

**Code de pratique
en
transport adapté**

RÉGION EST-DE-LA-MONTÉRÉGIE

Ce document s'inspire 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 Joli-mont*
- *Transport adapté Le Goéland*

N. B. : Différentes sections du document ont été bonifiées et actualisées.

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

Le contenu de cette publication a été réalisé par le ministère des Transports, Direction de l'Est-de-la-Montérégie, Service des liaisons avec les partenaires et les usagers.

*Coordonnateur du projet : Guy Sylvain, analyste programmes d'aide
Correction et mise en page : Christine Mantha*

Janvier 2006

Dépôt légal

Bibliothèque nationale du Québec 2006

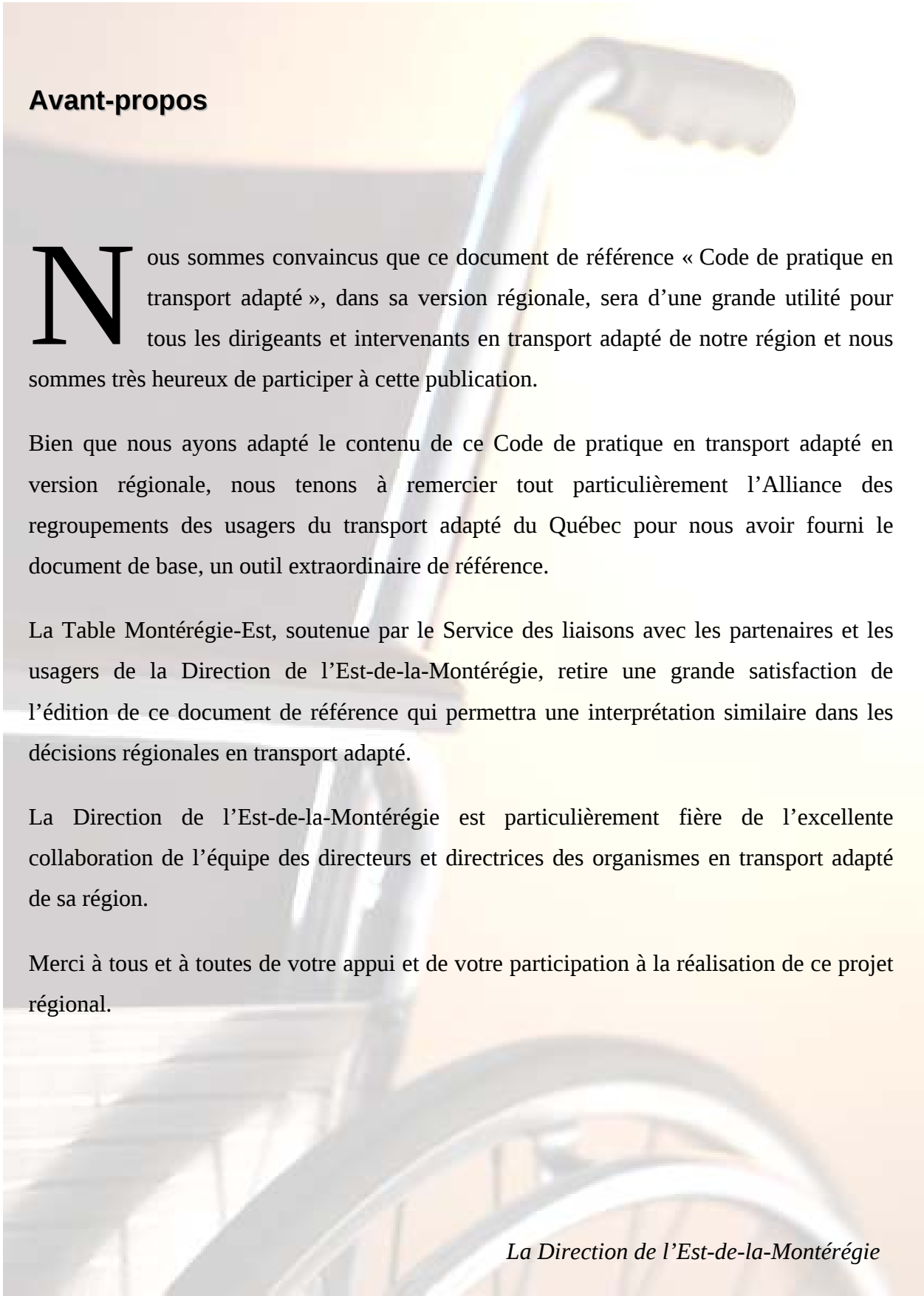
ISBN 2-550-46121-5

Table des matières

<i>Avant-propos</i>	<i>1</i>
<i>Introduction</i>	<i>3</i>
1 Définitions	5
a) Transport adapté	5
b) Organisme mandataire.....	5
c) Organisme délégué	5
d) Personne handicapée	6
e) Accompagnateur.....	6
f) Chauffeur ou Conducteur.....	6
g) Chien-guide et chien d'assistance.....	6
h) Comité d'admission	6
i) Conseil d'administration « Organisme délégué, Organisme à but non lucratif »	7
j) Comité des usagers de transport adapté.....	7
k) Direction	7
l) Hors territoire.....	7
m) Milieu municipal et organisme mandataire	8
n) Ministère des Transports du Québec.....	8
o) Politique d'admissibilité au transport adapté.....	9
p) Répartiteur	9
q) Répartition	9
r) Réservation.....	10
s) Regroupement des usagers du transport adapté	10
t) Objectif du transport adapté	10
u) Tarification.....	10
v) Territoire	11
w) Transporteur.....	11
x) Usager	11
y) Visiteur	11
z) Obligations des municipalités en matière de transport adapté	12
2 Obligations et responsabilités de l'usager	13
2.1 Réservation	13
2.1.1 Procédure de réservation.....	13
2.1.2 Réservation de dernière minute	13
2.1.3 Annulation	13
2.1.4 Modification de l'horaire	14
2.1.5 Réservation pour les accompagnateurs	14

2.2	Accessibilité et entretien des lieux	14
2.3	Déplacement	14
2.3.1	Comportement.....	14
2.3.2	Ceinture de sécurité.....	15
2.3.3	Accompagnateur	15
2.3.4	Obligation de payer	15
2.3.5	Accompagnement avec chien-guide ou chien d'assistance	15
2.3.6	Équipement d'assistance à la mobilité	15
3	Obligations et responsabilités du transporteur.....	17
3.1	Respect de la spécificité de la clientèle	17
3.1.1	Particularité de l'usager.....	17
3.1.2	Équipements adéquats	17
3.1.3	Vérification de fin de quart de travail.....	17
3.2	Respect de la répartition de l'organisme de transport adapté.....	17
3.3	Respect des ententes convenues avec l'organisme de transport adapté.....	17
3.4	État des véhicules	17
3.4.1	Propreté des véhicules	17
3.4.2	Fiabilité des véhicules	18
3.5	Compétence du personnel	18
3.6	Respect des lois concernant le transporteur	18
3.7	Confidentialité.....	18
4	Obligations et responsabilités du chauffeur ou conducteur	19
4.1	Formation	19
4.1.1	Accréditation	19
4.1.2	Contrat.....	19
4.1.3	Compétence.....	19
4.1.4	Permis de conduire	19
4.2	Normes de comportement	20
4.2.1	Attitude générale	20
4.2.2	Service porte à porte : à l'extérieur du véhicule	20
4.2.3	Service porte à porte : à bord du véhicule	21
4.3	Normes de service	22
4.3.1	Propreté et bon fonctionnement du véhicule	22
4.3.2	Ponctualité.....	22
4.3.3	Temps de déplacement	22
4.4	Obligations envers l'organisme de transport adapté.....	23
4.4.1	Consignes de l'organisme de transport adapté	23
4.4.2	Sommes recueillies.....	23
4.4.3	Rapport d'anomalie	23
4.5	Respect des lois concernant le chauffeur	24
4.6	Respect de la confidentialité.....	24
5	Obligations et responsabilités de l'organisme de transport adapté	25
5.1	Obligations et responsabilités du conseil d'administration.....	25
5.1.1	Application de la charte et des règlements généraux	25
5.1.2	Choix des politiques.....	25
5.1.3	Entretien des liens de partenariat avec les instances concernées et les usagers.....	25

5.1.4	Respect des lois concernant le conseil d'administration.....	25
5.1.5	Respect de la confidentialité.....	25
5.2	Obligations et responsabilités du directeur ou coordonnateur	26
5.2.1	Gestion des ressources humaines, financières et matérielles	26
5.2.2	Gestion des imprévus.....	26
5.2.3	Exécution des mandats provenant du conseil d'administration	26
5.2.4	Entretien des liens de partenariat avec les instances concernées et les usagers	26
5.2.5	Respect des lois concernant le directeur	26
5.2.6	Respect de la confidentialité.....	27
5.2.7	Gestion des plaintes	27
5.3	Obligations et responsabilités du répartiteur.....	27
5.3.1	Services à l'utilisateur	27
5.3.2	Gestion des transports.....	27
5.3.3	Gestion des réservations et des annulations.....	27
5.3.4	Respect des lois concernant le répartiteur.....	28
5.3.5	Respect de la confidentialité	28
6	Politique des plaintes.....	29
6.1	Politique des plaintes	29
6.1.1	De la part d'un usager.....	29
6.1.2	De la part d'un autre plaignant.....	30
7	Application.....	31
7.1	Application locale	31
7.2	Infractions et sanctions	31
7.2.1	Gravité de l'infraction.....	31
7.2.2	Récidive.....	31
7.3	Document de référence.....	31
	Bibliographie.....	33
	Ressources Internet.....	33
	Carte du territoire.....	36



Avant-propos

Nous sommes convaincus que ce document de référence « Code de pratique en transport adapté », dans sa version régionale, sera d'une grande utilité pour tous les dirigeants et intervenants en transport adapté de notre région et nous sommes très heureux de participer à cette publication.

Bien que nous ayons adapté le contenu de ce Code de pratique en transport adapté en version régionale, nous tenons à remercier tout particulièrement l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec pour nous avoir fourni le document de base, un outil extraordinaire de référence.

La Table Montérégie-Est, soutenue par le Service des liaisons avec les partenaires et les usagers de la Direction de l'Est-de-la-Montérégie, retire une grande satisfaction de l'édition de ce document de référence qui permettra une interprétation similaire dans les décisions régionales en transport adapté.

La Direction de l'Est-de-la-Montérégie est particulièrement fière de l'excellente collaboration de l'équipe des directeurs et directrices des organismes en transport adapté de sa région.

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

La Direction de l'Est-de-la-Montérégie

Introduction

La réalisation de ce document est le fruit d'une collaboration de plusieurs participants à la Table Montérégie-Est, composée des directeurs et coordonnateurs des services de transport adapté des organismes desservant le territoire de la Direction de l'Est-de-la-Montérégie du ministère des Transports du Québec, soit :

Ami-Bus inc. (Ville de Granby)¹, 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 Contrecoeur inc. (Ville de Contrecoeur), Transport adapté de Lajemmerais (MRC de Lajemmerais), Transport adapté l'Auto-Amie inc. (Ville de Farnham), Transport adapté Les Maskoutains (MRC Les Maskoutains), Transport adapté RTL (Réseau de transport de Longueuil) et Régie intermunicipale du transport adapté de la Vallée du Richelieu (Régie intermunicipale du transport adapté de la Vallée du Richelieu).

Les représentants de ces organismes, en collaboration avec le ministère des Transports, Direction de l'Est-de-la-Montérégie, Service des liaisons avec les partenaires et les usagers, ont convenu d'un commun accord, d'adopter un Code de pratique en transport adapté afin d'uniformiser pour leur territoire des normes et des standards comparables d'un secteur à l'autre.

Les objectifs visés sont de faire en sorte que les normes soient claires pour les différents intervenants du transport adapté, que ces normes soient semblables et équitables d'un secteur à l'autre du territoire de l'Est-de-la-Montérégie. 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 organismes de transport adapté, aux transporteurs, aux chauffeurs, à la direction du transport adapté, 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.

Nous tenons à remercier madame Rosanne Couture, directrice de l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec, ainsi que monsieur Gilles Cloutier, agent de recherche au Service du transport terrestre des personnes, de la Direction du transport terrestre des personnes du ministère des Transports du Québec, pour leur implication, leur disponibilité et leur expertise professionnelle.

La Direction de l'Est-de-la-Montérégie est fière d'avoir pu rassembler, autour d'une table de concertation, les organismes de transport adapté, afin de rendre possible l'adoption sur son territoire d'un Code de pratique en transport adapté.

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.

¹ (le mandataire)

1 Définitions

a) Transport adapté

Il s'agit d'un moyen de transport collectif qui répond aux besoins particuliers des personnes handicapées² préalablement admises, sous la responsabilité des sociétés de transport en commun ou des municipalités participantes.

Le transport adapté est généralement un service porte à porte, mais 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 modifiés³.

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.

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 municipales⁴.

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.

² L'expression *personnes à mobilité réduite* est aussi utilisée

³ Texte extrait du Guide à l'intention des municipalités du Québec non desservies par un service de transport adapté (septembre 2005)

⁴ Loi sur les cités et villes, art. 467.14, Code municipal du Québec, art. 539

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 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 usager pour des raisons diverses. Il existe différents types d'accompagnement. Ceux-ci sont détaillés dans la Politique d'admissibilité au transport adapté⁵.

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 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. Les chauffeurs de taxi doivent aussi posséder un permis de travail⁶ 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 pourrait 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 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, 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 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.

⁵ Ministère des Transports du Québec, édition révisée 1998

⁶ L'expression *pocket number* est utilisée dans le domaine du taxi pour définir le permis de travail

Il est composé d'un représentant de l'organisme de transport adapté, 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.

Le comité est autonome et détermine seul, en vertu des critères d'admissibilité, les personnes qui auront un droit d'usager. En vertu du principe de non-immuabilité du statut d'admission, il peut aussi réviser le dossier d'un usager.

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

Le conseil d'administration est une instance administrative composée de membres provenant de différents milieux (municipalités, usagers, 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 s'il y a lieu, et propose toutes les modifications du service.

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

j) 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 des organismes à but non lucratif alors que d'autres sont rattachés à un organisme existant (associations de personnes handicapées par exemple).

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 point 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.

o 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.
<http://www.mtq.gouv.qc.ca/fr/ministere/declaration.asp#mission>

Subventions pour fin de transport

«Le Ministre peut accorder des subventions pour fin 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. »⁷

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;

⁷ Loi sur les transports, art. 4

- 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

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 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 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 déplacements réguliers :
L'utilisateur 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 appeler s'il désire annuler un voyage.
- 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.

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 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.

Ce regroupement a, entre autres, une mission d'information et de sensibilisation, parce qu'il cherche à favoriser la participation active des personnes handicapées dans le domaine du transport adapté.

t) Objectif du transport adapté

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) Tarification

Montant exigé à l'utilisateur 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 pourraient 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 service de transport adapté devrait 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 de l'utilisateur. 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.

x) Usager

1. Usager admissible au transport adapté

Cet 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 l'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 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.⁸

2. Usager de type « Autres clientèles »

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

y) Visiteur

Une personne détenant une carte d'usager du transport adapté pourra 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 lui-même, et en avance, sa place en contactant l'organisme de transport adapté offrant le service dans le territoire visité. L'usager en visite devrait payer le même tarif que les personnes résidant dans le secteur où il se rend.⁸

⁸ Politique d'admissibilité au transport adapté émise par le ministère des Transports du Québec

z) Obligations des municipalités en matière de transport adapté⁹

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 :

« 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. »

Il est également indiqué au paragraphe suivant que la municipalité peut assurer une liaison avec des points situés à l'extérieur de son territoire.¹⁰

⁹ Texte extrait du Guide à l'intention des municipalités du Québec non desservies par un service de transport adapté (septembre 2005)

¹⁰ À compter du 1^{er} janvier 2006, l'article 467.11 de la Loi sur les cités et villes ainsi que l'article 536 du Code municipal du Québec deviendront l'article 48.39 de la Loi sur les transports (L.R.Q., chapitre T-12)

2 Obligations et responsabilités de l'utilisateur

2.1 Réserve

2.1.1 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'au service de la répartition. 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 se comporte en bon citoyen. Il ne fait pas de réserve 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 un autre utilisateur.

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. 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.

2.1.2 Réserve de dernière minute

L'utilisateur ne devrait jamais faire sa réserve à la dernière minute. En temps normal, il devrait contacter l'organisme de transport adapté environ 24 heures (parfois plus) avant son déplacement. S'il y avait un imprévu, l'utilisateur peut annuler ou modifier sa réserve, mais il doit le faire dans les délais prescrits par l'organisme de transport adapté de son secteur. En aucun temps, l'utilisateur ne devra effectuer une réserve 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, l'utilisateur 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, l'utilisateur pourrait être facturé pour le coût du transport pour ce qu'on appelle un voyage à vide.

2.1.4 Modification de l'horaire

Un organisme de transport adapté peut parfois demander à un 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 utilisateurs à la fois. Les délais doivent toutefois s'avérer raisonnables selon le secteur et tenir compte des besoins de l'utilisateur. Par contre, le contraire peut aussi s'avérer possible lorsque l'utilisateur 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 l'utilisateur aura le choix de prendre son transport à l'heure convenue ou d'annuler sa réservation.

2.1.5 Réservation pour les accompagnateurs

Un usager désirant être accompagné par ses enfants ou par toute autre personne doit obligatoirement le mentionner lors de sa réservation afin que des places leur soient assurées selon le type d'accompagnement requis.

2.2 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 nécessairement 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. 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, de même si l'utilisateur est non transférable. L'utilisateur doit alors prévoir une autre forme d'aide.

2.3 Déplacement

2.3.1 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 ou un langage agressif et excessif à l'endroit du chauffeur ou d'un autre usager. Le respect implique aussi que l'utilisateur du transport adapté emporte une quantité raisonnable de bagages (selon les règlements en vigueur). Aucun objet mobile ne doit se retrouver dans le véhicule. L'utilisateur ne doit pas disperser ses effets personnels, manger ou jeter des déchets dans le minibus ou le taxi. De plus, il est strictement interdit de fumer à bord du véhicule. Pour tout comportement à caractère sexuel, l'utilisateur 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 adapté¹¹, 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 sécurité¹², une attestation délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec, prouvant l'incapacité de porter cette ceinture, s'avère nécessaire.

2.3.3 Accompagnateur

La personne accompagnant l'usager dans ses déplacements doit monter ou descendre au même endroit que celui-ci.

2.3.4 Obligation de payer

Lors de l'embarquement, il est important que l'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 au chauffeur. En tout temps, l'utilisateur du transport adapté doit fournir un certain montant pour ses déplacements. Il faut rappeler que les usagers défrayent environ 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 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 dresseur¹³.

2.3.6 Équipement d'assistance à la mobilité

L'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.

¹¹ Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, art. 38

¹² Code de la sécurité routière, art. 398

¹³ Voir à ce sujet le document d'information sur le chien d'assistance du ministère des Transports du Québec, 1996

3 Obligations et responsabilités du transporteur

3.1 Respect de la spécificité de la clientèle

3.1.1 Particularité de l'usager

L'utilisateur ne doit pas être pénalisé en raison d'une déficience particulière. Il ne faut pas le brusquer à cause d'un manque de temps, à titre d'exemple. C'est au transporteur de s'adapter et non à l'usager. // *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 usagers. Pour se conformer aux normes, il doit observer le Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées¹⁴.

3.1.3 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.

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 pourrait 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

¹⁴ (Décret 1058-93)

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.

3.4.2 Fiabilité des véhicules

Le transporteur doit respecter les règles et normes de sécurité des véhicules routiers¹⁵ « fréquence et modalités de la vérification mécanique ». En aucun cas, il ne peut compromettre la sécurité des 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 l'aide à l'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.

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 pourrait entraîner la résiliation du contrat.

3.7 Confidentialité

Il est important, autant pour le chauffeur que pour l'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 l'usager ou l'organisme de transport adapté sans autorisation. Le transporteur ne peut pas demander à l'usager pourquoi celui-ci 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 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 utilisateur du transport adapté. Ils sont aussi tenus à la même règle entre eux. La discrétion prévaut toujours.

¹⁵ Règlement sur les normes de sécurité des véhicules routiers, art. 7 et suivants

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.*

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 serait souhaitable que les mêmes règles s'appliquent pour les chauffeurs de minibus. Le contrat devrait 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.

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 devrait 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 à l'utilisateur.

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

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 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 usagers, le chauffeur devrait maintenir un contact courtois et humain. De plus, sa tenue devrait être acceptable selon les normes de l'organisme de transport adapté. Finalement, il conduira prudemment en se rappelant que plusieurs personnes lui font confiance et qu'il est responsable d'assurer la sécurité de celles-ci.

4.2.2 Service porte à porte : à l'extérieur du véhicule

Offrir un service « généralement de porte à porte ou selon la politique de l'organisme de transport adapté » signifie assister 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.

D'entrée de jeu, lorsque le chauffeur va chercher l'utilisateur 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 ou encore devant une flaque d'eau ou un banc de neige, par exemple. Lorsqu'il quitte pour

aller aider un usager, le chauffeur immobilise son véhicule, actionne le frein à main, fait fonctionner les feux de détresse¹⁶ et met le système de verrouillage¹⁷ afin qu'aucun usager ne puisse mettre le véhicule en marche. S'il y a lieu, il doit ranger le fauteuil de l'utilisateur. Il aide l'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 l'usager. Il 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 usager en fauteuil roulant peut se déplacer sans son appareil, le chauffeur amènera le fauteuil jusqu'à l'entrée. Lorsqu'un usager se trouve à la porte, le chauffeur doit vérifier si quelqu'un viendra assurer la prise en charge, si nécessaire. Il ne peut pas quitter l'endroit avant d'être certain que l'utilisateur a bel et bien pu pénétrer à l'intérieur du lieu de destination.

Pour de plus amples détails au sujet du service porte à porte 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.

4.2.3 Service porte à porte : 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. L'utilisateur de triporteur ou de quadriporteur doit obligatoirement s'asseoir sur une banquette. S'il s'y objecte, le chauffeur lui refusera 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 usagers ne soit pas compromise.

¹⁶ Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, art. 68

¹⁷ Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, art. 14

Pour de plus amples détails au sujet du service porte à porte à l'intérieur 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.

4.3 Normes de service

4.3.1 Propreté et bon fonctionnement du véhicule

Le chauffeur doit inspecter quotidiennement son véhicule pour être certain qu'il soit 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. En plus de s'assurer que son véhicule fonctionne bien, le chauffeur le maintient propre, et ce, autant à l'extérieur qu'à l'intérieur.

Les usagers du 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 devrait être acceptable.

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 l'utilisateur est pris en charge jusqu'à destination. Selon les régions, le temps maximal passé à bord peut varier. En milieu urbain, on ne dépassera pas 90 minutes, sauf dans des circonstances exceptionnelles. En milieu rural, le temps passé à bord est 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 devrait être respecté.

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. Il respectera alors l'horaire indiqué sur l'itinéraire. S'il prend du retard sur la route, le chauffeur avertit 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 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

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 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. Quand un usager n'est pas présent à l'arrivée du véhicule, le chauffeur avertit l'organisme de transport adapté.

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

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 routière¹⁸ définissent certaines obligations pour les automobilistes. Plus précisément, dans la troisième partie du Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées¹⁹, on trouve une section portant sur les chauffeurs.

D'autres lois, dont celles sur l'assurance automobile²⁰, la protection des non-fumeurs²¹ ou le transport par taxi²², viennent préciser les obligations mentionnées dans le présent Code de pratique.

4.6 Respect de la confidentialité

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

Le chauffeur ne doit pas discuter avec un utilisateur 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.

¹⁸ (c. C-24.2)

¹⁹ (Décret 1058-93)

²⁰ (c. A-25)

²¹ (c. C-33, article 12)

²² (c. T-11.1)

5 Obligations et responsabilités de l'organisme de transport adapté

L'organisme de transport adapté se doit de fournir à ses usagers les procédures et modalités du service par le biais d'un guide à l'utilisateur ou d'un document les informant ainsi des règles à suivre.

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 règlements spécifiés 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 services, 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 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 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 usagers ou les employés.

5.2 Obligations et responsabilités du directeur ou coordonnateur

5.2.1 Gestion des ressources humaines, financières et matérielles

Sous la responsabilité 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.

5.2.2 Gestion des imprévus

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

5.2.3 Exécution des mandats provenant du conseil d'administration

Le directeur ou coordonnateur doit exécuter tout mandat lui provenant du conseil d'administration.

5.2.4 Entretien des liens de partenariat avec les instances concernées et les usagers

Le directeur ou coordonnateur doit entretenir des liens de partenariat avec les 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 du conseil d'administration 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 usagers et des employés du transporteur ou de l'organisme de transport adapté. Il peut seulement partager les renseignements de nature opérationnelle.

5.2.7 Gestion des plaintes

Si le directeur ou coordonnateur reçoit des plaintes, celles-ci doivent être traitées de façon confidentielle, avec le plus grand respect possible. 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 répartiteur

5.3.1 Services à l'usager

Le répartiteur doit agir de façon irréprochable et faire preuve de politesse, de discrétion, de respect et de patience envers les 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 répartiteur 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 usager ou à 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.

5.3.2 Gestion des transports

Le répartiteur est l'agent de liaison entre l'usager et le chauffeur. Il prépare les feuilles de route pour les conducteurs de minibus ou de taxi en tentant de regrouper les 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

L'employé au service de la répartition doit veiller à ce que la ligne téléphonique réservée aux utilisateurs 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 d'éviter les doublons ou la confusion. Pour une modification de l'horaire, le

répartiteur doit aviser l'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 répartiteur 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 répartiteur peut divulguer des informations opérationnelles au sujet d'un 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 répartiteur n'agit pas de façon discriminatoire avec un usager, même s'il connaît en partie sa vie personnelle. Lorsqu'il reçoit une demande de réservation, il ne peut interroger un utilisateur 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 la personne responsable de la répartition. Les employés de l'organisme de transport adapté, y compris le répartiteur, observent la règle de la confidentialité.

6 Politique des 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.

6.1.1 De la part d'un usager

Trois étapes devraient être présentes dans tous les processus de résolution de plaintes :

- 1)** Lorsqu'un 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 est également 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, l'utilisateur doit exiger une réponse écrite de la part de l'organisme de transport adapté. Le délai de réponse ne devrait pas excéder 10 jours ouvrables.
- 2)** Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il peut acheminer sa plainte au conseil d'administration ou suivant la politique du milieu municipal concerné 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, au conseil d'administration de la corporation de transport adapté concerné. Le conseil d'administration est tenu 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 puisse être solutionnée au cours d'une seule rencontre, le conseil d'administration doit la régler dans un délai de 30 jours.
- 3)** Si le plaignant demeure insatisfait, il doit acheminer sa plainte aux instances imputables. Les municipalités pourraient être 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.

6.1.2 De la part 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 usager, si celui-ci ne paie pas son titre de passage par exemple, ou cause des dommages au véhicule utilisé ou 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 à l'endroit de l'organisme de transport adapté ou de son directeur, il faudrait s'adresser au conseil d'administration 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 pourraient 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 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 usager, il faut prendre en considération la déficience ou la médication ayant pour effet de modifier son comportement.

Dans tous les cas, une note devrait être versée au dossier de la personne ayant transgressé une règle à suivre.

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, pourraient 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. L'usager pourrait voir son droit d'accès suspendu temporairement. S'il ne se conforme toujours pas aux règles édictées dans le présent document, on pourrait révoquer son statut d'usager à long terme.

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 devrait 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 usagers, les organismes de transport adapté, les transporteurs et les chauffeurs ainsi que les municipalités devraient 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.

La version régionale est conservée à la direction territoriale concernée du ministère des Transports du Québec.

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)

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)

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, Site Internet de la fondation MIRA

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, Site Internet du ministère des Transports du Québec

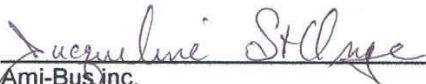
www.saaq.gouv.qc.ca, Site Internet de la Société de l'assurance automobile du Québec

www.ophq.gouv.qc.ca, Site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec

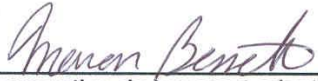
Organismes de transport adapté — Est-de-la-Montérégie

Organismes délégués

Mandataires


Ami-Bus inc.

Ville de Granby


Corporation de transport adapté Pour Nous inc.

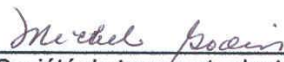
Ville de Waterloo


Corporation de transport adapté Omnibus

MRC d'Acton


Handi Bus inc

Ville de Chambly


Société de transport adapté de Richelieu

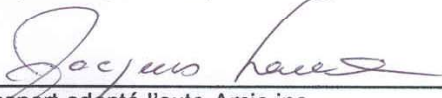
Ville de Sorel-Tracy


Transport adapté Contrecoeur inc.

Ville de Contrecoeur


Transport adapté de Lajemmerais

MRC de Lajemmerais


Transport adapté l'auto-Amie inc.

Ville de Farnham


Transport adapté Les Maskoutains

MRC Les Maskoutains


Transport adapté RTL

Réseau de transport de Longueuil


Régie intermunicipale du transport adapté
de la Vallée du Richelieu

Régie intermunicipale du transport
adapté de la Vallée du Richelieu

Carte du territoire

Transport adapté

Direction de l'Est-de-la-Montérégie

