

# Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec



*Un document initié par*



Alliance  
des services  
de transport adapté  
du Québec

**La révision de ce document, de par les bonifications et les modifications apportées, a été réalisée suite à l'initiative de l'Alliance des services de transport adapté du Québec (ASTAQ) afin de rendre cette publication accessible à l'ensemble de la province et ainsi refléter les réalités des services de transport adapté d'aujourd'hui.**

L'ASTAQ a effectué ce travail en partenariat avec les organismes suivants :

- Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ);
- Association du transport urbain du Québec (ATUQ);
- Regroupement des organismes de transport adapté du Québec (ROTAQ);
- Ministère des Transports du Québec (MTQ), partenaire financier.

***Responsable du projet: madame Micheline Martel, directrice au transport adapté de la MRC des Maskoutains et présidente de l'ASTAQ, en collaboration avec la représentante déléguée de l'Alliance des services de transport adapté du Québec, madame Nicole Doiron-Richer.***

---

Le présent document a été inspiré du Code de pratique en transport adapté élaboré, en 2002, dans la région de Lanaudière, et auquel ont collaboré plusieurs organismes tant régionaux que provinciaux. Réalisé à la demande du Regroupement des organismes de transport adapté du Québec, avec la collaboration des organismes suivants :

Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec, Ministère des Transports du Québec, Office des personnes handicapées du Québec, Regroupement des organismes de transport adapté du Québec, Regroupement des usagers du transport adapté de Lanaudière, Transport adapté du Joliette-Métropolitain, Transport adapté Jolimont, Transport adapté Le Goéland.

Le document avait été mis à jour en 2006 et le Code de pratique en transport adapté de la région Est-de-la-Montérégie fut ensuite publié où les organismes de transport adapté suivants s'étaient impliqués :

Ami-Bus inc. - Ville de Granby, Corporation de transport adapté Pour Nous inc.- Ville de Waterloo, Corporation de transport adapté Omnibus - MRC d'Acton, Handi Bus inc. - Ville de Chambly, Société de transport adapté de Richelieu - Ville de Sorel-Tracy, Transport adapté de Contrecoeur inc - Ville de Contrecoeur, Transport adapté de Lajemmerais - MRC Lajemmerais, Transport adapté l'auto-Amie inc - Ville de Farnham, MRC des Maskoutains, Transport adapté Réseau de transport de Longueuil, Transport adapté de la Vallée du Richelieu - Régie intermunicipale de transport de la Vallée du Richelieu.

N. B. : Différentes sections du document ont été bonifiées et actualisées et l'emploi du genre masculin dans ce document est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

**Juin 2008**

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Bibliothèque et Archives Canada, 2008

ISBN 978-2-9810436-0-3

## Table des matières

<b>1</b>	<b>DÉFINITIONS</b> .....	<b>9</b>
<b>2</b>	<b>OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT-USAGER</b> .....	<b>22</b>
2.1	RÉSERVATION .....	22
2.1.1	<i>Procédure de réservation</i> .....	22
2.1.2	<i>Réservation de dernière minute</i> .....	23
2.1.3	<i>Annulation</i> .....	24
2.1.4	<i>Modification de l'horaire</i> .....	24
2.1.5	<i>Réservation pour les accompagnateurs</i> .....	24
2.2	ACCESSIBILITÉ ET ENTRETIEN DES LIEUX.....	25
2.3	DÉPLACEMENT .....	25
2.3.1	<i>Comportement</i> .....	25
2.3.2	<i>Ceinture de sécurité</i> .....	26
2.3.3	<i>Accompagnateur</i> .....	26
2.3.4	<i>Obligation de payer</i> .....	26
2.3.5	<i>Accompagnement avec chien-guide ou chien d'assistance</i> .....	27
2.3.6	<i>Équipement d'assistance à la mobilité</i> .....	27
<b>3</b>	<b>OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU TRANSPORTEUR</b> .....	<b>28</b>
3.1	RESPECT DE LA SPÉCIFICITÉ DE LA CLIENTÈLE .....	28
3.1.1	<i>Particularité du client-usager</i> .....	28
3.1.2	<i>Équipements adéquats</i> .....	28
3.1.3	<i>Vérification de fin de quart de travail</i> .....	29
3.2	RESPECT DE LA RÉPARTITION DE L'ORGANISME DE TRANSPORT ADAPTÉ .....	29
3.3	RESPECT DES ENTENTES CONVENUES AVEC L'ORGANISME DE TRANSPORT ADAPTÉ .....	29
3.4	ÉTAT DES VÉHICULES.....	29
3.4.1	<i>Propreté des véhicules</i> .....	29
3.4.2	<i>Fiabilité des véhicules</i> .....	30
3.5	COMPÉTENCE DU PERSONNEL.....	30
3.6	RESPECT DES LOIS CONCERNANT LE TRANSPORTEUR .....	30
3.7	CONFIDENTIALITÉ .....	31
<b>4</b>	<b>OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CHAUFFEUR OU CONDUCTEUR</b> .....	<b>32</b>
4.1	FORMATION.....	32
4.1.1	<i>Accréditation</i> .....	32
4.1.2	<i>Contrat</i> .....	32
4.1.3	<i>Compétence</i> .....	33
4.1.4	<i>Permis de conduire</i> .....	33
4.2	NORMES DE COMPORTEMENT .....	34
4.2.1	<i>Attitude générale</i> .....	34
4.2.2	<i>Service porte-à-porte à l'extérieur du véhicule</i> .....	35
4.2.3	<i>Service porte-à-porte à bord du véhicule</i> .....	36
4.3	NORMES DE SERVICE .....	37
4.3.1	<i>Propreté et bon fonctionnement du véhicule</i> .....	37
4.3.2	<i>Ponctualité</i> .....	38
4.3.3	<i>Temps de déplacement</i> .....	38
4.4	OBLIGATIONS ENVERS L'ORGANISME DE TRANSPORT ADAPTÉ.....	39

4.4.1	Consignes de l'organisme de transport adapté .....	39
4.4.2	Sommes recueillies .....	40
4.4.3	Rapport d'anomalie (incident et accident) .....	40
4.5	RESPECT DES LOIS CONCERNANT LE CHAUFFEUR .....	41
4.6	RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ .....	41
<b>5</b>	<b>OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'ORGANISME DE TRANSPORT ADAPTÉ.....</b>	<b>42</b>
5.1	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	42
5.1.1	Application de la charte et des règlements généraux .....	42
5.1.2	Choix des politiques .....	43
5.1.3	Entretien des liens de partenariat avec les instances concernées et les usagers.....	43
5.1.4	Respect des lois concernant le conseil d'administration .....	43
5.1.5	Respect de la confidentialité.....	44
5.1.6	Communication .....	44
5.2	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU DIRECTEUR OU COORDONNATEUR.....	44
5.2.1	Gestion des ressources humaines, financières et matérielles .....	44
5.2.2	Gestion des imprévus.....	45
5.2.3	Exécution des mandats provenant des autorités compétentes (conseil d'administration ou conseil de ville ou municipalité régionale de comté) .....	45
5.2.4	Entretien des liens de partenariat avec les instances concernées et les clients-usagers.....	45
5.2.5	Respect des lois concernant le directeur .....	46
5.2.6	Respect de la confidentialité.....	46
5.2.7	Gestion des plaintes.....	46
5.3	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU PERSONNEL ATTITRÉ AUX APPELS ET À LA RÉPARTITION .....	47
5.3.1	Services au client-usager.....	47
5.3.2	Gestion des transports.....	47
5.3.3	Gestion des réservations et des annulations.....	47
5.3.4	Respect des lois concernant le répartiteur .....	48
5.3.5	Respect de la confidentialité.....	48
<b>6</b>	<b>PLAINTES .....</b>	<b>49</b>
6.1	POLITIQUE DES PLAINTES .....	49
6.2	PLAINTÉ D'UN USAGER .....	49
6.3	PLAINTÉ D'UN AUTRE PLAIGNANT .....	50
<b>7</b>	<b>APPLICATION .....</b>	<b>51</b>
7.1	APPLICATION LOCALE.....	51
7.2	INFRACTIONS ET SANCTIONS .....	51
7.2.1	Gravité de l'infraction.....	51
7.2.2	Récidive .....	52
7.3	DOCUMENT DE RÉFÉRENCE .....	53

## **Avant-propos**

L'Alliance des services de transport adapté du Québec et ses partenaires déposent avec fierté ce document afin qu'il puisse servir de référence et d'inspiration aux services de transport adapté du Québec. Nous sommes convaincus que ce Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec, dans sa version provinciale, sera d'une grande utilité pour tous les dirigeants et intervenants en transport adapté du Québec.

Bien que nous ayons adapté le contenu de ce document, nous tenons à remercier tout particulièrement le Regroupement des organismes de transport adapté du Québec pour son document produit en 2002 ainsi que la Table Montérégie-Est pour son Code régional en 2006, qui furent tous deux, des outils indispensables de référence.

L'Alliance des services de transport adapté du Québec tient à remercier le ministère des Transports du Québec pour sa participation financière à la réalisation de ce projet provincial.

Nous tenons également à souligner particulièrement le travail de partenariat fait dans ce dossier par les membres du comité de travail. C'est par l'implication et la collaboration de cette équipe de travail représentant des organismes provinciaux que ce projet devient un outil représentatif de l'ensemble des services de transport adapté au Québec et des réalités des usagers à qui ils s'adressent.

Merci à tous et à toutes pour votre appui et votre participation à la réalisation de ce projet provincial.

*Alliance des services  
de transport adapté du Québec*

## **Introduction**

La réalisation de ce document est le fruit d'une collaboration des représentants d'organismes provinciaux provenant des services de transport adapté ainsi que des usagers, soit l'Alliance des services de transport adapté du Québec, l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec, l'Association du transport urbain du Québec, ainsi que le Regroupement des organismes de transport adapté du Québec.

Les représentants de ces organismes ont convenu, d'un commun accord, d'adopter ce Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec afin d'uniformiser des normes et des standards comparables pour la province.

Ainsi, les objectifs visés sont de faire en sorte que les normes soient claires pour les différents intervenants du transport adapté et que ces normes soient semblables et équitables d'un secteur à l'autre du Québec. Une attention particulière est portée sur les devoirs et les responsabilités de chacun des intervenants afin d'offrir à la clientèle un service de transport adapté sécuritaire de qualité.

Il est important de comprendre que le présent document en est un à caractère consultatif. Il n'a pas force de loi, mais plutôt une référence et toute personne concernée par le transport adapté doit se conformer aux règles établies. Chaque organisme de transport adapté se doit de fournir à ses usagers les procédures et modalités du service par le biais d'un guide d'utilisateur. Le guide de l'organisme offrant le transport adapté est celui ayant juridiction sur le territoire qu'il dessert. Les modes d'application de ce document, portant sur les pratiques en transport adapté, peuvent différer selon les particularités locales et régionales. C'est donc au niveau local que sont déterminées les sanctions reliées aux infractions. Tout en favorisant

l'uniformisation des pratiques; ce document se veut souple et adaptable.

Ce guide de référence s'adresse aux organismes de transport adapté, aux transporteurs, aux chauffeurs, à la direction du transport adapté, au conseil d'administration des organismes de transport adapté, et ce, suivant l'organisation du milieu municipal, aux répartiteurs, à la clientèle admise en vertu de la Politique d'admissibilité au transport adapté, ainsi qu'à tout le milieu municipal et aux organismes mandataires.

Les obligations et responsabilités qui y sont définies peuvent varier selon les particularités de chacun des organismes de transport adapté et les besoins des différentes communautés, mais la conduite éthique doit demeurer en toile de fond.

L'Alliance des services de transport adapté du Québec est heureuse du partenariat qui a permis de rassembler, autour d'une même table, les organismes provinciaux représentant les organismes de transport adapté ainsi que les usagers. Cette concertation a permis l'adoption du présent guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec, un document qui reflète les réalités de tous les volets du transport adapté.



# 1 Définitions

## a) Transport adapté

Il s'agit d'un moyen de transport collectif qui répond aux besoins particuliers des personnes handicapées<sup>1</sup> préalablement admises, sous la responsabilité des sociétés de transport en commun ou des municipalités participantes.

Le transport adapté est un service porte-à-porte, ce qui signifie que le chauffeur prend en charge le client-usager à la porte de l'endroit d'embarquement jusqu'à la porte de la destination. Il peut aussi être offert à partir des lieux de prise en charge et de descente déterminés. Ce service peut être offert sur appel ou selon des itinéraires fixes, avec des véhicules standards ou modifiés<sup>2</sup>.

Comme les déplacements s'avèrent essentiels dans le monde moderne, le transport adapté doit viser à assurer la mobilité des personnes handicapées afin de leur permettre l'accès aux activités de la communauté. Les services de transport adapté doivent donc favoriser la pleine intégration sociale, professionnelle et économique des personnes handicapées.

La mission des organismes de transport adapté est de fournir un service de transport adapté en fonction des besoins de la personne. Le transport adapté ne doit pas se substituer au transport collectif régulier.

Le transport adapté doit permettre aux personnes handicapées de bénéficier d'un degré de mobilité et d'autonomie comparable à celui dont dispose la population en général et doit soutenir les divers programmes favorisant leur intégration.

---

<sup>1</sup> L'expression *personnes à mobilité réduite* est aussi utilisée

<sup>2</sup> Texte extrait du Guide à l'intention des municipalités du Québec non desservies par un service de transport adapté (septembre 2005)

b) Organisme mandataire

Municipalité locale ou régionale de comté ou organisme (société de transport en commun, régie municipale de transport en commun, conseil régional de transport ou conseil intermunicipal de transport), qui est le porte-parole officiel des municipalités participant à un service de transport adapté.

c) Organisme délégué

L'organisme délégué est un organisme à but non lucratif, qui exécute le mandat confié par l'organisme mandataire quant à la gestion du niveau de service et des ressources financières à la suite de la signature du protocole d'entente obligatoire en vertu des lois municipales<sup>3</sup>.

Cet organisme voit à la gestion courante du service. Il peut en confier l'exploitation à une entreprise de transport par autobus, par minibus, par taxis ou encore, avec l'accord du mandataire, exploiter lui-même les services d'autobus et de minibus en régie.

L'organisme délégué peut aussi procéder à différentes études et analyses et faire des recommandations à son mandataire pour toute modification de l'offre de service ou des ressources financières engagées. Toute nouvelle initiative doit recevoir l'accord du mandataire et des instances municipales participantes avant d'être mise en application.

d) Personne handicapée

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. (Voir la

---

<sup>3</sup> Loi sur les cités et villes, art. 467.14, Code municipal du Québec, art. 539

Politique d'admissibilité au transport adapté pour plus de précisions.)

e) Accompagnateur

L'accompagnateur est une personne utilisant le transport adapté en compagnie d'un client-usager pour des raisons diverses. Il existe différents types d'accompagnement qui sont attribués selon la Politique d'admissibilité en lien avec les limitations du client-usager. Certains types d'accompagnement garantissent une place à l'accompagnateur à bord du véhicule alors que d'autres non. De plus, certains types d'accompagnement font en sorte que le passage est payant alors qu'en de rares cas, le passage est gratuit. Ceux-ci sont détaillés dans la Politique d'admissibilité au transport adapté<sup>4</sup>.

f) Chauffeur ou conducteur

Employé de l'organisme de transport adapté ou de la compagnie de transport ayant signé un contrat avec l'organisme délégué ou mandataire au transport adapté. Certains chauffeurs conduisent des taxis, d'autres des minibus. Ils détiennent le permis requis émis par la Société de l'assurance automobile du Québec [www.saaq.gouv.qc.ca](http://www.saaq.gouv.qc.ca). Les chauffeurs de taxi doivent aussi posséder un permis de travail<sup>5</sup> leur permettant de pratiquer leur métier.

g) Chien-guide et chien d'assistance

Un chien-guide aide à orienter la personne aveugle ou atteinte d'une déficience visuelle sévère. Un chien d'assistance permet à la personne handicapée d'effectuer certaines démarches qu'elle ne peut faire seule. Le chien peut tirer son fauteuil, ramasser des objets ou servir d'appui. En vertu de la Charte canadienne des droits et libertés, le transporteur est tenu d'accepter les chiens-

---

<sup>4</sup> Ministère des Transports du Québec, édition révisée 1998

<sup>5</sup> L'expression *pocket number* est utilisée dans le domaine du taxi pour définir le permis de travail

guides et les chiens d'assistance à bord du véhicule. Certaines exigences peuvent s'appliquer. Entre autres, le chien doit se trouver au pied du maître et porter un harnais dans un minibus.

En taxi, le maître peut retirer le harnais, mais il garde son animal près de lui. Les chiens-guides et chiens d'assistance ne sont pas considérés comme étant des accompagnateurs (voir le site Internet de la Fondation Mira : [www.mira.ca](http://www.mira.ca) ou le document d'information sur le chien d'assistance, publié par le ministère des Transports du Québec en janvier 1996).

#### h) Comité d'admission

Il s'agit de l'instance décisionnelle au niveau local en ce qui a trait aux admissions. C'est un comité tripartite où chacun des membres a une voix égale et où les décisions doivent être rendues à l'unanimité.

Il est composé d'un représentant de l'organisme de transport adapté mandaté par résolution par l'instance municipale, d'un représentant de l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux et de un à trois représentants des personnes handicapées pour un seul droit de vote. Les membres du comité d'admission doivent signer une déclaration de discrétion afin de protéger les usagers du transport adapté. (modèle en annexe)

Le comité est autonome et détermine seul, selon la Politique d'admissibilité, 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. Pour toute décision, un représentant de chaque groupe doit être présent et cette décision doit être unanime.

i) Conseil d'administration « Organisme délégué et organisme à but non lucratif »

Le conseil d'administration est une instance administrative composée de membres provenant de différents milieux (municipalités, usagers, société de transport, etc.) et qui est régie par des lettres patentes stipulant des règlements généraux. Il détermine les principales orientations de l'organisme de transport adapté en accord avec le mandat reçu des municipalités participantes.

Le conseil veille au respect des règles et des normes établies et au bon fonctionnement du service. Il fait des recommandations et, s'il y a lieu, propose toutes les modifications du service.

*N. B. Le conseil d'administration peut différer suivant la structure du milieu municipal concerné.*

j) Regroupements d'usagers de transport adapté

Les regroupements des usagers de transport adapté ont comme mission la promotion et la défense des droits des utilisateurs de transport adapté. La structure de ces regroupements est variable : certains sont des organismes à but non lucratif alors que d'autres prennent la forme de comités et sont rattachés à un organisme existant, par exemple une association de personnes handicapées.

k) Direction

La direction de l'organisme de transport adapté est assurée par un directeur ou un coordonnateur (suivant les politiques de l'organisation). Il reçoit ses instructions du conseil d'administration ou de l'organisation du milieu municipal, suivant le cas, et exécute les tâches qui lui sont confiées.

Le directeur ou le coordonnateur de l'organisme de transport adapté est responsable de l'administration, de la répartition, de la gestion du personnel s'il y a lieu, de la gestion des contrats et des liens avec les usagers et les partenaires.

*N. B. La structure ou l'appellation de la direction peut être différente suivant le milieu municipal concerné (municipalité régionale de comté, conseil intermunicipal de transport, conseil régional de transport, société de transport en commun, etc.).*

#### l) Hors territoire

Des points de service hors territoire peuvent être offerts par l'organisme de transport adapté selon la décision des municipalités participantes, à la suite de demandes ou de besoins exprimés par les usagers et en accord avec les municipalités participantes. Il peut s'agir de besoins non comblés sur le territoire, relatifs au travail, à la santé, aux études, etc.

#### m) Milieu municipal et organisme mandataire

Toutes les instances présentées précédemment au paragraphe b) peuvent être désignées au titre d'organisme mandataire du service de transport adapté, c'est-à-dire de porte-parole officiel des municipalités participantes à un service de transport adapté.

L'organisme mandataire est responsable du service de transport adapté, de l'approbation du plan de transport, de ses mises à jour, du budget annuel, de la tarification et du niveau de service. Il s'assure que les autres instances municipales locales concernées (municipalité participante) lui ont transmis les résolutions ou les règlements requis, incluant l'approbation du plan de transport, du budget, du niveau de contribution et des nouveaux tarifs, s'il y a lieu.

L'organisme mandataire voit également à la bonne gestion financière du service de transport adapté, notamment celle des

surplus et des déficits. De plus, il assure le lien entre le ministère des Transports du Québec, les municipalités locales et, s'il y a lieu, l'organisme délégué ou le transporteur. Enfin, l'organisme mandataire est également responsable du bon fonctionnement du comité d'admission et il a l'obligation de produire les rapports statistiques et financiers périodiques requis par le ministère des Transports du Québec aux fins d'administration, d'évaluation et de suivi du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées.

*Par résolution, certains pouvoirs peuvent être référés à l'organisme délégué.*

#### n) Ministère des Transports du Québec

Le ministère des Transports du Québec a pour mandat général d'assurer, sur tout le territoire du Québec, la mobilité des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires qui contribuent au développement économique, social et durable du Québec.

#### ***Subventions pour fins de transport***

*« Le ministre peut accorder des subventions pour fins de transport. Il peut aussi faire vérifier par une personne qu'il désigne l'utilisation des subventions qu'il verse et la nature des dépenses reliées à ces subventions.*

*Il peut retenir, annuler ou diminuer le montant de tout ou partie des subventions d'un bénéficiaire qui ne respecte pas une condition ou une modalité établie pour l'attribution d'une subvention. »<sup>6</sup>*

---

<sup>6</sup> Loi sur les transports, art. 4

## Au niveau du transport adapté

- Il demeure le plus important bailleur de fonds et un partenaire financier de première importance;
- Il s'assure de développer et de maintenir un cadre législatif et réglementaire adéquat qui favorise la mobilité de la population;
- Il demeure responsable de la Politique d'admissibilité au transport adapté et de sa révision. Il doit assurer la formation des membres des comités d'admission et il doit également informer les partenaires de son contenu;
- Il détermine les orientations du cadre triennal de financement. À cet égard, il s'assure d'obtenir les approbations nécessaires des autorités gouvernementales et prend les mesures appropriées pour faire connaître ces orientations auprès de l'ensemble des partenaires dans le transport adapté au Québec;
- Il élabore et met à jour les modalités d'application du programme d'aide ainsi que les formulaires utilisés dans le cadre de ce programme;
- Il soutient les partenaires en matière de transport adapté, de gestion du programme d'aide et de relations avec les organismes nationaux, provinciaux et régionaux qui œuvrent dans le domaine du transport adapté;
- Il collecte et valide l'information statistique et financière liée à ce programme et la diffuse à l'ensemble des partenaires;
- Il procède à l'évaluation du programme de manière à mesurer l'atteinte des objectifs visés et à orienter les actions futures du Ministère.

Pour plus de détails, consulter le site Internet du Ministère : [www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca)



o) Politique d'admissibilité au transport adapté

Document produit par le ministère des Transports du Québec qui détermine les critères sur lesquels repose l'analyse des demandes d'admission de la part des personnes handicapées, ainsi que le cadre dans lequel doivent être traitées ces demandes.

p) Répartiteur

Personne qui voit à la répartition du service. Sa tâche est précisée par les organismes de transport adapté locaux.

q) Répartition

La répartition consiste à recevoir les appels et les réservations des clients-usagers et à préparer des feuilles de route en tenant compte des demandes qui auront été formulées.

La répartition exige un bon sens de la planification, la connaissance du territoire et une communication efficace avec les clients-usagers, le transporteur et les chauffeurs. Ces derniers doivent être informés des trajets à effectuer, de l'ajout ou de l'annulation d'un usager, des retards dans l'exécution des courses qu'ils devront effectuer dans la journée.

Il est de la responsabilité du service de la répartition de rationaliser le plus possible le transport adapté par le jumelage de la clientèle lorsque possible, en évitant les dédoublements et les voyages à vide, tout en ayant le souci de desservir adéquatement la clientèle.

r) Réservation

Il existe deux types de réservations pouvant être effectuées en contactant un organisme de transport adapté.

- Réservation pour déplacement régulier :

Le client-usager se rend au même endroit, pour la même heure, au moins une fois par semaine. Il n'a pas à réserver à chaque occasion, mais seulement la première fois. Il doit toutefois téléphoner s'il désire annuler un voyage.

- Réservation pour déplacement occasionnel :

Un usager qui désire se rendre à un endroit précis, une certaine journée, doit téléphoner pour réserver sa place, et ce, selon les délais prescrits par l'organisme local.

#### s) Regroupement des usagers du transport adapté

Organisme à but non lucratif voué à la défense et à la promotion des droits collectifs et individuels des personnes handicapées utilisant le transport adapté.

Le Regroupement des usagers du transport adapté ou tout autre organisme ou regroupement d'organisme pouvant jouer un rôle similaire peut accompagner et soutenir les personnes handicapées dans leurs démarches pour obtenir un statut d'admissibilité au transport adapté. Il peut accompagner les usagers dans leurs démarches de plainte.

Parce qu'il cherche à favoriser la participation active des personnes handicapées dans le domaine du transport adapté, ce regroupement a comme mission d'informer et de sensibiliser.

#### t) Objectif du transport adapté

L'objectif du transport adapté est de favoriser l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées. Ce service vise en conséquence à offrir aux personnes handicapées un degré de mobilité et d'autonomie comparable à celui dont jouit la population en général et à constituer une fonction de

soutien aux divers programmes axés sur l'intégration des personnes handicapées.

u) Tarifification

Montant exigé au client-usager et à son accompagnateur, s'il y a lieu, pour son déplacement. Le tarif doit représenter un montant équivalant à celui payé en transport en commun pour un trajet similaire.

Compte tenu des distances à parcourir, certains services peuvent se doter d'une grille tarifaire en fonction des distances. Lorsqu'il y a un service de transport en commun régulier sur le territoire, le tarif du service de transport adapté doit être l'équivalent de celui exigé pour un trajet similaire. Il doit aussi offrir à sa clientèle les mêmes titres de transport que ceux disponibles pour le transport en commun régulier.

Aucun tarif supplémentaire ne peut être chargé pour transporter le fauteuil roulant d'un client-usager. Aucun pourboire n'est requis et ne peut être attendu.

v) Territoire

Zone couverte par l'organisme de transport adapté local. Elle s'étend à toutes les municipalités participant financièrement au transport adapté.

w) Transporteur

Le transporteur est une entreprise avec laquelle un organisme de transport adapté a conclu une entente pour le transport des personnes handicapées. Le transporteur peut posséder des taxis ou des minibus. Il offre ses services à l'organisme de transport adapté pour une période déterminée par contrat. Les véhicules dont le transporteur dispose peuvent être « adaptés » ou non. Il arrive parfois que l'organisme de transport adapté possède sa

propre flotte de véhicules. L'organisme de transport adapté assume alors le rôle de transporteur.

*N. B. Lors de la signature du contrat avec l'organisme délégué, un plan de mesures d'urgence doit être établi par le transporteur et obligatoirement fourni à l'organisme de transport adapté. (voir annexe)*

## x) Client-usager

### 1. Client-usager admissible au transport adapté

Le client-usager est une personne handicapée utilisant le transport adapté. Pour détenir le statut de personne handicapée, un individu doit avoir une déficience significative et persistante, le limitant dans ses activités normales (une déficience est considérée comme étant persistante lorsqu'elle limite le client-usager pendant un an ou plus). Il ne suffit toutefois pas que la personne soit handicapée pour avoir accès au transport adapté. Il faut qu'elle soit limitée significativement dans ses déplacements. Un individu utilisant une orthèse ou tout autre appareil éliminant ses incapacités ne peut être admis comme usager.

Il existe différents types d'admission au transport adapté. Les admissions peuvent être générales, provisoires (6 ou 18 mois), saisonnières ou partielles.<sup>7</sup>

### 2. Client de type « Autres clientèles »

Client provenant de toute autre clientèle autorisée par les municipalités concernées.

---

<sup>7</sup> Politique d'admissibilité au transport adapté émise par le ministère des Transports du Québec

## y) Visiteur

Une personne détenant une carte d'utilisateur du transport adapté peut l'utiliser sur un autre territoire que celui où elle a été admise.

Elle aura alors le statut de visiteur en vertu du principe de reconnaissance provinciale de l'admissibilité. Le visiteur devra réserver sa place lui-même, à l'avance, en contactant l'organisme de transport adapté offrant le service dans le territoire visité. Le client-usager en visite doit payer le même tarif que les personnes résidant dans le secteur où il se rend.<sup>7</sup>

Toutefois, une personne qui aurait à voyager sur un territoire ayant une juridiction interrégionale, tel que l'Agence métropolitaine de transport, qui rassemble plusieurs services de transport adapté, fonctionnerait sur son titre d'utilisateur et non pas sur le titre de visiteur sur tous les territoires compris dans cette juridiction.

## z) Obligations des municipalités en matière de transport adapté<sup>8</sup>

Le 17 décembre 2004, l'Assemblée nationale adoptait la Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives (2004, c. 31), comportant des articles relatifs au transport adapté. Cette législation fait obligation à toute municipalité non encore desservie par un service de transport adapté public de contracter avec une personne afin d'assurer aux personnes handicapées l'accès, sur son territoire, à des moyens de transport adaptés à leurs besoins.

Ainsi, l'article 467.11 de la Loi sur les cités et villes de même que l'article 536 du Code municipal du Québec renferment dorénavant la disposition suivante :

---

<sup>8</sup> Texte extrait du Guide à l'intention des municipalités du Québec non desservies par un service de transport adapté (septembre 2005)

*« Toute municipalité dont le territoire n'est pas desservi par une société de transport en commun ou par un autre organisme public de transport en commun qui assure un service de transport adapté aux personnes handicapées doit, par résolution dont copie doit être transmise au ministre des Transports, contracter avec une personne afin d'assurer aux personnes handicapées l'accès, sur son territoire, à des moyens de transport adaptés à leurs besoins. La résolution doit décrire la nature des mesures qui seront mises en place aux fins du présent article. »*

Il est également indiqué au deuxième paragraphe de l'article 467.11 de la Loi sur les cités et villes que la municipalité peut assurer une liaison avec des points situés à l'extérieur de son territoire.

## **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. 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 à 15 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 titre de transport. 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 Réservation 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, et ce, avant son déplacement.

S'il y avait un imprévu, le client-usager peut annuler ou modifier sa réservation, mais il doit le faire dans les délais prescrits par l'organisme de transport adapté de son secteur. 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. 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.

### **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.



## **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<sup>9</sup>, 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 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 titre de transport (billet, argent « montant exact », carte, etc.) à proximité afin de payer rapidement leur droit de passage

---

<sup>9</sup> Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, art. 38

<sup>10</sup> Code de la sécurité routière, art. 398

au chauffeur. En tout temps, le passager du transport adapté doit fournir un certain montant pour ses déplacements. Il faut rappeler que les clients-usagers défraient les mêmes coûts que les utilisateurs du transport en commun régulier.

### **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. Le transporteur peut demander une attestation certifiant les qualifications du chien. Les chiens-guides ou chiens d'assistance ne doivent pas se comporter de manière agressive avec les passagers et le chauffeur. Si l'animal nuit au confort et à la sécurité des autres personnes, l'organisme de transport peut exiger que des correctifs soient apportés en collaboration avec le maître ou le dresseur<sup>11</sup>.

### **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

---

<sup>11</sup> Voir à ce sujet le document d'information sur le chien d'assistance du ministère des Transports du Québec, 1996

véhicules, plus particulièrement en ce qui a trait aux triporteur et quadriporteur.

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.*

##### **3.1.2 Équipements adéquats**

En raison de la mission du transport adapté, qui est celle d’assurer le déplacement des personnes handicapées, le véhicule du transporteur doit être adapté aux besoins des clients-usagers. Pour se conformer aux normes, il doit observer le Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> (Décret 1058-93)

### **3.1.3 Vérification de fin de quart de travail**

Le transporteur doit élaborer une procédure afin de s'assurer qu'il n'y a plus personne à bord du véhicule à la fin de chaque quart de travail.

## **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.

## **3.3 Respect des ententes convenues avec l'organisme de transport adapté**

Le transporteur a la responsabilité de respecter le contrat d'entente qu'il a signé avec l'organisme de transport adapté local ou avec la municipalité, là où c'est applicable.

## **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.

### **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.

### **3.5 Compétence du personnel**

Lors de l'embauche ou de la mutation d'un chauffeur au service de transport adapté, le transporteur forme obligatoirement cet employé à la manipulation du matériel et à porter assistance du client-usager. De plus, il doit s'assurer que le chauffeur possède la compétence et le jugement requis pour effectuer le travail de façon adéquate. Il doit aussi être en mesure de respecter les normes du présent document. Les chauffeurs de taxi et de minibus doivent aussi détenir une attestation de la formation. L'employeur, afin de s'assurer d'une plus grande sécurité pour les clients-usagers, peut demander à ce qu'une vérification des antécédents judiciaires soit effectuée sur une personne avant son embauche en tant que chauffeur.

### **3.6 Respect des lois concernant le transporteur**

Toutes les lois en vigueur concernant directement ou indirectement le transporteur doivent être respectées à la lettre. La transgression d'une loi peut entraîner la résiliation du contrat.

---

<sup>13</sup> Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers, art. 7 et suivants

### **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. (modèle en annexe)

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

### **4.1 Formation**

#### **4.1.1 Accréditation**

Les chauffeurs de taxi doivent posséder l'attestation du cours « Transport par taxi des personnes handicapées ». *L'attestation sera exigée par l'organisme de transport adapté.*

Pour les conducteurs de minibus, le transporteur doit prévoir un temps de formation technique. Une attestation prouvant que le chauffeur a suivi sa formation sera exigée par l'organisme de transport adapté.

#### **4.1.2 Contrat**

L'obligation du chauffeur de taxi de suivre une formation et d'obtenir son accréditation doit être incluse dans le contrat signé avec le transporteur. Il s'agit d'une règle essentielle pour assurer un service fiable et sécuritaire. Il est souhaitable que les mêmes règles s'appliquent pour les chauffeurs de minibus.

Le contrat doit aussi comprendre une clause selon laquelle le chauffeur de taxi ne peut fournir le service avec un autre véhicule que le sien si son permis ne l'autorise pas à le faire. L'organisme de transport adapté doit demander à ce qu'une vérification des antécédents judiciaires soit effectuée afin de valider qu'il n'y ait pas de conflit avec le mandat du transport adapté, avant l'embauche.



### **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.

### **4.1.4 Permis de conduire**

Le chauffeur est obligé de détenir un permis de conduire approprié et valide émis par la Société de l'assurance automobile du Québec. Le conducteur de minibus possède au minimum un permis de classe 4B et le chauffeur de taxi un permis de type 4C (ainsi qu'un permis de chauffeur de taxi). En cas de perte ou de révocation, le transporteur et l'organisme de transport adapté doivent être avertis immédiatement. Pour plus d'information, consulter le site Internet de la Société de l'assurance automobile du Québec : [www.saaq.gouv.qc.ca](http://www.saaq.gouv.qc.ca).

Le chauffeur doit fournir la preuve de son renouvellement de permis de conduire à l'organisation qui l'emploie. La compagnie à contrat a, pour sa part, le devoir de fournir un document prouvant que ses chauffeurs ont le permis de conduire approprié et valide, émis par la Société de l'assurance automobile du Québec.

## **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 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 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, 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<sup>14</sup> et met le système de verrouillage<sup>15</sup> 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 (art. 68).

À destination, le chauffeur se stationne le plus près possible de l'endroit où doit se rendre le client-usager. Il

---

<sup>14</sup> Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, art. 68

<sup>15</sup> Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, art. 14

immobilise le véhicule et fait fonctionner les feux de détresse. Par la suite, il doit offrir de l'aide (art. 68) 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.

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 quadriporteur 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 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 (*lors de la signature du contrat, un plan de mesures d'urgence doit être établi par le transporteur et obligatoirement fourni à l'organisme de transport adapté*). Il avertit le répartiteur par le dispositif de communication. En tout temps, le chauffeur se doit de conduire de façon prudente afin que la sécurité des clients-usagers ne soit pas compromise.

**Pour de plus amples détails au sujet du service porte-à-porte à l'intérieur et à l'extérieur du véhicule, il est possible de se référer à certains documents. Plusieurs éléments sont mentionnés dans les Règles et consignes des chauffeurs de minibus ainsi que les Règles et consignes des chauffeurs de taxis pour le transport des personnes handicapées. Ces deux outils d'information ont été publiés par la Société de transport de Montréal. On peut aussi consulter le cahier « Transport par taxi des personnes handicapées » offert par le Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec.**

De plus, l'organisme de transport adapté local doit avoir inscrit ces notions à ses règlements ou à son guide et peut informer les clients-usagers du service porte-à-porte.

## 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 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 toutes les situations où il y a retard, 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 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.

## **4.4 Obligations envers l'organisme de transport adapté**

### **4.4.1 Consignes de l'organisme de transport adapté**

En tant qu'employé d'un organisme de transport adapté ou d'un transporteur lié par un contrat, le chauffeur doit toujours suivre les consignes de l'organisme de transport adapté. Il doit se procurer la liste des déplacements du lendemain au bureau de répartition ou par le moyen prévu à cette fin. Il respectera alors l'horaire indiqué sur l'itinéraire. S'il prend du retard sur la route, le chauffeur informe le service de répartition de l'organisme de transport adapté et fournit des explications.

Il doit aussi communiquer avec le service de répartition s'il quitte son véhicule pour une raison quelconque. Si les clients-usagers sont insatisfaits du service, ils doivent communiquer leurs plaintes au bureau de l'organisme de transport adapté ou au service de plaintes en vigueur dans le milieu municipal.

En tout temps, il est primordial d'établir une bonne collaboration entre le personnel de l'organisme et le chauffeur afin de mieux répartir les déplacements et ainsi maximiser l'utilité du service de transport adapté.

#### **4.4.2 Sommes recueillies**

Le chauffeur remet à l'organisme de transport adapté la totalité des sommes perçues sur une base quotidienne ou selon une fréquence déterminée par l'organisme. Sur une enveloppe dans laquelle il insère le paiement, il indique son nom, la date, le numéro des routes empruntées et le kilométrage parcouru dans la journée. De plus, il doit s'assurer que le montant est bel et bien exact afin de signer le registre des sommes perçues au bureau de l'organisme de transport adapté. Toute somme due à l'organisme doit être payée dans les plus brefs délais.

La politique de perception peut varier d'une organisation à l'autre suivant le milieu municipal desservi.

#### **4.4.3 Rapport d'anomalie (incident et accident)**

Lorsqu'une situation particulière se produit pendant les heures de travail du chauffeur, celui-ci doit en aviser l'organisme de transport adapté. Il fait rapport de toutes les anomalies (incidents ou accidents) survenues et attend les instructions de l'organisme. Une bonne communication permettra de dénouer plus facilement un problème ou une crise. Ainsi, le chauffeur doit aviser la répartition en cas d'embouteillage ou d'accident ou de querelle entre deux ou plusieurs passagers. Lorsqu'un client-usager n'est pas présent à l'arrivée du véhicule, le chauffeur avise l'organisme de transport adapté.

Si le chauffeur suspecte un client-usager d'utiliser frauduleusement le transport adapté, il doit en faire mention à l'organisme de transport adapté et l'officier délégué peut transmettre le dossier au comité d'admission pour une demande de révision.



## **4.5 Respect des lois concernant le chauffeur**

Toutes les lois en vigueur concernant directement ou indirectement le chauffeur doivent être respectées à la lettre. Les articles du Code de la sécurité routière<sup>16</sup> définissent certaines obligations pour les automobilistes.

Plus précisément, dans la troisième partie du Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées<sup>17</sup>, on retrouve une section portant sur les chauffeurs.

D'autres lois, dont celles sur l'assurance automobile<sup>18</sup>, la protection des non-fumeurs<sup>19</sup> ou le transport par taxi<sup>20</sup>, viennent préciser les obligations mentionnées dans le présent guide de référence.

## **4.6 Respect de la confidentialité**

Le chauffeur ne peut en aucun temps divulguer des informations confidentielles à propos d'un client-usager. Il ne doit pas parler des services rendus et des conditions d'admission d'un client-usager. Il ne doit pas alimenter des discussions concernant la vie personnelle d'un client-usager ou d'un autre chauffeur. Il peut toutefois partager des renseignements de nature opérationnelle sur certains passagers, mais uniquement avec l'organisme de transport adapté local.

Le chauffeur ne doit pas discuter avec un passager ou toute autre personne au sujet des affaires internes de l'organisme de transport adapté. De plus, il lui est interdit de montrer ses feuilles de route à qui que ce soit. L'organisme doit exiger la signature

---

<sup>16</sup> (c. C-24.2)

<sup>17</sup> (Décret 1058-93)

<sup>18</sup> (c. A-25)

<sup>19</sup> (c. C-33, article 12)

<sup>20</sup> (c. T-11.1)

de déclaration de discrétion par les chauffeurs de transport adapté qui desservent son organisme. Une copie de cette déclaration doit être remise à l'officier délégué. (modèle en annexe)

*La conservation des dossiers et des renseignements personnels des usagers du transport adapté doit se faire conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1) ou selon le cas, selon la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LRQ chapitre P-39.1.*

## **5 Obligations et responsabilités de l'organisme de transport adapté**

L'organisme de transport adapté se doit de fournir à ses clients-usagers les procédures et modalités du service par le biais d'un guide ou d'un document les informant ainsi des règles à suivre. Le guide de l'organisme offrant le transport adapté est celui ayant juridiction sur le territoire qu'il dessert.

### **5.1 Obligations et responsabilités du conseil d'administration**

#### **5.1.1 Application de la charte et des règlements généraux**

Tout organisme à but non lucratif doit se doter d'une charte déterminant sa constitution et ses règlements. Le conseil d'administration de l'organisme de transport adapté est établi en vertu de cette charte. Il se doit de respecter et d'appliquer les règles spécifiées dans ce document. Ces règles peuvent varier légèrement d'un organisme à l'autre, mais elles demeurent relativement semblables.

### **5.1.2 Choix des politiques**

Le conseil d'administration de l'organisme de transport adapté propose toujours les politiques et les orientations de l'organisme aux municipalités. Il peut amender ou modifier des règlements régissant l'organisme. C'est aussi lui qui voit à la formation de divers comités. Tous ces éléments, l'offre de service, les différentes modalités mises en place ainsi que tout ce qui concerne le volet financier, doivent être autorisés, par résolution, par les municipalités. Les surplus accumulés doivent faire l'objet d'une décision municipale quant à leur utilisation.

### **5.1.3 Entretien des liens de partenariat avec les instances concernées et les usagers**

Le conseil d'administration voit à maintenir et à développer des liens de partenariat avec les municipalités, le ministère des Transports du Québec, les organismes, les clients-usagers et toute autre instance ayant rapport avec le transport adapté. Parmi les instances concernées, on peut mentionner le ou les organismes représentant les organismes de transport adapté ainsi que les regroupements des usagers du transport adapté et les comités des usagers de transport adapté.

### **5.1.4 Respect des lois concernant le conseil d'administration**

Les membres du conseil d'administration doivent respecter toutes les règles et lois pouvant les concerner directement ou indirectement. Ils acceptent aussi de se soumettre aux règlements énoncés dans la charte régissant l'organisme de transport adapté.

### **5.1.5 Respect de la confidentialité**

Le conseil d'administration observe la règle de la confidentialité. Les renseignements personnels au sujet d'un client-usager, d'un chauffeur ou d'un employé de l'organisme de transport adapté ne peuvent être diffusés. Seuls les renseignements opérationnels peuvent être partagés. Les membres du conseil d'administration ne peuvent pas discuter des affaires internes de l'organisme de transport adapté avec les clients-usagers ou les employés.

### **5.1.6 Communication**

L'organisme de transport adapté doit veiller à ce qu'un moyen de communication efficace soit établi entre le centre de répartition, les chauffeurs, le transporteur et l'organisme. Ce système de communication ou un autre moyen doit être mis en fonction et doit être opérationnel durant les heures de fermeture de l'organisme.

L'organisme de transport adapté peut fournir ce système de communication (système d'émetteur ou cellulaire) ou exiger qu'il soit fourni par le transporteur, si l'organisme est en contrat.

## **5.2 Obligations et responsabilités du directeur ou coordonnateur**

### **5.2.1 Gestion des ressources humaines, financières et matérielles**

Sous la responsabilité des autorités compétentes, (conseil d'administration ou conseil de ville ou municipalité régionale de comté), le directeur ou coordonnateur de l'organisme de transport adapté gère les ressources humaines, financières et matérielles et il est responsable

de l'application de la réglementation de l'organisme de transport adapté.

### **5.2.2 Gestion des imprévus**

Le directeur ou coordonnateur prend les décisions qui s'imposent lors d'évènements hors de contrôle ou d'intempéries. Il doit être capable de faire face aux situations imprévisibles avec la meilleure diligence possible.

### **5.2.3 Exécution des mandats provenant des autorités compétentes (conseil d'administration ou conseil de ville ou municipalité régionale de comté)**

Le directeur ou coordonnateur doit exécuter tout mandat lui provenant de ses autorités.

### **5.2.4 Entretien des liens de partenariat avec les instances concernées et les clients-usagers**

Le directeur ou coordonnateur doit entretenir des liens de partenariat avec les clients-usagers, leurs représentants et les instances reliées au transport adapté. Il prépare toute information pertinente destinée au ministère des Transports du Québec, aux organismes du milieu ainsi qu'aux municipalités participant financièrement au service de transport adapté. Il peut assister aux réunions de son conseil et répondre aux questions des membres. Le directeur ou coordonnateur agit parfois à titre d'officier délégué à l'admission. Le cas échéant, il entretient les liens nécessaires avec le comité d'admission local.

### **5.2.5 Respect des lois concernant le directeur**

Comme l'ensemble des citoyens, le directeur ou coordonnateur doit respecter toutes les lois et règlements pouvant le concerner directement ou indirectement.

De plus, il ne peut aller à l'encontre des règlements édictés dans la charte régissant l'organisme de transport adapté.

### **5.2.6 Respect de la confidentialité**

Tous les employés de l'organisme de transport adapté sont tenus de respecter les renseignements confidentiels. Le directeur ou coordonnateur ne fait pas exception à cette règle et ne peut donc pas divulguer de renseignements personnels au sujet des clients-usagers et des employés du transporteur ou de l'organisme de transport adapté. Il peut seulement partager les renseignements de nature opérationnelle. L'organisme doit exiger le même traitement que pour les autres personnes ayant à travailler avec la clientèle c'est-à-dire que le directeur ou le coordonnateur doit signer une déclaration de discrétion afin de protéger les clients-usagers. (modèle en annexe)

### **5.2.7 Gestion des plaintes**

Si le directeur ou coordonnateur reçoit une plainte, celle-ci doit être traitée de façon confidentielle, avec le plus grand respect. Toute affaire interne est réglée avec les personnes concernées seulement. Le directeur ou coordonnateur fait état des plaintes reçues à l'organisme de transport adapté au conseil d'administration ou à l'organisation municipale concernée et en assure le suivi et le traitement selon la politique établie.

## **5.3 Obligations et responsabilités du personnel attiré aux appels et à la répartition**

### **5.3.1 Services au client-usager**

Le personnel doit agir de façon irréprochable et faire preuve de politesse, de discrétion, de respect et de patience envers les clients-usagers ou tout autre individu, et ce, sans distinction quant à la race, la couleur, le sexe, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique, la condition sociale ou le handicap. Même sous l'effet de la provocation ou d'un abus de langage, le personnel demeure respectueux à l'endroit de la personne. Il évite toute forme de riposte verbale et ne prononce pas de mots disgracieux lorsqu'il parle à un client-usager ou à tout autre individu.

Le personnel cherche toujours à répondre le mieux possible aux besoins des clients-usagers sans contrevenir aux règles édictées dans le présent code.

### **5.3.2 Gestion des transports**

Le répartiteur est l'agent de liaison entre le client-usager et le chauffeur. Il prépare les feuilles de route pour les conducteurs de minibus ou de taxi en tentant de regrouper les clients-usagers selon les lieux d'origine et de destination.

La tâche du répartiteur consiste aussi à établir un contact radio ou téléphonique avec les chauffeurs.

### **5.3.3 Gestion des réservations et des annulations**

Le personnel doit veiller à ce que la ligne téléphonique réservée aux clients-usagers soit libérée et serve uniquement aux réservations. Il prend en note et gère les

annulations et les réservations afin d'offrir un service efficace et éviter les dédoublements ou la confusion. Pour une modification de l'horaire, le répartiteur doit aviser le client-usager. Dans le cas d'un retour prévu, l'organisme de transport adapté s'engage à effectuer ce déplacement selon les circonstances.

### **5.3.4 Respect des lois concernant le répartiteur**

Le personnel est tenu de respecter les lois le concernant directement ou indirectement. Il observe aussi les règlements spécifiés dans la charte de l'organisme et dans le présent document.

### **5.3.5 Respect de la confidentialité**

Le personnel peut divulguer des informations opérationnelles au sujet d'un client-usager ou d'un chauffeur, mais il ne dévoile jamais des renseignements personnels. Il ne doit pas participer aux discussions visant à dénigrer une personne handicapée ou tout autre individu. Le personnel n'agit pas de façon discriminatoire avec un client-usager, même s'il connaît en partie sa vie personnelle. Lorsqu'il reçoit une demande de réservation, il ne peut interroger un client-usager au sujet des raisons pour lesquelles celui-ci désire se rendre à un endroit particulier.

Les affaires internes de l'organisme de transport adapté ne doivent pas être ébruitées par le personnel. Les employés de l'organisme de transport adapté, y compris le répartiteur, observent la règle de la confidentialité.



## **6 Plaintes**

### **6.1 Politique des plaintes**

Devant la très grande diversité d'intervenants présents dans les différentes régions du Québec, aucune procédure officielle ne peut être actuellement promue dans l'ensemble de la province. Il revient donc aux acteurs concernés par le transport adapté de chaque région de définir ensemble leur propre procédure de plaintes. L'uniformisation de ces procédures est cependant souhaitable dans un avenir rapproché.

À toutes les étapes, le plaignant peut être accompagné ou soutenu par le Regroupement des usagers du transport adapté, le Comité des usagers de transport adapté ou un représentant de son choix.

### **6.2 Plainte d'un usager**

Trois étapes doivent apparaître dans tous les processus de résolution de plaintes :

- 1) Lorsqu'un client-usager veut se plaindre d'un événement, d'une situation ou d'un membre du personnel, il envoie une plainte écrite et datée à l'organisme de transport adapté concerné. Une copie conforme doit également être envoyée au Comité des usagers du transport adapté/Regroupement des usagers de transport adapté concerné ou, si aucun de ces organismes n'est présent sur le territoire desservi par le transporteur, à une association de personnes handicapées de la région ou à l'Office des personnes handicapées du Québec. Dans sa plainte, le client-usager doit exiger une réponse écrite de la part de l'organisme de transport adapté et le délai de réponse ne doit pas excéder 10 jours ouvrables.

- 2) Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il peut acheminer sa plainte aux autorités concernées (conseil d'administration ou conseil de ville ou municipalité régionale de comté) suivant la politique du milieu municipal à l'intérieur d'un délai de 30 jours. La plainte peut être acheminée, par l'intermédiaire du Regroupement des usagers de transport adapté, du Comité des usagers du transport adapté ou de l'association, aux autorités concernées de l'organisme de transport adapté. Les autorités sont tenues de traiter la plainte au cours de la rencontre où elle est présentée et de faire parvenir une réponse écrite au plaignant. Dans l'éventualité où une plainte ne peut être solutionnée au cours d'une seule rencontre, les autorités doivent la régler dans un délai de 30 jours.
  
- 3) Si le plaignant demeure insatisfait, il peut acheminer sa plainte aux instances imputables. Il est aussi possible que les municipalités soient interpellées ainsi que le ministère des Transports du Québec.

Il faut se rappeler que le processus des plaintes est évidemment confidentiel, et ce, à tous les niveaux.

### **6.3 Plainte d'un autre plaignant**

Il peut arriver qu'un transporteur ou un chauffeur veuille se plaindre d'une situation qu'il juge inacceptable ou encore du comportement inapproprié d'un client-usager.

Par exemple, une plainte peut être effectuée si un client-usager ne paie pas son titre de passage ou cause des dommages au véhicule utilisé ou encore, omet de se soumettre aux obligations du présent document. Ce genre de plainte doit être dirigé à l'organisme de transport adapté.

S'il advenait qu'une plainte soit déposée à l'endroit de l'organisme de transport adapté ou de son directeur, il faut s'adresser aux autorités concernées (conseil d'administration, conseil de ville, municipalité régionale de comté) de l'organisme de transport adapté ou suivant la structure municipale de l'organisation.

Selon la nature de la plainte, il faut toujours se rappeler qu'il est important de l'adresser à l'instance décisionnelle la plus proche du service capable de solutionner le problème.

Par ailleurs, certaines plaintes peuvent s'adresser à la Commission des normes du travail, à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse ou à d'autres instances légales dépendamment de leur teneur.

## **7 Application**

### **7.1 Application locale**

Les modes d'application de ce document portant sur les pratiques en transport adapté peuvent différer selon les particularités locales et régionales. C'est donc au niveau local que sont déterminées les sanctions reliées aux infractions. Tout en favorisant l'uniformisation des pratiques, ce document se veut souple et adaptable.

### **7.2 Infractions et sanctions**

#### **7.2.1 Gravité de l'infraction**

Les sanctions prises à l'égard d'un client-usager, d'un chauffeur, d'un transporteur ou d'un employé de l'organisme de transport adapté, suite à un manquement

ou à une infraction, doivent être proportionnelles à la gravité des faits et des circonstances entourant l'événement. Dans le cas d'un client-usager, il faut prendre en considération la déficience ou la médication ayant pour effet de modifier son comportement.

Dans tous les cas, une note doit être conservée au dossier de la personne ayant transgressé une règle à suivre. En tout temps, un usager ou son représentant légal peut demander une copie de son dossier.

### **7.2.2 Récidive**

Selon la fréquence des infractions perpétrées, les employés du transporteur ou de l'organisme de transport adapté, ainsi que le directeur, peuvent être passibles de sanctions allant du simple avertissement au congédiement, en passant par le congé sans solde. Le transporteur risque aussi la résiliation du contrat le liant avec l'organisme de transport adapté. Le client-usager peut alors voir son droit d'accès suspendu temporairement. S'il ne se conforme toujours pas aux règles édictées dans le présent document, son statut d'usager peut, à long terme, être révoqué.

Toute suspension doit intervenir après avoir examiné les solutions possibles ou après avoir fait des démarches auprès des intervenants impliqués, s'il y a lieu.

Chaque organisme de transport adapté doit définir un plan de base établissant les sanctions correspondant aux infractions et aux récidives afin que toutes les personnes concernées en soient préalablement informées.

### 7.3 Document de référence

Le présent document en est un à caractère consultatif. Il n'a pas force de loi, mais les clients-usagers, les organismes de transport adapté, les transporteurs et les chauffeurs ainsi que les municipalités doivent s'y référer et se conformer aux règles établies. Les obligations et responsabilités qui y sont définies peuvent varier selon les particularités régionales et les besoins des différentes communautés, mais la conduite éthique doit demeurer en toile de fond.

## Bibliographie

Le transport adapté au Québec et les normes à suivre (réalisé à la demande du Regroupement des organismes de transport adapté du Québec avec la collaboration des organismes suivants : Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec, ministère des Transports du Québec, Office des personnes handicapées du Québec, Regroupement des organismes de transport adapté du Québec, Regroupement des usagers du transport adapté de Lanaudière, Transport adapté du Joliette Métropolitain, Transport adapté Joli-Mont et Transport adapté Le Goéland).

Code de pratique en Montérégie-Est réalisé par la direction territoriale de la Montérégie-Est du ministère des Transports du Québec et des organismes de transport suivant : Ami-Bus inc. - Ville de Granby, Corporation de transport adapté Pour Nous inc.- Ville de Waterloo, Corporation de transport adapté Omnibus - MRC d'Acton, Handi Bus inc. - Ville de Chambly, Société de transport adapté de Richelieu - Ville de Sorel-Tracy, Transport adapté de Contrecoeur inc - Ville de Contrecoeur, Transport adapté de Lajemmerais - MRC Lajemmerais, Transport adapté l'Auto-Amie inc - Ville de Farnham, MRC des Maskoutains, Transport adapté Réseau de transport de Longueuil, Transport adapté de la Vallée du Richelieu - Régie intermunicipale de transport de la Vallée du Richelieu.

Le manuel de l'accompagnement (Guide de formation en accompagnement des personnes handicapées) Zone Loisir Montérégie inc.

Guide à l'intention des municipalités du Québec non desservies par un service de transport adapté (septembre 2005)

Loi sur les cités et villes (467.11 à 467.14)

Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., chapitre P-30.3)

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., chapitre S-6.01)

Loi sur les transports (L.R.Q., chapitre T-12)

Code municipal du Québec (536 à 539)

Code de la sécurité routière

Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers

Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées

Décret 1280-2001, 24 octobre 2001, concernant le Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant.

## **Ressources Internet**

[www.mira.ca](http://www.mira.ca), Site Internet de la fondation MIRA

[www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca), Site Internet des Publications du Québec, Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, Code de la sécurité routière, décret 1058-93

[www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca), Site Internet du ministère des Transports du Québec

[www.saaq.gouv.qc.ca](http://www.saaq.gouv.qc.ca), Site Internet de la Société de l'assurance automobile du Québec

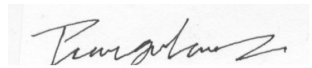
[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca), Site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec

# **Organismes provinciaux de transport adapté partenaires dans l'adaptation du Guide de références des pratiques en transport adapté au Québec**

**Organismes**

**Représentant du conseil  
d'administration**

**Alliance des regroupements des usagers du  
transport adapté du Québec**



Pierre Cajolais

**Alliance des services de transport adapté  
du Québec**



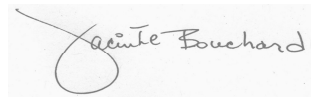
Micheline Martel

**Association du transport urbain du Québec**



Jacques Demers

**Regroupement des organismes de transport  
adapté du Québec**



Jacinthe Bouchard



## Annexe 1 – Modèle de déclaration de discrétion

<i>Logo de l'organisme</i> <i>Nom de l'organisme</i>	<b>DÉCLARATION DE DISCRÉTION</b>
---	----------------------------------

Je, soussigné(e) \_\_\_\_\_ (*Nom de l'employé*), déclare solennellement et sincèrement :

- Que je remplirai avec fidélité et honnêteté les fonctions qui m'incombent en vertu de mon statut d'employé de \_\_\_\_\_ (*Nom du transporteur ou de l'organisme*) attitré au service de transport adapté de \_\_\_\_\_ (*Nom de l'organisme*).
- Que je respecterai le caractère confidentiel des renseignements concernant tout usager au transport adapté, auxquels j'aurai accès dans le cadre de l'exercice de mes fonctions.

\_\_\_\_\_  
Signature de l'employé attitré au service de transport adapté

Déclaré et souscrit devant moi à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_.  
Ville Date

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne recevant la déclaration

\_\_\_\_\_  
Numéro de permis, s'il y a lieu

***(Une copie doit être envoyée à l'officier délégué)***

## Annexe 2 – Modèle de lettre d’engagement pour le personnel chauffeur

<i>Logo de l’organisme</i>  <i>Nom de l’organisme</i>	<b>LETTRE D’ENGAGEMENT ET DE DISCRÉTION</b>
---	---

Je, soussigné(e) \_\_\_\_\_ (*Nom de l’employé*), déclare solennellement et sincèrement :

- Que je reconnais avoir lu attentivement toutes les clauses décrites dans le Code de pratique en transport adapté et dans le Guide de l’usager (s’il est disponible) de \_\_\_\_\_ (*Nom de l’organisme*), et je m’engage à les respecter.
- Que je remplirai avec fidélité et honnêteté les fonctions qui m’incombent en vertu de mon statut d’employé de \_\_\_\_\_ (*Nom du transporteur ou de l’organisme*) attitré au service de transport adapté de \_\_\_\_\_ (*Nom de l’organisme*) dans le plus grand respect des usagers.
- Que je respecterai le caractère confidentiel des renseignements concernant tout usager au transport adapté, auxquels j’aurai accès dans le cadre de l’exercice de mes fonctions.

\_\_\_\_\_  
Signature de l’employé attitré au service de transport adapté

Déclaré et souscrit devant moi à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_.  
Ville Date

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne recevant la déclaration

\_\_\_\_\_  
Numéro de permis, s’il y a lieu

***(Une copie doit être envoyée à l’officier délégué)***

### **Annexe 3 – Plan de mesures d’urgence**

Chaque organisme de transport adapté doit avoir un plan de mesures d’urgence. Si l’organisme fait affaire avec un transporteur pour la desserte, ce dernier doit participer et être actif dans l’élaboration et la mise en place du plan de mesures d’urgence.

Tous les acteurs concernés au plan d’urgence doivent recevoir une copie du plan afin d’être informés des procédures en de tel cas.

Un plan de mesures d’urgence doit au moins contenir les informations suivantes :

- La procédure lors d’un accident de la route, sans client-usager ;
- La procédure lors d’un accident de la route, avec client-usager, sans blessé ;
- La procédure lors d’un accident de la route, avec client-usager, avec blessé ;
- La procédure lors d’un incident avec un client-usager, sans blessé ;
- La procédure lors d’un incident avec un client-usager, avec blessé ;
- La procédure lors d’une problématique médicale (crise d’épilepsie, problèmes respiratoire ou cardiaque, etc.) ;
- La procédure lors d’une crise de comportement, surtout en ce qui a trait à un acte violent ou à teneur sexuelle ;
- La procédure lors d’un bris de véhicule, sans usager, sans poursuite de trajet ;
- La procédure lors d’un bris de véhicule, sans usager, avec poursuite de trajet ;
- La procédure lors d’un bris de véhicule, avec usager, sans poursuite de trajet ;
- La procédure lors d’un bris de véhicule, avec usager, avec poursuite de trajet ;

- La liste des numéros de téléphone des services d'urgence ainsi que ceux des organismes pertinents et des personnes responsables du service de transport.

Le chauffeur doit compléter le formulaire prescrit par l'organisme pour tout incident survenu sur sa route et toute problématique doit être inscrite et remise dans les délais prescrits par l'organisme de transport adapté.

Les chauffeurs et le transporteur, s'il y a lieu, doivent être informés de la procédure mise en place dans les cas d'urgence sur leur territoire. En tout temps, les services d'urgence, police, pompier, peuvent réquisitionner les véhicules de transport adapté. L'organisme de transport adapté doit établir la procédure de réquisition avec les autorités et établir la procédure de déploiement interne des véhicules.

# Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec

● Une initiative de l'ASTAQ



Alliance  
des services  
de transport adapté  
du Québec

● En collaboration avec les partenaires



**ARUTAQ**

