)	14
6.4	Assistance fournie par le chauffeur	15
6.5	Accompagnateurs	15
6.5.1	<i>Accompagnateurs obligatoires</i>	15
6.5.2	<i>Accompagnateur facultatif</i>	15
6.5.3	<i>Accompagnateur pour fin de familiarisation</i>	15
6.5.4	<i>Accompagnement non reconnu</i>	16
6.6	Tarifification	16
6.7	Traitement des visiteurs	17
6.8	Transport de bonbonnes d'oxygène	17
ARTICLE 7 -	MODALITÉS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT COLLECTIF	17
7.1	Fonctionnement général	17
7.2	Procédure d'admission	17
7.3	Points d'arrêt	18
7.4	Tarifification	19
ARTICLE 8 -	RÈGLES D'UTILISATION DES SERVICES	19
8.1	Comportement à l'égard des autres passagers et du chauffeur	19
8.2	Vandalisme	19
8.3	Entraves à la bonne opération des services	20
8.4	Bruit	20
8.5	Nourriture	20
8.6	Tabac et alcool	20
8.7	Respect des mesures de santé publique	20
ARTICLE 9 -	SANCTIONS	21
9.1	Interdiction d'entrée ou d'expulsion	21
9.2	Sanctions en cas de non-respect répété des réservations ou d'annulation tardive	21
ARTICLE 10 -	SUSPENSION DES SERVICES	21
10.1	Conditions hivernales	21
10.2	Cas de force majeure	21
ARTICLE 11 -	SERVICE AUX USAGERS	21
11.1	Heures d'ouverture des bureaux	21
11.2	Coordonnées	21
11.3	Procédure de dépôt et de traitement des plaintes	22

ARTICLE 1 - INFORMATIONS GÉNÉRALES

Cette *Politique de services* présente les informations liées aux services de transport adapté et collectif organisés par la MRC de Kamouraska. Elle prévoit plusieurs modalités relatives au comportement des chauffeurs, au respect des horaires, au comportement des usagers, à la réservation, au paiement, aux heures de service et à l'admission, en concordance avec les normes de qualité de service à ses usagers établies par la MRC à sa Politique relative à la qualité du service.

Pour toute question, commentaire, renseignement, demande d'inscription ou réservation, les personnes doivent communiquer avec l'organisme TRANS-APTE inc. :

TRANS-APTE inc.

235, rue Rochette, bureau 106
Saint-Pascal (Québec) G0L 3Y0

Information et réservation des services de transport

Téléphone : 418 308-0956, poste 1
Télécopieur : 418 308-0784
reservation@transapte.com

Comptabilité

Téléphone : 418 308-0956, poste 2
Télécopieur : 418 308-0784
comptabilite@transapte.com

Direction et gestion de la qualité des services

Direction générale
Téléphone : 418 308-0956, poste 3
direction@transapte.com

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliquent pour l'interprétation de la présente politique :

« Accompagnateur » : une personne de 14 ans ou plus ayant les capacités physiques et cognitives nécessaires afin d'accompagner l'utilisateur dans son déplacement.

« *Chauffeur* » : une personne qui conduit un véhicule affecté aux services de transport adapté et collectif organisés par la MRC de Kamouraska.

« *MRC* » : la municipalité régionale de comté de Kamouraska.

« Points d'arrêt existants » : points d'arrêt marqués par une affiche blanche avec écriteaux bleus et pictogramme « TRANSPORT COLLECTIF RÉGIONAL – AIRE D'ATTENTE » qui sont situés entre Saint-Pascal et La Pocatière principalement.

« *Représentant* » : un employé ou un représentant de la MRC de Kamouraska ou de TRANS-APTE inc. dûment autorisé.

« *Service porte-à-porte* » : service où le chauffeur prend en charge l'usager à l'adresse civique de son lieu de départ jusqu'à l'adresse civique de son lieu de destination, plutôt qu'à des points d'arrêt prédéfinis.

« *Transport adapté* » : transport des personnes ne pouvant utiliser les moyens de transport collectif habituels, notamment les personnes handicapées, conformément aux critères établis à la Politique d'admissibilité au transport adapté émise par le ministère des Transports du Québec.

« *Transport collectif à la demande* » : service de transport personnalisé, sur demande et sur réservation, à la population générale de la MRC de Kamouraska sur son territoire ou à l'extérieur de celui-ci.

« *Véhicule* » : un minibus urbain, un autobus, une voiture taxi ou tout autre véhicule utilisé pour l'exploitation des services de transport adapté et collectif organisés par la MRC de Kamouraska.

ARTICLE 3 - STRUCTURE DE L'ORGANISATION DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ & COLLECTIF

3.1 Rôles et responsabilités de la MRC de Kamouraska

La municipalité régionale de comté (MRC) de Kamouraska est une personne morale de droit public régie par le Code municipal du Québec (ci-après nommée la « MRC »).

Suivant l'entrée en vigueur du règlement numéro 257-2023, la MRC de Kamouraska a déclaré sa compétence relativement au domaine du transport collectif de personnes à l'égard de toutes les municipalités locales dont le territoire est compris dans le sien. Mais que la compétence pour les municipalités de Saint-André-de-Kamouraska et Saint-Alexandre-de-Kamouraska a par la suite été déléguée à un autre organisme. Donc, la politique ne s'applique pas à ces deux municipalités.

La MRC est l'organisme admissible dans le cadre du Programme de subvention au transport adapté (PSTA), du Programme d'aide au développement du transport collectif (PADTC) et du Programme d'aide d'urgence au transport collectif de personnes (PAUTC) du ministère des Transports du Québec (MTQ).

La MRC est responsable de l'organisation des services de transport adapté et de transport collectif sur son territoire. Elle en détermine conséquemment les objectifs et orientations stratégiques et en confie la gestion et l'exploitation à TRANS-APTE inc. en vertu du Protocole d'entente des services de transport adapté et transport collectif qui est renouvelé chaque année.

3.2 Rôles et responsabilités de TRANS-APTE inc.

TRANS-APTE inc. est une personne morale à but non lucratif constituée en vertu de la Partie III de la Loi sur les compagnies (RLRQ, chapitre C-38). Elle est l'organisme délégué qui exécute le mandat confié par la MRC en vertu du Protocole d'entente des services de transport adapté et transport collectif. Ainsi, elle est responsable de la planification, de l'organisation et de la gestion

complète des ressources humaines, matérielles et financières liées au bon fonctionnement des services de transport adapté et de transport collectif organisés sur le territoire de la MRC. TRANS-APTE inc. ne peut pas déléguer l'exécution de ce mandat à une tierce partie.

ARTICLE 4 - TERRITOIRE DESSERVI

Le territoire desservi en matière de transport adapté et de transport collectif est celui des municipalités suivantes :

- Kamouraska
- La Pocatière
- Mont-Carmel
- Rivière-Ouelle
- Saint-Bruno-de-Kamouraska
- Saint-Denis-De La Bouteillerie
- Sainte-Anne-de-la-Pocatière
- Sainte-Hélène-de-Kamouraska
- Saint-Gabriel-Lalemant
- Saint-Germain-de-Kamouraska
- Saint-Joseph-de-Kamouraska
- Saint-Onésime-d'Ixworth
- Saint-Pacôme
- Saint-Pascal
- Saint-Philippe-de-Néri

ARTICLE 5 - MODALITÉS GÉNÉRALES DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

5.1 Réservation des déplacements

Les usagers doivent réserver leurs déplacements au plus tard à 14 h la journée ouvrable précédant le déplacement, durant les heures d'ouverture du service aux usagers.

5.1.1 Déplacements réguliers

Un déplacement régulier est un déplacement d'un minimum d'une fois par deux (2) semaines, à heures et à lieux fixes pendant un minimum de quatre (4) semaines consécutives. Une réservation pour un déplacement régulier s'applique automatiquement, et ce, jusqu'à la date de fin mentionnée. Tous les déplacements réguliers sont automatiquement annulés lors des jours fériés et des jours de tempête.

5.1.2 Déplacements occasionnels

Un déplacement occasionnel est un déplacement unique visant une journée précise (par exemple : emplettes, rendez-vous, sortie culturelle, etc.).

5.2 Réservations spéciales

Les usagers souhaitant se déplacer vers certaines destinations spéciales pour réaliser une sortie occasionnelle, en dehors des heures de service habituelles, peuvent en faire la demande à TRANS-APTE inc. par téléphone ou courriel.

Les destinations possibles pour ce type de déplacement sont :

- Fleuve Saint-Laurent pour voir le coucher de soleil;
- Destination marchands locaux;
- Visite des décorations d'Halloween et de Noël d'une municipalité desservie;
- Toute sortie en lien avec l'intégration des nouveaux arrivants dans la région;
- Toute sortie en lien avec l'inclusion sociale et l'isolement;
- Toute sortie en lien avec le plein air au Kamouraska;
- Toute sortie en lien avec la culture au Kamouraska.

Les tarifs présentés aux points 6.6 et 7.4 ne s'appliquent pas aux réservations spéciales.

Il est à noter que la faisabilité de ces déplacements sera évaluée seulement lorsque cinq (5) personnes ou plus en provenance d'un même secteur réservent pour une même destination, au même moment. TRANS-APTE inc. tentera de jumeler au mieux les demandes afin de réaliser les déplacements. La réservation doit être faite sept (7) jours ouvrables à l'avance.

5.3 Modalités de modification et d'annulation des transports

L'utilisateur peut modifier l'heure ou la destination d'un déplacement occasionnel déjà planifié si une place est libre à bord d'un véhicule et que le déplacement s'intègre dans un parcours déjà planifié. La modification d'un déplacement doit être effectuée le plus tôt possible, en communiquant par téléphone ou courriel avec TRANS-APTE inc.

L'annulation d'un déplacement doit être effectuée le plus tôt possible, en communiquant par téléphone ou courriel avec TRANS-APTE inc. L'annulation doit se faire au moins une (1) heure avant l'heure du déplacement prévu, sans quoi le tarif applicable au déplacement prévu sera facturé à l'utilisateur.

Les chauffeurs ne sont généralement pas autorisés à modifier ou annuler la réservation d'un utilisateur. Toutefois, lorsque des réservations visent des déplacements à être réalisés à des plages horaires où les bureaux de TRANS-APTE inc. sont fermés, une procédure est communiquée aux utilisateurs afin qu'ils puissent informer directement les chauffeurs de la modification ou de l'annulation souhaitée.

5.4 Priorisation des demandes de transport

Lors de certaines périodes plus achalandées, le nombre de places disponibles à bord des véhicules affectés aux services de transport peut être limité. Dans ces cas, TRANS-APTE inc. se réserve le droit et peut avoir à prioriser certains déplacements en fonction des ressources disponibles. Les déplacements en transport adapté seront priorisés à ceux en transport collectif.

5.5 Responsabilités des chauffeurs

Les chauffeurs sont responsables des éléments suivants :

- Respecter l'horaire et assurer la ponctualité du service. En cas de retard, les chauffeurs sont responsables d'aviser immédiatement TRANS-APTE inc.;

- Observer les dispositions du Code de la sécurité routière, respecter les lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux en vigueur et éviter tous comportements agressifs ou dangereux lors de la conduite;
- Percevoir et valider, lors de la prise en charge des usagers, les frais de passage en argent comptant, les billets ou les laissez-passer qui leur sont présentés et compiler les statistiques d'achalandage;
- Connaître les politiques de la MRC de Kamouraska et de TRANS-APTE inc., notamment les modalités de service, le guide de l'utilisateur et la grille tarifaire et être aptes à en informer les usagers;
- Faire appliquer une politique de tolérance zéro en matière de consommation de drogue, d'alcool et de substances psychotropes à bord des véhicules;
- Assurer la confidentialité de toutes les informations obtenues dans le cadre de leurs fonctions;
- Respecter les règles sanitaires en vigueur;
- Effectuer certaines tâches d'entretien, de dépannage et de maintenance légère;
- Se conformer à la réglementation entourant le transport de personnes et la conduite de véhicules lourds en appliquant toutes les procédures applicables;
- Rapporter toute anomalie, tout comportement inadéquat des usagers, etc., à la direction générale de TRANS-APTE inc. et l'inscrire dans un registre.

Les chauffeurs N'ONT PAS la responsabilité de transporter les sacs ou les effets personnels des usagers.

5.6 Heures de service

Les déplacements réguliers et occasionnels doivent s'insérer dans les heures régulières de service, lesquelles sont du lundi au vendredi entre 7 h et 18 h. Selon les disponibilités, les déplacements associés à des réservations spéciales peuvent également être produits jusqu'à 21 h les jeudis et vendredis ainsi que les samedis et dimanches.

Tableau 1 : Horaire

Jour	Heures régulières de service	Heures pour les déplacements associés à des réservations spéciales
Lundi	7 h à 18 h	7 h à 18 h
Mardi	7 h à 18 h	7 h à 18 h
Mercredi	7 h à 18 h	7 h à 18 h
Jeudi	7 h à 18 h	7 h à 21 h
Vendredi	7 h à 18 h	7 h à 21 h
Samedi	-	8 h à 18 h
Dimanche	-	8 h à 18 h

5.7 Respect des horaires

TRANS-APTE inc. met toutes les mesures en place afin d'assurer la ponctualité des services. Cependant, les conditions climatiques et routières, incluant notamment des entraves routières

causées par des accidents de la route, des conditions climatiques difficiles, la présence de machineries agricoles et d'autobus scolaires et le passage de trains, font en sorte que certains retards peuvent se produire.

TRANS-APTE inc. s'engage à prendre en charge les usagers au plus tard trente (30) minutes suivant l'heure confirmée pour l'embarquement. Après ce délai, TRANS-APTE inc. s'engage à communiquer avec les usagers pour signaler le retard. TRANS-APTE inc. n'offre aucune garantie quant à l'heure d'arrivée à destination.

5.8 Jours fériés et horaires lors d'événements spéciaux

Aucun service n'est offert lors des jours fériés.

Liste des jours fériés :

- Le 1^{er} janvier (jour de l'An)
- Le lendemain du jour de l'An (2 janvier)
- Le Vendredi saint
- Le lundi de Pâques
- Le lundi qui précède le 25 mai (Journée nationale des patriotes)
- Le 24 juin (fête nationale du Québec)
- Le 1^{er} juillet (fête nationale du Canada)
- Le premier lundi de septembre (fête du Travail)
- Le deuxième lundi d'octobre (Action de grâce)
- La veille de Noël (24 décembre)
- Le 25 décembre (jour de Noël)
- Le lendemain de Noël (26 décembre)
- La veille du jour de l'An (31 décembre)

L'horaire des services peut être modifié pour cause d'événements spéciaux, notamment lors des journées d'élection (fédérale, provinciale ou municipale).

5.9 Types de véhicules utilisés

Les services sont produits grâce à différents types de véhicules adaptés aux conditions de ses usagers. Les services de transport adapté et de transport collectif étant des services publics, l'utilisateur ne peut choisir le véhicule utilisé pour son déplacement.

5.10 Modalités de paiement

L'utilisateur doit payer son passage lors de son embarquement sans égard au mode de paiement utilisé. Autrement, l'accès au service pourra lui être refusé.

Dans le cas d'un paiement en argent comptant, l'utilisateur doit remettre la monnaie exacte au chauffeur, car celui-ci ne rend pas la monnaie.

Dans le cas d'un paiement avec une carte multtitres, l'utilisateur doit présenter la carte au chauffeur, qui en fait la validation.

5.11 Prise en charge des usagers

À son arrivée, le chauffeur signalera sa présence à l'utilisateur. Si celui-ci habite un immeuble à logements (tour d'habitation, résidence, etc.), il doit attendre dans le hall d'entrée. S'il est dans un lieu public, il doit attendre au lieu d'embarquement indiqué lors de la réservation. S'il y a plusieurs portes d'accès, l'utilisateur doit s'assurer d'avoir indiqué la porte d'accès choisie lors de la réservation.

5.12 Enfants et responsabilités parentales

Tout enfant âgé entre 10 et 12 ans doit obligatoirement être accompagné d'un adulte à moins qu'un formulaire d'attestation d'autonomie n'ait préalablement été remis à TRANS-APTE inc. Un enfant de moins de 10 ans doit obligatoirement être accompagné d'un adulte.

Les parents d'enfants requérant un siège rehausseur, selon les normes législatives en vigueur, doivent le fournir et l'installer dans le véhicule. Si le parent n'a pas la capacité de le faire, il doit avoir recours à une tierce personne, autre que le chauffeur, tant à l'embarquement qu'au débarquement.

5.13 Animaux

5.13.1 Animaux d'assistance

Un usager peut se déplacer en compagnie d'un animal d'assistance. La présence de l'animal doit être signalée lors de la réservation. En tout temps, la surveillance et le contrôle de l'animal demeurent sous la responsabilité de l'utilisateur.

La présentation d'une preuve de certification, d'un document d'accréditation ou d'une note médicale justifiant la présence de l'animal d'assistance peut être exigée.

5.13.2 Animaux de compagnie

Aucun animal de compagnie n'est accepté à bord des véhicules.

5.14 Transport de bagages, de sacs d'épicerie ou de magasinage

Le transport de bagages, de sacs d'épicerie ou de magasinage est permis. Pour des raisons de sécurité, ceux-ci doivent être transportés par l'utilisateur ou par la personne qui l'accompagne et sont normalement limités au nombre de deux (2).

L'utilisateur peut transporter de tels bagages ou sacs à bord du véhicule :

- si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur;

- si l'espace requis n'occupe pas une place prise par un usager ni ne gêne la circulation à bord du véhicule;
- s'ils sont solidement fixés ou tenus sur ses genoux ou entrent de façon sécuritaire sous le siège;
- dans le cas d'une poussette, celle-ci doit être pliante et rangée de manière sécuritaire;
- pour les usagers en fauteuil roulant, les sacs doivent être placés au dos du fauteuil de façon à ne pas nuire à l'ancrage de celui-ci.

TRANS-APTE inc. peut toutefois prévoir, en certaines circonstances, des modalités de transport de bagages, de sacs d'épicerie ou de magasinage moins restrictives que celles prévues à la présente section. Afin d'être effectives, lesdites modalités devront être consignées au guide de l'utilisateur.

Il est à noter que toute matière considérée dangereuse (bidon d'essence, bonbonne de propane, etc.) ne peut être transportée et sera systématiquement refusée.

5.15 Ceintures de sécurité

Par mesure de sécurité, tous les usagers doivent boucler leur ceinture de sécurité à bord des véhicules, en tout temps, à moins d'avoir une exemption délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) prouvant l'incapacité à porter une ceinture de sécurité. Si un usager est dans l'incapacité de boucler sa ceinture de sécurité, le chauffeur a le devoir de le faire à sa place.

Les fauteuils roulants utilisés par les usagers pendant les déplacements doivent posséder une ceinture de sécurité à boucle de métal fixée au fauteuil. De plus, le fauteuil doit être muni d'attaches sécuritaires. Si l'utilisateur ne peut voyager sur son fauteuil roulant ou encore si le fauteuil roulant ne peut être arrimé correctement, l'utilisateur doit prendre place sur une banquette régulière. Si ce dernier ne peut être transféré sur un siège ou le refuse, le chauffeur devra refuser le transport de l'utilisateur.

5.16 Véhicule individuel motorisé de type triporteur ou quadriporteur

Pour des raisons de sécurité, aucun véhicule individuel motorisé de type triporteur ou quadriporteur ne sera autorisé à bord.

5.17 Ponctualité des usagers

L'utilisateur doit être prêt à l'embarquement quinze (15) minutes avant l'heure confirmée de l'embarquement. Si l'utilisateur n'est pas prêt à l'heure prévue, le transporteur poursuivra sa route afin de respecter son horaire établi.

Après optimisation des routes, TRANS-APTE inc. pourra confirmer à l'utilisateur l'heure prévue de son embarquement. Si l'utilisateur n'est pas facilement joignable par téléphone, il est responsable de contacter lui-même TRANS-APTE inc. afin de valider l'heure prévue pour son embarquement.

5.18 Pourboires

Les chauffeurs ne peuvent solliciter ni accepter de pourboires de la part des usagers.

5.19 Procédures appliquées en cas d'accident ou d'incident

En cas d'accident ou d'incident, TRANS-APTE inc. fera tout en son pouvoir pour communiquer avec les proches du ou des usager(s) concerné(s).

Si un usager se blesse lors d'un déplacement, il doit :

- en informer le chauffeur;
- consulter un médecin;
- téléphoner à TRANS-APTE inc. pour signaler l'événement;
- communiquer avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour ouvrir un dossier.

En cas d'accident ou d'incident, le chauffeur doit remplir les rapports appropriés fournis par TRANS-APTE inc. (rapport d'accident ou rapport d'incident). De plus, TRANS-APTE inc. doit informer la MRC de l'accident ou incident survenu dans les deux (2) jours ouvrables suivants.

5.20 Objets perdus ou volés

Un objet trouvé à bord d'un véhicule sera retourné aux bureaux de TRANS-APTE inc. dans un délai de deux (2) jours ouvrables.

Tous les objets qui pourront être identifiés feront l'objet d'un avis téléphonique auprès de leur propriétaire. Ils seront conservés aux bureaux de TRANS-APTE inc. pendant quinze (15) jours puis seront portés à un organisme de bienfaisance.

L'utilisateur qui oublie un effet personnel dans un véhicule doit contacter TRANS-APTE inc. par téléphone ou par courriel (voir la section 11.2 - Coordonnées) afin de convenir du lieu et du moment où il pourra récupérer celui-ci.

Ni TRANS-APTE inc. ni la MRC de Kamouraska n'est responsable des objets perdus ou volés, y compris tout titre de transport. TRANS-APTE inc. ne remboursera ni ne créditera quelconque titre de transport perdu ou volé.

ARTICLE 6 - MODALITÉS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT ADAPTÉ

6.1 Réservations de dernière minute

Il est possible de réserver la journée même, lors des heures d'ouverture du service aux usagers, pour des rendez-vous médicaux de dernière minute ou encore pour une réparation de fauteuil roulant. Dans ces conditions, TRANS-APTE inc. ne peut fournir aucune garantie de desserte. Les déplacements souhaités ne pourront être réalisés que dans les cas où les ressources de TRANS-APTE inc. le permettent.

6.2 Admission

6.2.1 Critères d'admissibilité

Pour être admis au service de transport adapté de la MRC de Kamouraska, les usagers doivent répondre aux critères énoncés dans la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec (<https://www.quebec.ca/transports/transport-adapte/admissibilite-transport-adapte#c77132>).

Ces critères sont les suivants :

- 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. Seules les incapacités suivantes pourront être retenues aux fins de l'admissibilité :
 - Incapacité de marcher sur une distance de quatre cents (400) mètres sur un terrain uni;
 - Incapacité de monter une marche de trente-cinq (35) centimètres de hauteur avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui;
 - Incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
 - Incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;
 - Incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle; toutefois, cette incapacité ne peut à elle seule être retenue aux fins d'admission;
 - Incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport collectif régulier.

6.2.2 Comité d'admission

Le comité d'admission détermine l'admissibilité d'une personne en analysant chaque dossier.

6.2.3 Types d'admission

La Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec (<https://www.quebec.ca/transports/transport-adapte/admissibilite-transport-adapte#c77132>) établit quatre (4) types d'admission au service de transport adapté. Chaque personne admise se voit attribuer un type d'admission parmi les suivants :

- Admission générale : valide pour tous les déplacements, en tout temps;
- Admission partielle : valide pour certains déplacements seulement;
- Admission provisoire : valide pour tous les déplacements pendant une période déterminée;
- Admission saisonnière : valide pour tous les déplacements durant l'hiver seulement.

6.2.4 Procédure d'admission

Pour présenter une demande d'admission au service de transport adapté, l'utilisateur doit remplir le formulaire d'admissibilité puis le retourner dûment complété, à l'attention de la direction, par courrier postal ou courriel :

TRANS-APTE inc.
Comité d'admission au transport adapté
235, rue Rochette, bureau 106
Saint-Pascal (Québec) G0L 3Y0
direction@transapte.com

Les demandes d'admission sont ensuite évaluées par le comité d'admission.

Une fois admis, les usagers se verront attribuer une carte de membre au coût de 10\$ renouvelable annuellement.

6.2.5 Procédure de révision de dossier

Les usagers doivent informer l'organisme délégué de toute modification à leur dossier concernant :

- leur adresse;
- leur numéro de téléphone;
- une modification à leur diagnostic;
- l'usage d'un nouvel équipement d'aide à la mobilité;
- la nécessité de bénéficier d'un accompagnateur;
- la personne à contacter en cas d'urgence.

Les dossiers des usagers inactifs depuis plus de deux (2) années consécutives pourront être fermés. Advenant que ces personnes souhaitent réutiliser les services de transport, elles pourront, à l'instar de tout citoyen, faire usage de l'offre de service de transport collectif durant la période de traitement nécessaire au processus d'admission.

Les usagers qui déménagent à l'extérieur du territoire desservi peuvent faire transférer leur dossier à un tiers service de transport adapté. L'utilisateur doit en faire la demande à TRANS-APTE inc. qui se chargera de faire les démarches nécessaires.

6.3 Service d'adresse à adresse (porte-à-porte)

Le transport adapté est un service de type porte-à-porte, ce qui signifie que le chauffeur prend en charge l'utilisateur à l'adresse civique de son lieu de départ jusqu'à l'adresse civique de son lieu de destination.

6.4 Assistance fournie par le chauffeur

L'assistance fournie par le chauffeur se limite aux manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement. Les usagers peuvent compter sur l'aide du chauffeur pour :

- donner le bras;
- monter ou descendre du véhicule;
- les prendre en charge en bordure de rue, à proximité du véhicule, considérant la nécessité pour le chauffeur d'assurer la sécurité des usagers présents à bord de celui-ci.

Les chauffeurs n'ont pas la responsabilité d'assister les usagers à l'intérieur des immeubles. Ils ne sont pas autorisés à utiliser un ascenseur ou un escalier intérieur ou extérieur afin d'aller chercher ou reconduire un usager.

En aucun temps le chauffeur ne doit transporter un usager dans ses bras.

De manière transitoire et dans le contexte où les ressources dont elle dispose le permettent, TRANS-APTE inc. pourra accommoder des usagers ayant des besoins particuliers en leur accordant une assistance allant au-delà des manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement.

6.5 Accompagnateurs

L'accompagnateur doit être une personne âgée d'au moins quatorze (14) ans et avoir les capacités physiques et cognitives nécessaires afin d'accompagner l'usager. Il doit fournir l'assistance requise à l'usager dans le véhicule pendant le déplacement. Une seule personne peut accompagner l'usager et elle ne paie pas pour son déplacement.

6.5.1 Accompagnateurs obligatoires

L'usager ayant un statut d'accompagnement obligatoire doit toujours être accompagné dans ses déplacements par une personne de son choix à moins qu'une dérogation n'ait été accordée par le comité d'admission et que le déplacement visé respecte les conditions prévues à ladite dérogation.

6.5.2 Accompagnateur facultatif

Les usagers ayant droit à l'accompagnement facultatif peuvent être accompagnés à leur convenance, dans tous leurs déplacements. La place de l'accompagnateur est garantie, mais l'usager doit mentionner sa présence au moment de la réservation. Une seule personne peut accompagner l'usager et elle ne paie pas pour son déplacement.

6.5.3 Accompagnateur pour fin de familiarisation

Ce type d'accompagnement peut être accordé temporairement à certaines personnes ayant des besoins particuliers afin qu'elles se familiarisent avec le service de transport adapté et puissent ultérieurement l'utiliser sans accompagnement. Une seule personne peut accompagner l'usager et elle ne paie pas pour son déplacement.

6.5.4 *Accompagnement non reconnu*

Les usagers admis au transport adapté pour lesquels aucun accompagnateur n'est formellement reconnu peuvent tout de même être accompagnés lors de leurs déplacements. La personne souhaitant accompagner l'utilisateur doit, pour ce faire, effectuer sa propre réservation et acquitter le tarif applicable à son statut. Aucune place n'est alors garantie préalablement à la confirmation de la réservation.

6.6 Tarification

Les tarifs du service de transport adapté sont établis selon la portée intramunicipale ou intermunicipale du déplacement réalisé, (de l'adresse civique d'embarquement à l'adresse civique de débarquement), pour chaque déplacement réalisé. Des titres unitaires et multidéplacements sont proposés.

Tableau 2 : Tarification en vigueur

Titres unitaires		Titres multidéplacements	
Distance du déplacement	Prix d'un déplacement	Nombre de déplacements	Coût du titre multidéplacement
Intramunicipale	3,50 \$	20	70,00 \$
Intermunicipale	5,50\$	20	110,00 \$

*Gratuit pour les enfants de moins de 5 ans

6.7 Traitement des visiteurs

Tout usager admis au sein d'un organisme de transport adapté québécois peut utiliser le service de transport adapté à titre de visiteur. Celui-ci pourra alors en faire usage, selon la politique en vigueur, au même titre que tout usager localement admis.

6.8 Transport de bonbonnes d'oxygène

Le transport de bonbonnes d'oxygène est permis sous certaines conditions :

- Les bouteilles (bonbonnes) doivent être normalisées et avoir une certification valide;
- Les manomètres doivent être enlevés ou protégés;
- La valve doit être protégée;
- La bonbonne doit être adéquatement arrimée ou immobilisée au moyen de structures de capacité adéquate. Le système d'arrimage ou d'immobilisation utilisé doit permettre à la bonbonne de rester en place dans des conditions normales de transport, incluant les freinages brusques. Elle peut être arrimée à un fauteuil roulant si ce dernier est lui-même solidement arrimé au véhicule à l'aide de dispositifs adéquats.

ARTICLE 7 - MODALITÉS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT COLLECTIF

7.1 Fonctionnement général

Le service de transport collectif est offert sur réservation et exploité en intégration aux routes régulières de transport adapté. Cette approche permet d'optimiser l'exploitation des services sur un vaste territoire. Ce service est offert à toute personne intéressée.

7.2 Procédure d'admission

Pour accéder au service de transport collectif, les usagers doivent être inscrits afin de se voir attribuer une carte de membre au coût de 10\$ renouvelable annuellement.

7.3 Points d'arrêt

En fonction des trajets empruntés par les véhicules affectés aux dessertes et à la municipalité d'où l'usager effectue une réservation, le répartiteur lui proposera de le prendre près de chez lui ou à un point d'arrêt existant.

Tableau 3 : Points d'arrêt existants

SAINT-PASCAL	
CLSC	575, av. Martin, Saint-Pascal (QC) G0L 3Y0
Tabagie Lunik	510, av. Martin, Saint-Pascal (QC) G0L 3Y0
Résidence Labrie	465, av. Chapleau, Saint-Pascal (QC) G0L 3Y0
Provigo	501, av. Patry, Saint-Pascal (QC) G0L 3Y0
SAINT-PHILIPPE-DE-NÉRI	
Pétero-Canada	90, route 230 E, Saint-Philippe-de-Néri (QC) G0L 4A0
HLM Saint-Philippe	10, rue Chamberland, Saint-Philippe-de-Néri (QC) G0L 4A0
Alimentation Lucien Dubé	114, route de la Station, Saint-Philippe-de-Néri (QC) G0L 4A0
SAINT-PACÔME	
Parc industriel	rue du Parc-Industriel, Saint-Pacôme (QC) G0L 3X0
Résidence du Lys d'Argent	18, rue Martin, Saint-Pacôme (QC) G0L 3X0
Caisse Desjardins	7, rue Caron, Saint-Pacôme (QC) G0L 3X0
Cinéma Saint-Pacôme	231, boulevard Bégin, Saint-Pacôme (QC) G0L 3X0
Alimentation Gilbert Royer	191, boulevard Bégin, Saint-Pacôme (QC) G0L 3X0
LA POCATIÈRE	
Centre hospitalier	1201, 6 ^e avenue Pilote, La Pocatière (QC) G0R 1Z0
Centre Bombardier (aréna)	600, 9 ^e rue boulevard Desrochers, La Pocatière (QC) G0R 1Z0
Hôtel de ville	412, 9 ^e rue boulevard Desrochers, La Pocatière (QC) G0R 1Z0
Résidence Angélique	402, 1 ^{re} rue Poiré, La Pocatière (QC) G0R 1Z0
Résidence Hélène-Lavoie	712, 4 ^e avenue Painchaud, La Pocatière (QC) G0R 1Z0
Les Cours Painchaud	704, 4 ^e avenue Painchaud, La Pocatière (QC) G0R 1Z0
Montagne du Collège	La Pocatière (QC) G0R 1Z0
Résidence Marcelle-Mallet	400, 1 ^{re} rue Poiré, La Pocatière (QC) G0R 1Z0
Subway	601, 1 ^{re} rue Poiré, La Pocatière (QC) G0R 1Z0
ITAQ	401, rue Poiré, La Pocatière (QC) G0R 1Z0
Galleries La Pocatière	161, route 230, La Pocatière (QC) G0R 1Z0
Maison du Kamouraska	10, route du Quai, La Pocatière (QC) G0R 1Z0

7.4 Tarification

Les tarifs du service de transport collectif sont établis selon la portée intramunicipale ou intermunicipale du déplacement réalisé. Des titres unitaires et multidéplacements sont proposés.

Tableau 4 : Tarification en vigueur

Titres unitaires		Titres multidéplacements	
Distance du déplacement	Prix d'un déplacement	Nombre de déplacements	Coût du titre multidéplacement
Intramunicipale	4,00 \$	20	80,00 \$ + une gratuité
Intermunicipale	6,00\$	20	120,00 \$ + une gratuité

*Gratuit pour les enfants de moins de 5 ans

ARTICLE 8 - RÈGLES D'UTILISATION DES SERVICES

8.1 Comportement à l'égard des autres passagers et du chauffeur

La courtoisie et la politesse sont de mise en tout temps envers le chauffeur et les autres passagers.

Les usagers doivent s'abstenir de commenter la conduite et le comportement du chauffeur à bord du véhicule.

8.2 Vandalisme

Dans les véhicules, il est interdit à toute personne :

- de souiller un bien, notamment en déposant sur ce bien ou en y abandonnant tout déchet, papier, liquide ou autre rebut ailleurs que dans une poubelle ou un autre réceptacle destiné à contenir un tel rebut;
- de faire, d'apposer ou de graver une inscription, un dessin, un graffiti, un tag, un autocollant ou toute autre figure;
- d'endommager un bien, le dérégler ou le modifier de façon à en empêcher ou limiter le fonctionnement normal;
- de lancer ou autrement faire en sorte qu'un objet ou un liquide soit projeté sur une personne ou un bien.

8.3 Entraves à la bonne opération des services

Il est interdit aux usagers :

- de retarder, de quelque manière que ce soit, le départ du véhicule ou d'entraver son mouvement, notamment en empêchant ou en retardant la fermeture d'une porte de ce matériel;
- de monter à bord du véhicule ou d'en descendre lorsque ce dernier est en mouvement;
- de s'agripper à l'extérieur du véhicule;
- de passer un bien, un objet ou une partie de son corps par les portes et les fenêtres d'un véhicule en mouvement;
- sauf en cas de nécessité, de faire usage, d'ouvrir, de franchir ou d'opérer le mécanisme d'ouverture d'une sortie de secours d'un véhicule;
- de distraire le chauffeur, pour lui permettre de garder toute son attention sur la conduite du véhicule.

Il est également interdit à toute personne de monter ou de tenter de monter dans un véhicule par la fenêtre ou par la porte arrière, sauf pour l'embarquement d'une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou avec le consentement du chauffeur.

8.4 Bruit

Il est interdit aux usagers de faire fonctionner, à bord du véhicule, un téléphone intelligent, une radio, un amplificateur, un magnétophone ou un autre appareil similaire de telle sorte qu'il émette un son audible par autrui, à moins d'avoir une autorisation du répartiteur ou de la direction générale lors de la réservation.

8.5 Nourriture

Il est interdit de manger et boire à l'intérieur des véhicules.

8.6 Tabac et alcool

La consommation de tabac, d'alcool, de drogue et le vapotage sont formellement interdits à bord des véhicules, conformément aux lois en vigueur.

Les usagers présentant des facultés affaiblies pourraient se voir refuser l'embarquement ou encore se faire demander par le chauffeur de descendre du véhicule immédiatement.

8.7 Respect des mesures de santé publique

Les usagers doivent respecter en tout temps toute directive ayant un caractère obligatoire émise par les autorités de santé publique.

ARTICLE 9 - SANCTIONS

9.1 Interdiction d'entrée ou d'expulsion

TRANS-APTE inc. se réserve le droit d'interdire l'entrée ou d'expulser un usager pour tout non-respect des règles d'utilisation des services énumérées à l'article 8.

9.2 Sanctions en cas de non-respect répété des réservations ou d'annulation tardive

Le non-respect d'une réservation est constaté lorsqu'un usager n'est pas présent au lieu d'embarquement convenu lors de sa réservation ou lorsqu'il annule sa réservation moins d'une (1) heure avant l'heure d'embarquement prévue.

Tout usager ayant cumulé trois (3) cas de non-respect de réservations peut se voir attribuer une sanction de 25 \$. Tout non-respect ultérieur vaudra une sanction dont le montant sera porté au double.

ARTICLE 10 - SUSPENSION DES SERVICES

10.1 Conditions hivernales

Quand les conditions hivernales (tempêtes de neige, verglas, etc.) risquent de compromettre la sécurité des usagers, TRANS-APTE inc. se réserve le droit d'interrompre sans préavis les services.

10.2 Cas de force majeure

Certains cas de force majeure (pandémie, déclenchement de mesures d'urgence, inondations, etc.) peuvent forcer l'organisme délégué à interrompre temporairement, et sans préavis, les services.

ARTICLE 11 - SERVICE AUX USAGERS

11.1 Heures d'ouverture des bureaux

Les bureaux de TRANS-APTE inc. sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h à 16 h. Les bureaux sont fermés les jours fériés, les jours de tempête ainsi que durant les deux semaines correspondant aux vacances d'été de la construction du Québec.

11.2 Coordonnées

TRANS-APTE inc.

235, rue Rochette, bureau 106
Saint-Pascal (Québec) G0L 3Y0

Information et réservation des services de transport

Téléphone : 418 308-0956, poste 1

Télécopieur : 418 308-0784

reservation@transapte.com

Comptabilité

Téléphone : 418 308-0956, poste 2

Télécopieur : 418 308-0784

comptabilite@transapte.com

Direction et gestion de la qualité des services

Direction générale

Téléphone : 418 308-0956, poste 3

direction@transapte.com

11.3 Procédure de dépôt et de traitement des plaintes

Lorsqu'un usager ou son répondant ou encore une personne intéressée par les services de transport adapté et collectif désire se plaindre d'un événement, d'une situation ou de l'attitude d'un membre du personnel ou du conseil d'administration, il adresse une plainte écrite, datée et signée à la direction de TRANS-APTE inc.

Le processus associé au dépôt et au traitement des plaintes se décline en quatre étapes :

- 1.** L'utilisateur doit remplir, dans les quinze (15) jours suivant l'événement ou son information de l'événement, le formulaire de plainte disponible au bureau et sur le site Internet de TRANS-APTE inc.
- 2.** TRANS-APTE inc. doit accuser réception du formulaire au plaignant dans les sept (7) jours ouvrables suivants.
- 3.** Le comité de gestion des plaintes constitué par TRANS-APTE inc. doit procéder à l'analyse de la plainte et identifier les mesures correctives et les suivis nécessaires, s'il y a lieu.
- 4.** TRANS-APTE inc. doit faire parvenir par écrit au plaignant les mesures correctives et les suivis prévus dans les trente (30) jours suivant le dépôt de la plainte.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la façon dont le comité de gestion des plaintes de TRANS-APTE inc. a traité sa plainte, il pourra demander d'être entendu à une réunion du comité de gestion des plaintes. Si le plaignant n'est toujours pas satisfait après son audition, le comité de gestion devra déposer, au conseil d'administration, un résumé de la plainte et de son traitement.