

Vers une mobilité universelle



*Manuel de référence
en transport adapté*

Région de l'Estrie

Ce document s'inspire du Code de pratique en transport adapté élaboré en 2006, dans la région de l'Est-de-la-Montérégie et auquel ont collaboré plusieurs organismes tant régionaux que provinciaux.

Réalisé à la demande de la **Table de concertation régionale en transport adapté de la région de l'Estrie**, avec la collaboration des organismes suivants :

- Ministère des Transports du Québec
- Office des personnes handicapées du Québec
- Trans-Autonomie inc.
- Trans-Appel inc.
- Acti-Bus de la région de Coaticook
- Société de transport de Sherbrooke

Le contenu de cette publication a été réalisé par le ministère des Transports, Direction de l'Estrie, Service des inventaires et du plan.

Coordonnateur du projet : Jean Boucher, analyste programme d'aide

Correction et mise en page : Francine Dion et Chantal Ramsay

Note : L'emploi du genre masculin dans ce document est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Table des matières

LE TERRITOIRE DESSERVI.....	7
AVANT-PROPOS	9
INTRODUCTION.....	11
1. LE TRANSPORT ADAPTÉ	13
2. RÔLES DES INTERVENANTS EN TRANSPORT ADAPTÉ	15
2.1 Rôle des usagers	15
2.2 Rôle du milieu municipal et des organismes mandataires.....	15
2.3 Rôle de l'organisme délégué	16
2.4 Rôle du ministère des Transports du Québec	16
3. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'USAGER.....	19
3.1 Réservation.....	19
3.1.1 Procédure de réservation.....	19
3.1.2 Réservation de dernière minute	19
3.1.3 Modification ou annulation	19
3.1.4 Horaire	19
3.1.5 Réservation pour l'accompagnateur facultatif.....	20
3.2 Accessibilité et entretien des lieux	20
3.3 Déplacement.....	20
3.3.1 Comportement	20
3.3.2 Bagages et effets personnels.....	20
3.3.3 Ceinture de sécurité.....	21
3.3.4 Obligation de payer	21
3.3.5 Accompagnement avec chien-guide ou chien d'assistance.....	21
3.3.6 Équipement d'assistance à la mobilité	21

4.	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU TRANSPORTEUR.....	23
4.1	Respect de la spécificité de la clientèle	23
4.1.1	Particularité de l'usager.....	23
4.1.2	Équipements adéquats	23
4.1.3	Vérification de fin de quart de travail.....	23
4.2	Respect des feuilles de route.....	23
4.3	Respect des ententes convenues avec l'organisme de transport adapté.....	23
4.4	État des véhicules.....	24
4.4.1	Propreté des véhicules.....	24
4.4.2	Fiabilité des véhicules	24
4.4.3	Compétence du personnel	24
4.5	Respect des lois concernant le transporteur.....	24
4.6	Confidentialité	24
5.	OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CHAUFFEUR	25
5.1	Compétence.....	25
5.1.1	Formation	25
5.1.2	Permis de conduire	25
5.2	Comportement	25
5.2.1	Attitude générale.....	25
5.2.2	Service porte à porte.....	26
5.2.3	Service à l'extérieur du véhicule	26
5.2.4	Service à bord du véhicule.....	26
5.2.5	Respect de la confidentialité	27
5.3	Normes de service.....	27
5.3.1	Propreté et bon fonctionnement du véhicule.....	27
5.3.2	Ponctualité	27
5.4	Obligations envers l'organisme de transport adapté.....	28
5.4.1	Consignes de l'organisme de transport adapté.....	28
5.4.2	Sommes recueillies	28

5.4.3 Rapport d'anomalie	28
5.4.4 Respect des lois concernant le chauffeur	28
6. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE L'ORGANISME DE TRANSPORT ADAPTÉ.....	29
6.1 Obligations et responsabilités du conseil d'administration.....	29
6.1.1 Application de l'acte constitutif et des règlements généraux	29
6.1.2 Respect de la confidentialité	29
6.2 Obligations et responsabilités du directeur ou coordonnateur.....	30
6.2.1 Gestion des ressources humaines, financières et matérielles	30
6.2.2 Gestion des imprévus	30
6.2.3 Exécution des mandats provenant du conseil d'administration	30
6.2.4 Partenariat.....	30
6.2.5 Respect des lois concernant le directeur	30
6.2.6 Respect de la confidentialité	30
6.2.7 Gestion des plaintes.....	31
6.3 Obligations et responsabilités du répartiteur.....	31
6.3.1 Services à l'utilisateur.....	31
6.3.2 Gestion des réservations et des annulations	31
6.3.3 Gestion des transports	31
6.3.4 Respect des lois concernant le répartiteur.....	31
6.3.5 Respect de la confidentialité	31
7. POLITIQUE DES PLAINTES	33
CONCLUSION	35
LEXIQUE	37
ANNEXE 1 - RÉFÉRENCES	43
RESSOURCES INTERNET	45
ANNEXE 2 – LISTE DES PARTICIPANTS À LA TABLE.....	43

Avant-propos

Un des aspects fondamentaux de la mission du ministère des Transports est d'assurer la libre circulation des personnes et des marchandises sur le territoire du Québec.

Pour une grande partie de la population, le simple geste de prendre sa voiture ou de monter à bord d'un autobus pour se déplacer constitue un geste anodin, mais pour 5 300 personnes de l'Estrie, la réalité est toute autre. L'accomplissement de la mission du Ministère passe par l'amélioration de la mobilité de ces personnes, favorisant ainsi un meilleur accès aux activités de leur communauté et une plus grande intégration sociale. Voilà ce qui motive la Direction de l'Estrie du ministère des Transports, conjointement avec les municipalités, à contribuer au maintien et au développement de services de transport collectif public mieux adaptés à la réalité des personnes handicapées.

Il va sans dire que les sept organismes de transport adapté de l'Estrie ne peuvent effectuer annuellement quelque 325 000 déplacements sans établir des règles de fonctionnement. Même si chacun des organismes applique déjà depuis plusieurs années son propre code de pratique, la Direction de l'Estrie est fière de s'être associée à la Table de concertation régionale en transport adapté de l'Estrie en vue de l'élaboration de ce manuel de référence régional qui constitue, en fait, un résumé des principales règles de conduite que les organismes se sont engagés à respecter, ainsi que des devoirs qu'ils considèrent être en droit de s'attendre des usagers et des autres partenaires.

Ce manuel s'adresse donc aux organismes de transport, bien sûr, mais il s'adresse aussi aux usagers, anciens et nouveaux, en tentant de démystifier les rôles de chacun et de clarifier certaines notions souvent nébuleuses aux yeux de personnes moins familières avec le monde du transport adapté.

Tout en soulignant l'apport extraordinaire des organismes de transport adapté de la région, du réseau de la santé et des services sociaux, de l'Office des personnes handicapées du Québec, ainsi que des représentants des personnes handicapées, la Direction de l'Estrie est surtout fière d'avoir contribué à ce travail de concertation qui démontre, d'abord et avant tout, le grand dynamisme qui a toujours caractérisé la région de l'Estrie.

Le directeur de l'Estrie du ministère des Transports,



Louis Ferland, ing.

Introduction

La réalisation de ce document est le fruit d'une collaboration de plusieurs intervenants à la Table régionale de concertation régionale en transport adapté de l'Estrie. Cette table, pilotée par l'Office des personnes handicapées du Québec et composée des directeurs et de coordonnateurs de services de transport adapté desservant le territoire de l'Estrie, d'un représentant du ministère des Transports du Québec, d'intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que d'un représentant d'association régionale de personnes handicapées.

Les représentants d'organismes estriens, en collaboration avec la Direction de l'Estrie du ministère des Transports du Québec, ont convenu d'adopter un Manuel de référence en transport adapté afin de mettre en commun des normes et des standards d'un secteur à l'autre du territoire de l'Estrie.

Une attention particulière est portée sur les devoirs et responsabilités de chacun des intervenants afin d'offrir à la clientèle, un service de transport adapté de qualité et sécuritaire.

Ce cadre de référence s'adresse aux directeurs et aux coordonnateurs des organismes de transport adapté, aux transporteurs, aux chauffeurs, aux conseils 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 ainsi qu'à l'ensemble des intervenants œuvrant auprès des personnes handicapées.

Les intervenants régionaux sont fiers d'avoir pu rassembler autour d'une table, les organismes de transport adapté afin de rendre possible l'adoption sur son territoire d'un Manuel de référence en transport adapté.

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 scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées.¹

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

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

¹ Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale

1. LE TRANSPORT ADAPTÉ

Le transport adapté est un mode de transport collectif et adapté aux besoins particuliers des personnes handicapées préalablement admises, sous la responsabilité des sociétés de transport en commun des municipalités régionales de comté ou des municipalités locales participantes. Il a pour objectif premier de favoriser l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées.

Bien que le transport adapté soit généralement un service porte à porte, il peut aussi être offert à partir de 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.

2. RÔLES DES INTERVENANTS EN TRANSPORT ADAPTÉ

2.1 Rôle des usagers

Le transport adapté étant, d'abord et avant tout, un service à l'utilisateur, celui-ci se retrouve dans l'obligation de l'utiliser selon les règles établies et selon les principes de base pour lesquels le service a été créé. L'utilisateur est aussi un des trois principaux partenaires financiers du transport adapté.

2.2 Rôle du milieu municipal et des organismes mandataires

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, comportant des articles relatifs au transport adapté. Cette législation fait obligation à toute municipalité 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 se lit comme suit :

« 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 leur besoins. La résolution doit décrire la nature des mesures qui seront mises en place aux fins du présent article. »

De plus, chaque municipalité peut assurer une liaison avec des points situés à l'extérieur de son territoire.

Les instances définies comme organismes mandataires jouent le rôle de porte-parole officiel des municipalités participantes à un service de transport adapté, notamment auprès du ministère des Transports. **Il est aussi responsable, conjointement avec les municipalités participantes au service de transport adapté, de l'élaboration du Plan de transport** (voir définition au lexique). Il est aussi responsable des mises à jour de ce plan, du budget annuel et de la tarification. Il s'assure que les instances municipales locales concernées (municipalités participantes) 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, certaines responsabilités peuvent être référées à l'organisme délégué. Toutefois, même si ces responsabilités incombent à l'organisme mandataire, elles sont souvent assumées par l'organisme délégué.

Le milieu municipal est le deuxième partenaire financier du transport adapté.

2.3 Rôle de l'organisme délégué

Cet organisme voit à la gestion courante du service. Avec l'accord du mandataire, il peut en confier l'exploitation à un transporteur par autobus, par minibus, par taxi, par taxi adapté ou encore, exploiter lui-même les services.

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.

2.4 Rôle du 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.

À cet égard, l'article 4 de la Loi sur les transports (L.R.Q., c. T-12) permet au ministre d'accorder des subventions à des fins de transport et de faire vérifier par une personne qu'il désigne, l'utilisation des subventions qu'il verse et la nature de dépenses reliées à ces subventions.

Il peut retenir une partie ou la totalité des subventions à un bénéficiaire qui ne respecterait pas une condition ou une modalité établie pour l'attribution d'une subvention.

Particulièrement au niveau du transport adapté, le ministère des Transports du Québec :

- demeure le plus important bailleur de fonds et un partenaire financier de première importance;

- s'assure de développer et de maintenir un cadre législatif et réglementaire adéquat qui favorise la mobilité de la population;
- 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;
- 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;
- élabore et met à jour les modalités d'application du programme d'aide ainsi que les formulaires et systèmes informatiques utilisés dans le cadre de ce programme;
- 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;
- collecte et valide l'information statistique et financière liée à ce programme et la diffuse à l'ensemble des partenaires;
- procède à l'évaluation du programme de manière à mesurer l'atteinte des objectifs visés et à orienter les actions futures du Ministère.

3. Obligations et responsabilités de l'utilisateur

3.1 Réserve

3.1.1 Procédure de réserve

Lorsqu'un utilisateur veut faire appel au transport adapté pour un déplacement, il doit nécessairement réserver sa place à bord d'un véhicule. L'utilisateur doit faire ses réservations de déplacements selon les directives reçues de l'organisme de transport adapté. Les réservations ne sont faites qu'auprès du service de la répartition. L'utilisateur doit faire preuve de politesse, de respect et de patience envers les répartiteurs.

L'utilisateur doit également prévoir, lors de sa réserve, des heures de retour afin de faciliter l'organisation des services et le retour à l'heure convenue. Il est à noter qu'un représentant de l'utilisateur peut s'occuper des réservations lorsque l'utilisateur n'est pas en mesure de le faire lui-même.

L'utilisateur ne doit pas faire de réserve sans besoin précis (au cas où) et il annule les réservations qui ne sont plus requises afin de libérer le véhicule qui devient disponible pour un autre utilisateur.

3.1.2 Réserve de dernière minute

L'utilisateur doit éviter de faire sa réserve à la dernière minute. Règle générale, il doit contacter l'organisme de transport adapté environ 24 heures (parfois plus) avant son déplacement. Toutefois, s'il y avait un imprévu, l'utilisateur peut contacter le service de la répartition pour vérifier la disponibilité. Aucune réserve ne devra être faite par l'intermédiaire du chauffeur.

3.1.3 Modification ou annulation

En cas de modification ou d'annulation de la réserve, l'utilisateur doit contacter le service de répartition le plus rapidement possible. S'il n'effectue pas les démarches nécessaires, l'utilisateur pourrait être facturé pour le coût du transport pour ce qu'on appelle « un voyage à vide ».

3.1.4 Horaire

Un organisme de transport adapté peut parfois modifier l'horaire de départ lors d'une réserve afin de maximiser le rendement des minibus et des taxis et d'accommoder plusieurs utilisateurs à la fois. Dans ce cas, l'utilisateur devra en être avisé. Les modifications doivent toutefois s'avérer raisonnables et tenir compte des besoins de l'utilisateur.

L'autobus ou le taxi peut arriver jusqu'à dix minutes avant ou après l'heure convenue avec le service de la répartition. L'utilisateur 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 l'entrée principale (porte) ou du lieu d'embarquement afin de ne pas retarder le service.

3.1.5 Réserve pour l'accompagnateur facultatif

Selon la Politique d'admissibilité du ministère des Transports, dans la plupart des cas un usager a le droit d'être accompagné pour son déplacement¹. L'utilisateur devant obligatoirement être accompagné, n'a pas à le mentionner lors de sa réservation. Toutefois, lorsqu'un usager requiert tout autre type d'accompagnement prévu dans la politique, il devra le signaler au moment de la réservation. Dans ce cas, l'organisme de transport adapté pourra, selon la disponibilité et en conservant la priorité aux personnes admises, réserver une place à cet accompagnateur. La politique tarifaire s'applique à l'accompagnateur. La personne accompagnant l'utilisateur dans ses déplacements doit monter ou descendre au même endroit que celui-ci.

3.2 Accessibilité et entretien des lieux

Le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire, facilement carrossable et bien entretenu. En tout temps, l'utilisateur est responsable de l'entretien de son entrée de cour (neige, glace, objet, arbre, débris, etc.). Selon les politiques en vigueur pour chaque organisme, le chauffeur pourra offrir une assistance raisonnable à l'utilisateur.

3.3 Déplacement

3.3.1 Comportement

Le comportement de l'utilisateur à bord du véhicule doit être empreint de respect et de civisme. Il ne peut, en aucun temps, utiliser la violence physique, adopter un comportement inapproprié à caractère sexuel ou un langage agressif et excessif à l'endroit du chauffeur ou d'un autre usager. Il est strictement interdit de fumer, de manger et de boire à bord du véhicule.

3.3.2 Bagages et effets personnels

Seuls les bagages ou sacs d'épicerie ou de magasinage qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur et d'espace additionnel dans les véhicules sont acceptés à bord. Aucun objet mobile ne doit se retrouver dans le véhicule.

¹ Voir le lexique pour la notion d'accompagnement

3.3.3 Ceinture de sécurité

Lors d'un déplacement en transport adapté, l'utilisateur 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, une attestation émise par la Société de l'assurance automobile du Québec prouvant l'incapacité de porter cette ceinture, s'avère nécessaire.

3.3.4 Obligation de payer

Lors de l'embarquement, l'utilisateur et l'accompagnateur, s'il y a lieu, doit avoir son titre de transport (billet, argent « montant exact », carte, etc.) à portée de la main afin de payer rapidement son droit de passage. Il est important de rappeler qu'aucun pourboire ne doit être versé.

3.3.5 Accompagnement avec chien-guide ou chien d'assistance

Les chiens-guides ou les chiens d'assistance sont acceptés 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 envers les usagers et le chauffeur. Si l'animal nuit au confort et à la sécurité des autres utilisateurs du transport adapté, ceux-ci peuvent exiger que des correctifs soient apportés en collaboration avec le maître ou le dresseur.

3.3.6 Équipement d'assistance à la mobilité

L'utilisateur a la responsabilité d'utiliser un équipement pouvant être véhiculé sans danger dans un véhicule. Cet équipement ne doit pas compromettre sa sécurité, celle des autres usagers ou celle du chauffeur.

Afin d'éviter qu'un organisme se voit dans l'obligation de refuser qu'un équipement d'assistance à la mobilité soit accepté à bord, il revient à l'utilisateur de s'assurer, au moment de l'acquisition de son équipement, que celui-ci n'est pas surdimensionné par rapport aux leviers ou rampes des véhicules utilisés sur le territoire.

4. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU TRANSPORTEUR

4.1 Respect de la spécificité de la clientèle

4.1.1 Particularité de l'utilisateur

L'utilisateur ne doit pas être pénalisé en raison d'une limitation particulière. Par exemple, lors des embarquements et débarquements, le rythme de l'utilisateur doit être respecté. En deçà de certaines limites, il revient au transporteur de s'adapter et non à l'utilisateur. Il s'agit de la raison d'être de ce type de transport.

4.1.2 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 usagers. Pour se conformer aux normes, il doit observer le Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées.

4.1.3 Vérification de fin de quart de travail

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

4.2 Respect des feuilles de route

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. Pour aucune considération, ils ne peuvent changer l'horaire ou le trajet à leur guise. Tout manquement à la règle pourrait avoir des répercussions sur le service au détriment des personnes handicapées.

4.3 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.

4.4 État des véhicules

4.4.1 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 sur les marches du véhicule.

4.4.2 Fiabilité des véhicules

L'inspection et l'entretien de tous les véhicules utilisés pour le transport adapté doivent se faire conformément aux dispositions de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds.

4.4.3 Compétence du personnel

De façon à assurer la compétence du chauffeur, lors de l'embauche ou de la mutation de ce dernier au service de transport adapté, le transporteur forme obligatoirement cet employé à l'assistance à l'utilisateur ainsi qu'à l'utilisation de tout l'équipement du véhicule adapté.

Le transporteur doit s'assurer de la conformité et de la validité des permis de conduire de ses chauffeurs.

4.5 Respect des lois concernant le transporteur

Toutes les lois et règlements en vigueur concernant directement ou indirectement le transporteur doivent être respectés. La liste des lois et règlements apparaît à l'Annexe I.

4.6 Confidentialité

Le transporteur doit respecter les renseignements confidentiels de tous et chacun. Il ne peut divulguer des informations sur l'utilisateur ou l'organisme de transport adapté sans autorisation. Il ne peut pas demander à l'utilisateur le motif de son déplacement.

Les employés du transporteur sont soumis également aux mêmes règles de confidentialité.

5. Obligations et responsabilités du chauffeur

5.1 Compétence

5.1.1 Formation

Le chauffeur doit suivre la formation prévue par le transporteur quant à l'utilisation de l'équipement du véhicule adapté et à l'assistance à l'usager.

Il serait souhaitable que les chauffeurs possèdent l'attestation du cours « Transport par taxi des personnes handicapées », lorsque la formation sera disponible. Dans ce cas, l'attestation sera exigée.

5.1.2 Permis de conduire

Le chauffeur doit détenir un permis de conduire conforme et valide émis par la Société de l'assurance automobile du Québec. En cas de perte ou de révocation, le chauffeur doit avertir immédiatement le transporteur et l'organisme de transport adapté (Pour plus d'information, consulter le site Internet de la Société de l'assurance automobile du Québec).

Le chauffeur doit fournir la preuve de la validité de son permis de conduire à l'organisation qui l'emploie. L'entreprise sous contrat a pour sa part le devoir de fournir un document prouvant que ses chauffeurs sont détenteurs du permis de conduire nécessaire, émis par la Société de l'Assurance automobile du Québec.

5.2 Comportement

5.2.1 Attitude générale

La satisfaction de la clientèle du transport s'avère primordiale. Pour y arriver, le chauffeur doit se conduire de façon professionnelle. 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.

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 veiller au confort et à la sécurité des personnes handicapées dont la condition physique, psychologique ou émotive peut rendre le déplacement pénible. Il doit savoir 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 doit porter assistance à toutes les personnes qui ont manifestement besoin d'aide et s'assurer qu'elles sont prises en charge par des gens compétents.

En compagnie des 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 doit conduire prudemment en se rappelant que plusieurs personnes lui font confiance et qu'il est responsable d'assurer la sécurité de celles-ci.

5.2.2 Service de porte à porte

Offrir un service de porte à porte signifie assister l'usager tout au long du déplacement, du départ à l'arrivée. La prise en charge débute à la porte du point d'embarquement et se termine à la porte du lieu de débarquement.

5.2.3 Service à l'extérieur du véhicule

Lors de l'embarquement ou du débarquement, le chauffeur doit permettre un accès facile et sécuritaire : il faut éviter de se stationner de l'autre côté de la rue ou encore devant une flaque d'eau ou un banc de neige, par exemple. Lorsqu'il quitte pour aller aider un usager à monter ou à descendre le cas échéant de son véhicule, le chauffeur immobilise son véhicule, actionne le frein à main, fait fonctionner les feux de détresse¹ et met le système de verrouillage² afin qu'aucun usager ne puisse mettre le véhicule en marche. Il aide l'usager à monter et à descendre du véhicule.

À l'arrivée à la destination, le chauffeur doit vérifier si quelqu'un viendra assurer la prise en charge de l'usager, si nécessaire. Il ne peut pas quitter l'endroit avant d'être certain que l'utilisateur a bel et bien accès à son lieu de destination.

5.2.4 Service à bord du véhicule

Lorsqu'un 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.

¹ Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, art. 68

² Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, art. 14

Tout appareil, triporteur ou quadriporteur, doit pouvoir être ancré de façon sécuritaire afin d'être accepté à bord. L'utilisateur de triporteur doit obligatoirement s'asseoir sur une banquette. L'utilisateur d'un quadriporteur peut avoir à le faire si son appareil ne peut être ancré de façon sécuritaire au plancher ou si l'organisme l'exige. Dans les faits, tout passager dont l'appareil ne peut être ancré de façon sécuritaire se verra refuser l'accès avec son appareil.

Le chauffeur doit être certain que la ceinture de sécurité de chaque passager est bien bouclée avant de mettre le véhicule en marche.

Il est interdit de fumer à bord du véhicule. En cas de panne, ou autre incident, le chauffeur avertit le répartiteur par le dispositif de communication. Dans la mesure du possible, il demeure dans le véhicule.

5.2.5 Respect de la confidentialité

Le chauffeur doit respecter les renseignements confidentiels de tous et chacun. Il ne peut divulguer des informations sur l'utilisateur ou l'organisme de transport adapté sans autorisation. Il ne peut pas demander à l'utilisateur le motif de son déplacement. De plus, le chauffeur doit s'assurer que le contenu des feuilles de route demeure confidentiel.

Il peut toutefois partager des renseignements de nature opérationnelle sur certains usagers, mais uniquement avec l'organisme de transport adapté local.

5.3 Normes de service

5.3.1 Propreté et bon fonctionnement du véhicule

Le chauffeur doit inspecter quotidiennement son véhicule. En cas d'anomalie, il prend les mesures nécessaires et avise le propriétaire du véhicule. Le système de communication doit aussi être en bon état et demeurer utilisable à tout moment. Le chauffeur a la responsabilité de maintenir son véhicule propre, et ce, autant à l'extérieur qu'à l'intérieur. De plus, la température ambiante doit être adéquate.

Par mesures de sécurité et de propreté, les ceintures d'ancrage potentiellement dangereuses doivent être rangées à l'endroit prévu lorsqu'elles ne sont pas utilisées.

5.3.2 Ponctualité

Le chauffeur doit respecter sa feuille de route, à moins que des indications contraires lui soient transmises. Dans toutes les situations où il y a retard pouvant perturber la feuille de route, le chauffeur a l'obligation d'informer le répartiteur. De plus, le chauffeur doit avoir une bonne connaissance du territoire.

5.4 Obligations envers l'organisme de transport adapté

5.4.1 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 communiquer avec le service de répartition s'il quitte son véhicule pour une raison quelconque. En cas d'insatisfaction, le chauffeur invite l'utilisateur à formuler sa plainte directement auprès de l'organisme de transport adapté.

5.4.2 Sommes recueillies

Le chauffeur doit s'assurer que l'utilisateur montant à bord a préalablement payé son titre de transport. Si ce n'est pas le cas, le chauffeur doit percevoir sur le champ le montant de la tarification prévue pour le paiement comptant ou faire appliquer la procédure de perception apparaissant sur la feuille de route (facturation). Toute somme ainsi perçue appartient en propre à l'organisme. Il est important de rappeler qu'aucun pourboire n'est accepté.

5.4.3 Rapport d'anomalie

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 toute anomalie observée (absence de l'utilisateur au point d'embarquement, accident, querelle, chute, bris mécanique, crise, etc.).

Si le chauffeur suspecte un utilisateur d'utiliser frauduleusement le transport adapté, il doit en faire mention à l'organisme de transport adapté.

5.4.4 Respect des lois concernant le chauffeur

Toutes les lois et règlements en vigueur concernant directement ou indirectement le transporteur doivent être respectés. La liste des lois et règlements apparaît à l'Annexe 1 à ce document.

6. Obligations et responsabilités de l'organisme de transport adapté

L'organisme de transport adapté fournit à ses usagers un document les informant des règles à suivre et des modalités du service.

6.1 Obligations et responsabilités du conseil d'administration

6.1.1 Application de l'acte constitutif et des règlements généraux

Tout organisme à but non lucratif doit référer à un acte constitutif et à des règlements internes. Le conseil d'administration de l'organisme de transport adapté est constitué en vertu de cet acte. Il doit respecter et appliquer les règlements spécifiés dans ces documents.

Le conseil d'administration de l'organisme sans but lucratif a le pouvoir de recommander les politiques et les orientations de l'organisme aux municipalités participantes. Il peut modifier d'office un règlement qui devient immédiatement exécutoire. Toutefois, le règlement amendé doit être soumis ultérieurement à l'assemblée générale annuelle pour approbation. C'est aussi lui qui voit à la formation de divers comités.

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 participantes.

Dans le cas de la Société de transport de Sherbrooke, constituée et régie par la Loi sur les sociétés de transport en commun, chacun des règlements et décisions approuvés par le conseil d'administration sont exécutoires.

6.1.2 Respect de la confidentialité

Le conseil d'administration observe la règle de la confidentialité. Les renseignements personnels au sujet d'un usager, d'un chauffeur ou d'un employé de l'organisme de transport adapté ne peuvent être divulgués. Seuls des renseignements opérationnels peuvent être partagés avec les personnes aussi soumises à la même règle. Les membres du conseil d'administration doivent s'abstenir de discuter des affaires internes de l'organisme de transport adapté avec les usagers ou les employés.

6.2 Obligations et responsabilités du directeur ou coordonnateur

6.2.1 Gestion des ressources humaines, financières et matérielles

Sous la responsabilité directe ou indirecte du conseil d'administration, 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.

6.2.2 Gestion des imprévus

Le directeur ou coordonnateur prend les décisions qui s'imposent lors d'événements imprévisibles avec la meilleure diligence possible.

6.2.3 Exécution des mandats provenant du conseil d'administration

Le directeur ou coordonnateur est tenu d'exécuter tout mandat provenant du conseil d'administration.

6.2.4 Partenariat

Le directeur ou coordonnateur doit favoriser le partenariat avec les usagers ou 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 mandataires et aux municipalités participantes. Il peut assister aux réunions du conseil d'administration. Lorsqu'il agit à titre d'officier délégué à l'admission, il entretient les liens nécessaires avec le comité d'admission local.

6.2.5 Respect des lois concernant le directeur

Toutes les lois et règlements en vigueur concernant directement ou indirectement le directeur ou le coordonnateur doivent être respectés.

6.2.6 Respect de la confidentialité

Le directeur ou le coordonnateur doit respecter les renseignements confidentiels de tous et chacun. Il ne peut divulguer des informations sur l'usager ou l'organisme de transport adapté sans autorisation. Il ne peut pas demander à l'usager le motif de son déplacement. De plus, le directeur ou le coordonnateur doit s'assurer que le contenu des feuilles de route demeure confidentiel.

Il peut toutefois partager des renseignements de nature opérationnelle sur certains usagers, mais uniquement avec l'organisme de transport adapté local.

6.2.7 Gestion des plaintes

Toute plainte ou affaire interne doit être traitée par le directeur ou le coordonnateur de façon confidentielle, et avec le plus grand respect possible. Le directeur ou coordonnateur fait état des plaintes reçues au conseil d'administration ou à l'organisation municipale concernée et en assure le suivi et le traitement selon la politique établie.

6.3 Obligations et responsabilités du répartiteur

6.3.1 Services à l'utilisateur

Le répartiteur doit faire preuve de politesse, de discrétion, de respect et de patience envers les usagers ou tout autre individu.

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

6.3.2 Gestion des réservations et des annulations

Afin d'offrir un service efficace, le répartiteur prend en note et gère les réservations, modifications ou annulations. Pour toute annulation, ou modification d'horaire (avance ou retard de plus de 10 minutes), le répartiteur doit en aviser l'utilisateur.

6.3.3 Gestion des transports

Le répartiteur optimise les itinéraires en s'efforçant de regrouper les usagers selon les lieux d'embarquement et de débarquement. Il est l'agent de liaison entre l'utilisateur et les chauffeurs.

6.3.4 Respect des lois concernant le répartiteur

Toutes les lois et règlements en vigueur concernant directement ou indirectement le transporteur doivent être respectés. La liste des lois et règlements apparaît à l'Annexe 1.

6.3.5 Respect de la confidentialité

Le répartiteur doit respecter les renseignements confidentiels de tous et chacun. Il ne peut divulguer des informations sur l'utilisateur ou l'organisme de transport adapté sans autorisation. Il ne peut pas demander à l'utilisateur le motif de son déplacement. De plus, le répartiteur doit s'assurer que le contenu de feuilles de route demeure confidentiel.

Il peut toutefois partager des renseignements de nature opérationnelle sur certains usagers, mais uniquement avec l'organisme de transport adapté local.

7. POLITIQUE DES PLAINTES

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction de la part d'un usager ou de son représentant à l'égard du service offert par un organisme de transport adapté. Bien que chaque instance représentant des usagers de transport adapté puisse se doter d'une procédure de formulation de plainte, il revient à chaque organisme de transport adapté de rédiger sa propre politique de gestion des plaintes.

D'une manière générale, une plainte verbale recevra une réponse verbale et une plainte écrite (lettre ou courriel) recevra une réponse écrite, et ce, dans un délai prescrit dans chacune des politiques. Toute plainte sera traitée de manière confidentielle.

Dans tous les cas, il est bon de se rappeler qu'il est plus efficace d'adresser sa plainte à l'instance la plus proche du service capable de solutionner le problème.

Par ailleurs, certains usagers pourront s'adresser à d'autres instances légales qui pourront agir à l'intérieur de leur juridiction (ministère des Transports du Québec, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, Office des personnes handicapées du Québec, ou autres).

Conclusion

Bien que ce document n'ait pas force de loi, les usagers, les organismes de transport adapté, les transporteurs et tout le personnel ainsi que les municipalités doivent s'y référer et se conformer aux règles qui y sont établies. Les obligations et responsabilités qui y sont définies peuvent parfois varier selon les particularités locales et les besoins des différentes communautés, mais ce manuel de référence doit demeurer en toile de fond.

Lexique

Note au lecteur : Ce lexique est d'usage général et a été élaboré dans le but de mieux définir certains termes ou expressions fréquemment utilisés dans le monde du transport adapté. Il ne réfère donc pas nécessairement à un terme ou expression utilisé dans ce document.

Accompagnateur : personne utilisant le transport adapté en compagnie d'un usager pour des raisons diverses. Selon la *Politique d'admissibilité au transport adapté*, l'accompagnement peut être de différents types. Il peut être obligatoire, temporaire à des fins de familiarisation, facultatif, pour besoin d'assistance à destination, pour responsabilités parentales, ou non autorisée puisque certains usagers se déplaçant en compagnie d'une autre personne peuvent utiliser le transport en commun régulier.

Chauffeur (conducteur) : employé de l'organisme de transport adapté ou de la compagnie de transport ayant signé un contrat avec l'organisme mandataire ou délégué au transport adapté. Tous les chauffeurs, qu'ils conduisent un autobus, un minibus ou un taxi, doivent être détenteurs du permis requis émis par la Société de l'Assurance automobile du Québec pour pratiquer leur métier

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 tâches qu'elle ne pourrait accomplir seule. Par exemple, 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 d'assistance et les chiens-guides 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, tout en gardant son animal près de lui. Les chiens-guides et chiens d'assistance ne sont pas considérés accompagnateurs au sens de la *Politique d'admissibilité*. Pour plus d'information concernant le chien-guide ou chien d'assistance, il est possible de consulter une publication du ministère des Transports du Québec de janvier 1996 dont vous trouverez la référence à l'Annexe 1.

Comité d'admission : instance décisionnelle de niveau local en matière d'admission. 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 mandataire, d'un représentant du réseau de santé et des services sociaux et de un à trois représentants des personnes handicapées selon le type de déficience pour un seul droit de vote. Le comité est autonome et a le mandat de statuer sur l'admissibilité des personnes en se basant sur les critères contenus dans la *Politique d'admissibilité*. En vertu du principe de non-immuabilité du statut d'admission, il peut aussi réviser le dossier d'un usager.

Comité d'admission désigné : instance décisionnelle de niveau régional constitué en vertu de la politique d'admissibilité et habileté à statuer sur l'admissibilité au transport adapté d'une personne handicapée résidant sur le territoire d'une municipalité ayant adhéré au volet souple du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées ou sur le territoire d'une municipalité non participante à ce programme.

Comité des usagers de transport adapté : Le comité des usagers de transport adapté a comme mission la promotion et la défense des droits des utilisateurs de transport adapté. La structure de ces comités est variable : certains sont voués exclusivement à la défense des droits des usagers du transport adapté alors que d'autres peuvent être rattachés à des organismes de promotion ou de défense des droits des personnes handicapées.

Conducteur : voir chauffeur

Conseil d'administration : instance administrative composée de membres provenant de différents milieux (municipalités, usagers, etc.) et qui est régie par des lettres patentes ou par une loi constitutive. 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 établis et au bon fonctionnement du service. Il fait des recommandations s'il y a lieu, et propose toutes les modifications du service. *(La composition du conseil d'administration peut différer suivant la structure du milieu municipal concerné.)*

Destination hors-territoire : à la suite des demandes ou des besoins exprimés par les usagers et en accord avec les municipalités participantes, des points de services peuvent être définis à l'extérieur des territoires des municipalités participantes. Ces points de services doivent correspondre à des besoins spécifiques de la population en général et ne devraient pas être plus éloignés que le centre urbain régional.

Organisme délégué : organisme à but non lucratif exécutant un mandat confié par l'organisme mandataire, conformément aux dispositions du protocole d'entente le liant aux municipalités en vertu des pouvoirs municipaux¹. Il est responsable de la gestion au quotidien du niveau de service ainsi que de la saine gestion des ressources financières consacrées au transport adapté par les municipalités participantes.

Organisme mandataire : municipalité locale ou régionale de comté ou société de transport en commun. Il agit comme porte-parole officiel des municipalités participant à un service de transport adapté. Dans le cas d'une société de transport, elle peut confier l'exploitation à une entreprise de transport par autobus, par minibus ou par taxi.

¹ Loi sur les cités et villes art. 467.14, Code municipal du Québec, art. 539

Personne admise : toute personne ayant été reconnue admissible au transport adapté selon les dispositions de la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec. Cette admissibilité doit avoir été reconnue par un comité d'admission constitué en vertu de cette politique (voir usager).

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 *Politique d'admissibilité au transport adapté* du ministère des Transports du Québec).

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 des personnes handicapées, ainsi que le cadre dans lequel doivent être traitées ces demandes. Ce document est disponible sur le site Internet du ministère des Transports.

Plan de transport : document rédigé sous l'autorité de l'organisme mandataire et fixant le niveau de service que l'ensemble des intervenants municipaux entend offrir à la population par lui-même ou par voie de mandat confié à un organisme délégué. Ce document doit contenir, entre autres, une description du territoire à desservir, les agglomérations ou centres d'intérêt desservis, l'horaire de service, les modes de transport utilisés, l'horaire de répartition, le délai de réservation, les destinations hors-territoire et leurs horaires, la tarification ou toute autre information que l'organisme mandataire juge pertinent d'inclure.

Regroupement d'usagers du transport adapté (RUTA) : organisme à but non lucratif voué exclusivement à la défense et à la promotion des droits collectifs et individuels des personnes handicapées en transport adapté. Notons qu'un regroupement des usagers du transport adapté 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. Puisqu'il cherche à favoriser la participation active des personnes handicapées dans le domaine du transport adapté, un tel regroupement possède notamment une importante mission d'information et de sensibilisation.

Répartition : activité consistant à recevoir les appels et les réservations des 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 usagers, le transporteur et les chauffeurs. Ces derniers doivent être informés des trajets à effectuer, de l'ajout ou de l'annulation d'un déplacement, des retards dans l'exécution des courses qu'ils devront effectuer dans la journée. Considérant la vocation collective du transport adapté, il est de la responsabilité du service de la répartition de rationaliser le plus possible le transport adapté par le jumelage de la clientèle, en évitant les doublons et les voyages à vide, tout en ayant le souci de desservir adéquatement la clientèle.

Réservation : Il existe deux types de réservation pouvant être effectuées en contactant un organisme de transport adapté.

Réservation pour déplacements réguliers : l'utilisateur se rend au même endroit, à 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 appeler s'il désire annuler un voyage ou modifier sa destination.

Réservation pour déplacements occasionnels : Un usager qui désire se rendre à un endroit précis, une certaine journée, doit appeler pour réserver sa place, et ce, en général, au moins 24 heures à l'avance. Toutefois, certains organismes se réservent le droit de ne pas accepter de réservation pour un transport occasionnel planifié plus de 7 jours à l'avance.

Tarifification : montant exigé à l'utilisateur et à son accompagnateur, s'il y a lieu, pour son déplacement. Certains services peuvent se doter d'une grille tarifaire variant selon les distances à parcourir. Lorsqu'il y a un service de transport en commun régulier sur le territoire, le service de transport adapté doit offrir à sa clientèle les mêmes titres de transport et au même tarif que ceux disponibles pour le transport en commun régulier. Aucun tarif supplémentaire ne peut être appliqué pour transporter un usager en fauteuil roulant. Aucun pourboire ne doit être remis ou attendu.

Temps de déplacement : période de temps requise pour déplacer l'utilisateur de son lieu d'embarquement à son lieu de débarquement. En milieu urbain, on ne dépassera pas 60 minutes. En milieu rural, le temps passé à bord dépend de la distance à parcourir ainsi que des limites de vitesses permises. Toutefois, dans les deux cas, des circonstances exceptionnelles (intempéries, travaux routiers, accidents, etc.) peuvent faire en sorte que ces délais soient prolongés.

Transporteur : entreprise avec laquelle un organisme de transport adapté a conclu une entente pour le transport des personnes handicapées. Le transporteur peut posséder des taxis, des taxis adaptés, des autobus ou des minibus. 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. Il assume alors le rôle de transporteur.

Usager : Il existe deux types d'utilisateur :

Usager régulier : personne admise en vertu de la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec. 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, au sens de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, l'utilisateur 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 pourrait 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.

Usager de type « Autres clientèles » : personne admise ou non selon la Politique d'admissibilité, utilisant le transport adapté à des fins non subventionnées par le ministère des Transports du Québec. Ce type de service doit être autorisé par les municipalités.

Visiteur : selon les disponibilités, une personne détenant une carte d'usager de transport adapté pourra l'utiliser sur un autre territoire que celui où elle réside. Elle aura alors le statut de visiteur en vertu du principe de reconnaissance provinciale de l'admissibilité. L'usager visiteur doit défrayer le même tarif que les personnes résidant dans le secteur visité. Le visiteur doit respecter les politiques de réservation et d'utilisation de l'organisme offrant le service dans le territoire visité.

À cet égard, le ministère des Transports du Québec a préparé un guide à l'intention des personnes handicapées du Québec ayant l'intention d'utiliser le transport adapté à titre de visiteur. Ce document est disponible à la direction territoriale du ministère.

ANNEXE 1 - RÉFÉRENCES

Lois, règlements et politiques

- Charte des droits et libertés de la personne du Québec (L.R.Q. chapitre-12)
- Loi sur les transports (L.R.Q. chapitre T-12)
- Loi sur les sociétés de transport en commun (L.R.Q., chapitre s-30.01)
- Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., chapitre S-6.01)
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (L.R.Q., chapitre E-20.1)
- Loi sur les cités et villes (L.R.Q., chapitre C-19)
- Code municipal du Québec (L.R.Q., chapitre C-27.1)
- Code de la sécurité routière (L.R.Q., c. C-24.2)
- Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3)
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1)
- Politique d'admissibilité du ministère des Transports du Québec (révisée 1998)
- Règlement sur les services de transport par taxi (c. S-06.01 r.2)
- Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers (R.Q. c. C-24.2, r.1.03)
- Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées (R.Q. c. C-24.2, r.5.01)
- Règlement sur le transport par autobus (T-12, r. 21.2)
- Décret 279-2005, du 30 mars 2005 concernant le Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées (G.O.Q. 20 avril 2005, 137^e année, n^o 16)

Autres documents de référence

- Le manuel de l'accompagnement, guide de formation en accompagnement des personnes handicapées (ministère des Transports du Québec)
- Guide à l'intention des municipalités du Québec non desservies par un service de transport adapté (ministère des Transports du Québec, septembre 2005)
- Code de pratique en transport adapté (Est-de-la-Montérégie, 2006)
- Document d'information sur les chiens-guides (ministère des Transports du Québec, janvier 1996)
- Utilisation du transport adapté à titre de visiteur (ministère des Transports du Québec, février 1999)

Règlements internes de certains organismes

- Règlement relatif au transport adapté (Acti-Bus de la région de Coaticook)
- Guide d'utilisation du transport adapté 2006 (Trans-Autonomie)
- Guide d'utilisation du transport adapté 2007 (Trans-Appel)
- Règles d'utilisation du transport adapté (Société de transport de Sherbrooke, 2003)

Ressources Internet

Alliance des services de transport adapté du Québec (ASTAQ)	www.astaq.org
Colloque sur le transport des personnes à mobilité réduite	www.colloquetransportadapte.com
Commission des transports du Québec	www.ctq.gouv.qc.ca
Fondation MIRA	www.mira.ca ,
Kéroul	www.keroul.qc.ca
Ministère des Transports du Québec	www.mtq.gouv.qc.ca ,
Office des personnes handicapées du Québec	www.ophq.gouv.qc.ca ,
Publications du Québec	www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca
Regroupement des organismes de transport adapté du Québec (ROTAQ)	www.rotaq.qc.ca
Société de l'assurance automobile du Québec	www.saaq.gouv.qc.ca ,
Société de transport de Sherbrooke	www.sts.qc.ca

ANNEXE 2 – LISTE DES ORGANISMES PARTICIPANT À LA TABLE

Acti-Bus Région de Coaticook inc.

Action Handicap Estrie

Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie

Centre de réadaptation de l'Estrie

La Direction de l'Estrie du ministère des Transports du Québec,

Office des personnes handicapées du Québec

Regroupement CNDE-Dixville

Société de transport de Sherbrooke

Trans-Appel inc.


Trans-Autonomie inc.

Transbestos inc.

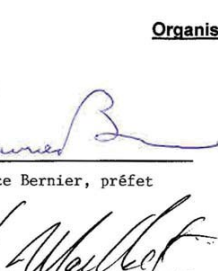
Transport des Alentours inc.

Transport du Bonheur inc.

Organismes mandataires


Maurice Bernier, préfet

pour la MRC du Granit


Martin Mailhot, maire


pour la Ville d'East Angus
(MRC du Haut Saint-François)


Bertrand Lamoureux, maire


pour la Ville de Coaticook
(MRC de Coaticook)


Gilles Bertrand, directeur général

pour la Ville de Magog
(MRC de Memphrémagog)


Malcolm Wheeler, maire

pour la Ville de Windsor
(MRC du Val-Saint-François)



Manon Carrier, trésorière.

pour la Ville d'Asbestos
(MRC Les Sources)

Organismes délégués


Nathalie Trépanier, prés.


pour Trans-Autonomie Inc.


Marielle Duchesne, prés.


pour Transport du Bonheur Inc.


Fernand Veilleux, prés.


pour Acti-Bus de la région de Coaticook Inc.


Jean-Yves Routhier, prés.

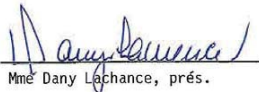
pour Transport des Alentours Inc.


Alain Beaudin, prés.

pour Trans-Appel Inc.


Colette Dubuc, prés.

pour Transbestos Inc.


M^{me} Dany Lachance, prés.

pour la Société de transport
de Sherbrooke