

19/01/2024

# Guide de l'utilisateur du transport adapté



TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF | MRC RIVIÈRE DU NORD

349, rue Labelle  
St-Jérôme (Québec)  
J7Z 5L2



## Table des matières

Services offerts aux résidents de .....	2
Qu'est-ce que le transport adapté .....	3
Avez-vous droit au transport adapté .....	3
Comment s'inscrire au service de transport adapté.....	3
Mise à jour de dossier .....	4
Peut-on se faire accompagner lors d'un déplacement .....	5
Réservation : 2 types de déplacement .....	7
Comment faire pour réserver un déplacement.....	8
Suite à une réservation .....	8
Obligation de payer .....	9
Règles de sécurité .....	9
Accessibilité et entretien des lieux.....	12
Aide du chauffeur .....	12
Responsabilité de l'utilisateur.....	13
Pénalités pour annulation à la porte.....	13
Politiques de plaintes.....	13
Sanctions .....	14



Services offerts aux résidents des villes de :

**Prévost – Saint-Colomban  
Saint-Hippolyte – Sainte-Sophie**

Heures de services du lundi au dimanche

**Départ:** 06H00-07H00-08H00-08H45-10H00-11H00-12H30-13H30-14H30-15H30-16H30-17H30-18H30-19H30-21H00

**Retour:** 06H30-07H30-08H30-09H15-10H30-11H30-13H00-14H00-15H00-16H00-17H00-18H00-19H00-20H00-21H30

Heures de bureau

Du lundi au jeudi de 8H00 à 12H00 et de 13H00 à 16H00, et le vendredi de 8H00 à 12h30.



## Qu'est-ce que le transport adapté?

Un service de transport de porte-à-porte sur demande, effectué soit par minibus, par taxi ou taxi adapté, selon les disponibilités établies par la répartition.

## Avez-vous droit au transport adapté de la MRC de la Rivière-du-Nord ?

1. Ce service s'adresse aux personnes handicapées au sens de la loi, c'est-à-dire, atteintes de façon persistante ou significative d'une déficience physique, organique, visuelle, intellectuelle ou psychique. Cette déficience doit limiter la mobilité, la capacité ou l'autonomie de la personne de façon telle, qu'elle serait incapable d'utiliser un service régulier de transport en commun.
2. Ce service s'adresse aux résidents permanents des municipalités de Prévost, Saint-Colomban, Saint-Hippolyte et Sainte-Sophie de la MRC de la Rivière-du-Nord.

## Comment s'inscrire au service de transport adapté?

En obtenant du Service du TAC MRC RDN un formulaire de demande d'admission. Vous devez remplir le formulaire et faire remplir la partie 2 du formulaire par un professionnel de la santé. Vous devez ensuite le retourner au Service du TAC MRC RDN en joignant une photo de la personne demandant le service de transport adapté ainsi qu'une photocopie de sa carte d'assurance maladie. La demande sera ensuite analysée par le Comité d'admission qui vous fera parvenir une lettre attestant l'admissibilité ou le refus au service de transport adapté.



## Mise à jour de dossier

Il est de la responsabilité de l'usager d'informer le Service du TAC MRC RDN de toute modification à son dossier qui pourrait affecter ou modifier son admissibilité, le type d'accompagnement permis ou le service :

- adresse;
- numéro de téléphone;
- condition médicale;
- aide à la mobilité (fauteuil roulant, canne, marchette, déambulateur, triporteur, quadriporteur, chien-guide, chien d'assistance, etc.);
- nécessité d'un accompagnateur;
- personne à contacter en cas d'urgence;
- autre.

Si vous souhaitez faire une modification à votre dossier en lien avec votre diagnostic, vos incapacités, votre accompagnement ou tout autre besoin particulier, celle-ci pourrait faire l'objet d'une demande de justification écrite par un professionnel de la santé.

Lorsqu'un usager prévoit déménager à l'extérieur du territoire de la MRC de la Rivière-du-Nord il doit aviser le Service du TAC MRC RDN par téléphone ou par écrit, signer une demande d'autorisation de transfert, fournir les nouvelles coordonnées et fournir les coordonnées du nouvel organisme de transport.



## Peut-on se faire accompagner lors d'un déplacement?

VEUILLEZ NOTER: TOUT TYPE D'ACCOMPAGNEMENT DOIT ÊTRE AUTORISÉ PAR LE COMITÉ D'ADMISSION.

La politique d'accompagnement du service de transport adapté est la suivante :

### Accompagnateur obligatoire

Le comité d'admission peut déterminer qu'une personne doit être accompagnée pour utiliser le transport adapté. L'accompagnateur considéré comme obligatoire par le comité est admis gratuitement au transport adapté. Si un accompagnateur est jugé obligatoire, la personne handicapée doit effectuer tous ses déplacements avec un accompagnateur, jamais seule.

### Accompagnateur non autorisé

Le comité peut déterminer qu'une personne handicapée peut utiliser le transport en commun régulier lorsqu'elle est accompagnée. Cette personne ne pourra pas en conséquence être accompagnée lorsqu'elle utilisera le service de transport adapté.

### Accompagnateur facultatif

Une personne handicapée ne pouvant utiliser le service de transport en commun régulier, même lorsqu'elle est accompagnée, peut être accompagnée par une personne de son choix dans le transport adapté lorsque des places sont disponibles. Cet accompagnateur paie son passage et doit obligatoirement monter et descendre aux mêmes endroits que la personne admise au service.

### Accompagnateur aux fins de familiarisation

Une personne handicapée peut être accompagnée à des fins de familiarisation pour certains déplacements sur une période prédéterminée (maximum 6 mois). La place de l'accompagnateur-éducateur est assurée et il paie le coût de son passage.



#### Accompagnateur pour des besoins d'assistance à destination

Une personne handicapée qui a besoin d'aide à destination (ex. : orientation, aide avec le fauteuil, etc.) peut être accompagnée pour certains déplacements. Elle doit le préciser lors de la réservation, pour que sa place soit garantie, et l'accompagnateur paie le coût de son passage.

#### Accompagnateur pour responsabilités parentales

Le parent handicapé peut voyager avec ses enfants de moins de 14 ans. De même, tout enfant handicapé âgé de moins de 14 ans peut voyager avec ses parents (ou une personne qui en a la charge) et, s'il y a lieu, un autre membre de la famille immédiate âgé de moins de 14 ans.

L'accompagnateur est celui que vous aurez désigné. Cet accompagnateur paie son passage et doit obligatoirement monter et descendre aux mêmes endroits que la personne admise au service.

#### Accompagnement avec un chien-guide ou chien d'assistance

Une personne handicapée peut utiliser le transport adapté avec un chien-guide ou un chien d'assistance. Il faut toutefois que le chien ait suivi une formation spécifique donnée par un organisme reconnu. Le transport adapté 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 usagers et le chauffeur. Si l'animal nuit au confort et à la sécurité des autres usagers du transport adapté, il peut être exigé que des correctifs soient apportés en collaboration avec le maître ou le dresseur.



**Réservation:** Vous pouvez réserver pour 2 types de déplacement :

Transport régulier

Un transport régulier est un déplacement répétitif qui, une fois enregistré, se répète automatiquement (ex. : même horaire, même lieu et/ou les mêmes jours).

Une fois que le transport régulier est réservé, vous n'avez pas à téléphoner toutes les semaines pour réserver. Mais, lorsqu'il y a un changement quelconque (ex. : une modification ponctuelle ou permanente ou un retrait temporaire ou permanent), vous devez nous aviser une heure (1h00) avant l'heure prévue d'embarquement.

Transport occasionnel

Un transport occasionnel n'a lieu qu'une seule fois. Il vise donc une date plutôt qu'un jour de la semaine.



## Comment faire pour réserver un déplacement?

Vous devez réserver au plus tard la veille du déplacement avant 15h00, à l'exception des réservations pour les samedis, dimanches et lundis qui doivent être faites au plus tard avant 10h00 le vendredi précédent. Aucun transport ne sera accordé la journée même.

La période de réservation

**Du lundi au jeudi de 8H00 à 12H00 et de 13H00 à 15H00**  
**Le vendredi de 8H00 à 10H00**

**(450) 436-9321**

- Mentionnez votre numéro de carte d'admission.
- Mentionnez la date, l'adresse exacte de départ et du lieu de destination, l'heure de départ, l'heure de rendez-vous ainsi que l'heure de retour.
- Si vous y avez droit, mentionnez si vous avez recours au service d'un accompagnateur, pour qu'une place lui soit réservée.
- Mentionnez également quelle aide vous utiliserez pour vos déplacements (ex. : canne, fauteuil roulant manuel, marchette, béquille, fauteuil motorisé, triporteur, quadriporteur ou autres).

### Suite à une réservation

- Aucun transport et/ou modification ne seront accordé durant la fermeture des bureaux. Seules les annulations seront acceptées.
- Aucune réservation faite directement à la compagnie de taxi ou au transporteur pour un transport occasionnel ou régulier ne sera reconnue par le Service du TAC MRC RDN.

Vous devez toujours être prêt au moins 30 minutes avant l'heure demandée



- Si vous êtes dans l'impossibilité d'être au rendez-vous fixé, vous devez annuler au moins une heure avant le déplacement en communiquant avec le bureau (450 436-9321) et la centrale de répartition (450 327-2828) sinon une pénalité sera chargée lors du prochain embarquement.
- Les transporteurs quittent les lieux du rendez-vous fixé après cinq (5) minutes d'attente.

## Obligation de payer

Lors de l'embarquement, il est important que l'utilisateur et l'accompagnateur s'il y a lieu aient leur paiement exact en argent comptant afin de payer rapidement leur droit de passage au chauffeur. Le chauffeur n'est pas tenu de remettre la monnaie.

En tout temps, l'utilisateur du transport adapté doit fournir sa contribution au chauffeur pour ses déplacements. Un usager pourrait se voir refuser l'accès au transport si ce dernier ne paie pas son titre à l'embarquement.

## Règles de sécurité

### Comportement

Le comportement de l'utilisateur à bord du véhicule doit être empreint de respect et de civisme. En aucun temps l'utilisateur ne peut utiliser la violence physique ou un langage agressif et excessif à l'endroit d'un chauffeur ou d'un autre usager.

### Bagages

Un bagage, un sac d'épicerie ou de magasinage ne requérant pas l'assistance du conducteur est accepté à la condition que le tout soit sur les genoux du passager. Aucun objet mobile ne doit se trouver dans le véhicule. L'utilisateur ne doit pas disperser ses effets personnels, manger ou jeter des déchets dans le minibus, le taxi ou le taxi adapté.



### Ceinture de sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les passagers autant sur les sièges que dans un fauteuil roulant. Si les passagers ne sont pas en mesure de s'attacher eux-mêmes, le chauffeur doit leur prêter assistance pourvu que les ceintures soient faciles d'accès.

### Équipement d'assistance au handicap

L'utilisateur 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 du chauffeur.

### Rampes d'accès

Pour être desservi par le Service des transports, les rampes d'accès doivent répondre à ces normes :

- a) une largeur libre d'au moins 34 pouces (87 cm) entre deux mains courantes et d'au plus 36 pouces (92 cm), lorsque la rampe ne diminue pas la largeur requise d'un moyen d'évacuation;
- b) une pente maximale de 5° ou 8,33%. La surface des rampes doit être stable, ferme et antidérapante. Une rampe extérieure peut devenir inutilisable s'il y a accumulation de glace ou de neige.

### Fauteuil roulant

Les fauteuils doivent être obligatoirement munis de quatre points d'attaches à moins d'indications contraires du fabricant. Il est à noter que le Service des transports peut transporter en taxi ou en minibus les types de fauteuil d'une largeur maximale de 30 pouces (76 cm), d'une longueur maximale de 52 pouces (132 cm) et d'une hauteur maximale de 54 pouces (137 cm) incluant le panier et autres accessoires. Au-delà de ces dimensions, l'utilisateur limite de beaucoup ses possibilités d'obtenir du transport. Il est recommandé à l'utilisateur d'avoir des roues anti-basculantes sur son fauteuil roulant. Le poids de l'utilisateur combiné à celui de son aide à la mobilité ne doit pas excéder 750 livres (340 kg).



Triporteur / quadriporteur

Les triporteurs et quadriporteurs sont acceptés dans certains véhicules, sous réserve des conditions suivantes :

- Il y a suffisamment d'espace disponible;
- Les points d'ancrage sont en bon état de fonctionnement;
- L'équipement n'excède pas les dimensions de la plateforme élévatrice, soit 32 x 50 pouces (81 x 127 cm).

L'utilisateur doit s'asseoir sur la banquette du véhicule pendant le déplacement et être en mesure de se transférer seul. Le poids de l'utilisateur combiné à celui de son aide à la mobilité ne doit pas excéder 750 livres (340 kg).

**Notez qu'il est strictement interdit de fumer à bord du véhicule**



## Accessibilité et entretien des lieux

L'utilisateur est responsable de l'entretien de son entrée de cour en hiver lorsque celle-ci est enneigée ou glacée. Il doit aussi s'assurer de l'accessibilité de sa résidence à tout moment de l'année s'il désire emprunter le transport adapté. De plus, le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire, facilement carrossable et bien entretenu.

## Aide du chauffeur

Le chauffeur offre un service « porte-à-porte » à l'utilisateur 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. Si un utilisateur en fauteuil roulant non transférable doit franchir plusieurs marches avant d'avoir accès au véhicule, ou pour avoir accès à sa résidence, il ne peut recourir à l'aide du chauffeur. L'utilisateur doit alors prévoir une autre forme d'aide dont la rampe d'accès ou l'ascenseur. **Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur ni un escalier pour aller chercher ou reconduire l'utilisateur à l'étage.**

Pour des personnes se déplaçant en fauteuil, mais qui sont en mesure de gravir ou descendre debout cinq (5) marches de façon autonome ou avec l'aide d'une autre personne, le chauffeur se doit de porter assistance à la personne pour monter ou descendre les marches et par la suite, monter ou descendre le fauteuil roulant, si ce fauteuil est manuel.

Le chauffeur embarque ou débarque l'utilisateur à l'entrée la plus accessible de sa résidence ou de l'édifice public. **L'utilisateur doit s'assurer de bien connaître à l'avance l'accessibilité des édifices visités.**

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

- donner le bras;
- franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination;
- monter dans le véhicule;
- descendre du véhicule;
- franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination.

**Le chauffeur n'a pas l'autorisation d'entrer à l'intérieur de la résidence de l'utilisateur.**



**Dans certains cas, lorsque la manipulation du fauteuil roulant avec l'utilisateur risque d'entraîner des blessures chez l'utilisateur ou le chauffeur, le Service du TAC MRC RDN se réserve le droit de ne pas effectuer les déplacements par mesure de sécurité.**

## Responsabilité de l'utilisateur

Afin d'assurer la sécurité des passagers à bord ou à proximité du véhicule, le Service du TAC MRC RDN vous demande d'observer certaines règles de sécurité et d'adopter un comportement approprié. Pour plus de détails sur les règles d'utilisation du service de transport, veuillez-vous référer aux règlements de la MRC de la Rivière-du-Nord, numéro 378-24 et 381-24.

L'aidant a la responsabilité de s'assurer que l'utilisateur est dans un état qui permettra un transport sécuritaire. Par mesure de sécurité, on ne doit jamais faire monter un utilisateur dans un véhicule lorsqu'il refuse de le faire ou lorsqu'il est agressif.

## Pénalités pour annulation à la porte

Une pénalité de 15\$ sera imposée à l'utilisateur pour chaque annulation à la porte ou ne respectant pas le délai d'une heure (1) d'avis.

## Sanctions

Toute situation abusive ou à répétition contrevenant aux règles décrites dans ce guide pourrait entraîner des mesures restrictives allant jusqu'à la révocation de vos déplacements. Des circonstances exceptionnelles peuvent survenir et sont compréhensibles. Le Service du TAC MRC RDN prend soin d'analyser chaque situation avant d'imposer des sanctions.



## Politique de plaintes

Lorsqu'un usager veut se plaindre d'un événement, d'une situation ou d'un membre du personnel, il doit le faire à l'intérieur des 30 jours suivant l'événement. Il envoie une plainte écrite et datée à la coordinatrice des transports adaptés au Service du TAC MRC RDN qui doit en accuser réception dans les 10 jours ouvrables. Celle-ci tente de régler le problème au mieux de sa connaissance.

Si le problème n'est pas réglé, la coordinatrice des transports adaptés au Service du TAC MRC RDN soumet la plainte à la première réunion régulière du conseil d'administration. Celui-ci l'étudie et donne une réponse écrite dans un délai de 30 jours.

Veuillez prendre note que les plaintes écrites et verbales sont confidentielles et qu'elles demeurent la propriété exclusive du Transport Adapté et Collectif de la MRC Rivière Du Nord.

Il vous est également possible d'apporter des commentaires écrits ou verbaux à la coordinatrice des transports adaptés au (450) 436-9321 ou au [transportadapte@tacrdn.ca](mailto:transportadapte@tacrdn.ca)