



TRANSPORT DILIGENCE inc.

**Guide des pratiques
en transport adapté**

Pour joindre Transport Diligence Inc.

Téléphone : 819-472-7014
Poste 1 pour les réservations
Poste 2 pour l'administration
Poste 3 pour la direction

Télécopie : 819-472-4592

Adresse postale : Transport Diligence Inc.
Service de transport adapté
168, rue Dunkin
Drummondville (Québec) J2B 5V1

Adresse courriel : direction@transportdiligence.com
administration@transportdiligence.com

**Ce document peut être reproduit en tout ou en partie en citant sa source : Transport Diligence Inc.
- Guide des pratiques en transport adapté.**

Table des matières

| | |
|--|----|
| Avant-propos..... | 4 |
| Transport Diligence Inc. | 5 |
| Mission..... | 5 |
| Rôle et responsabilités de Transport Diligence Inc. envers les usagers | 5 |
| Rôle et responsabilités du chauffeur envers les usagers | 5 |
| L'aide fournie par le chauffeur | 6 |
| Territoire desservi..... | 7 |
| Admission au transport adapté..... | 8 |
| Processus d'admission | 8 |
| Mécanisme de révision | 9 |
| Réservation | 10 |
| Réservation pour des déplacements réguliers..... | 10 |
| Réservation pour un déplacement occasionnel..... | 10 |
| Réservation de dernière minute..... | 11 |
| Urgence..... | 11 |
| Annulation | 11 |
| Annulation et modification de l'horaire par l'utilisateur..... | 11 |
| Annulation et modification de l'horaire par Transport Diligence Inc..... | 12 |
| Procédures - tempête ou intempéries..... | 12 |
| Véhicules utilisés..... | 12 |
| Modification de la situation de l'utilisateur..... | 12 |
| Accompagnement | 13 |
| Obligatoire | 13 |
| Facultatif..... | 13 |

| | |
|--|----|
| Pour des besoins d'assistance à destination..... | 13 |
| Responsabilité parentale..... | 14 |
| Temporaire pour familiarisation..... | 14 |
| Embarquement..... | 15 |
| Modes de paiement..... | 15 |
| Billet..... | 15 |
| Argent comptant..... | 16 |
| Paiement mensuel..... | 16 |
| Animaux..... | 16 |
| Chien-guide ou d'assistance..... | 16 |
| Animaux de compagnie..... | 16 |
| Sécurité..... | 17 |
| Ceinture de sécurité..... | 17 |
| Équipement..... | 17 |
| Bagages et sacs d'emplettes..... | 18 |
| Accessibilité et entretien des lieux..... | 18 |
| Comportement..... | 18 |
| Objets perdus..... | 18 |
| Confidentialité..... | 19 |
| Visiteurs..... | 19 |
| Plaintes..... | 19 |

AVANT-PROPOS

La réalisation de ce document est le fruit d'une collaboration entre les représentants de la Ville de Drummondville, de Transport Diligence Inc., de l'Association des personnes handicapées de Drummond, de l'Office des personnes handicapées du Québec et de la contribution de la Corporation de développement communautaire Drummond, notamment pour la coordination de cette démarche de concertation et la rédaction du présent guide.

Plusieurs organismes de transport adapté au Québec ont déjà procédé à cet exercice de rédaction d'un guide destiné à leurs usagers. Le présent document est adapté à la réalité drummondvilloise. Ce guide s'adresse aux usagers, mais il se révèle une source d'information pertinente pour les intervenants, les chauffeurs, les employés de Transport Diligence Inc. ou toute personne intéressée à comprendre les règles qui dictent le fonctionnement du transport adapté sur le territoire de la Ville de Drummondville.

Ainsi, les représentants mandatés sont satisfaits d'avoir pu rassembler, de façon consultative, toute cette information qui simplifiera et clarifiera les pratiques en transport adapté sur le territoire. Bien que ce document en soit un à caractère informatif, il demeure une référence. Toute personne concernée par le transport adapté doit se conformer aux règles établies.

Rappelons que le transport adapté est un moyen de transport collectif, sous la responsabilité du milieu municipal, qui répond aux besoins en transport des personnes handicapées préalablement admises.

Le transport adapté est un service porte-à-porte, ce qui signifie que le chauffeur prend en charge l'utilisateur à la porte de l'endroit d'embarquement jusqu'à la porte de la destination.

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 biens, aux services et aux activités de la communauté. Les services de transport adapté doivent donc favoriser la pleine intégration sociale, professionnelle et scolaire des personnes handicapées.

La mission des organismes de transport adapté est de fournir un service de transport collectif adapté aux incapacités de la personne admise.

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 favoriser leur participation sociale.

TRANSPORT DILIGENCE INC.

Mission

Transport Diligence Inc. est un organisme à but non lucratif. Il exécute les mandats de transport adapté confié par le mandataire, la ville de Drummondville. À titre d'organisme délégué, Transport Diligence Inc. voit à l'organisation du service de transport dans le but de répondre aux besoins des personnes handicapées, en matière de déplacement.

Rôle et responsabilités de Transport Diligence Inc. envers les usagers

- En aucun temps, un usager ne doit être pénalisé en raison d'une déficience particulière.
- Les véhicules utilisés par Transport Diligence Inc. doivent respecter les normes du Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées.
- Transport Diligence Inc. doit assurer la propreté intérieure et extérieure de ses véhicules, ainsi qu'en assurer la fiabilité par l'entretien et les inspections qui s'imposent.
- Transport Diligence Inc. s'assure d'embaucher du personnel compétent et à leur offrir une formation.
- La confidentialité est de mise. Transport Diligence Inc. ne peut, en aucun temps, divulguer des informations personnelles d'un usager ou d'un chauffeur.

Rôle et responsabilités du chauffeur envers les usagers

Les chauffeurs de Transport Diligence Inc. doivent :

- Être courtois.
- Voir à ce qu'aucun objet n'entrave le passage dans les autobus.
- S'assurer que le passager ambulant ait sa ceinture de sécurité correctement attachée à son siège.

- Guider le fauteuil roulant lors de l'embarquement et du débarquement sur le lève-personne.
- Ancrer solidement le fauteuil roulant au plancher du véhicule et s'assurer que l'usager ait sa ceinture de sécurité bien attachée.
- Vérifier que les objets flottants (béquilles, cannes, marchettes ou autres) soient maintenus en place afin d'éviter qu'ils puissent être cause d'accidents.
- Conduire prudemment en tenant compte dans la mesure du possible de la condition physique des usagers à bord et de l'état des routes.
- Dans la mesure du possible, respecter l'horaire inscrit sur les feuilles de route à moins que des indications contraires lui soient transmises.
- Voir au confort et à la sécurité des personnes handicapées, dont la condition physique, psychologique ou émotive, peut rendre le déplacement pénible ; le chauffeur doit composer avec les spécificités des usagers.
- Respecter les informations personnelles des usagers. Il ne doit pas parler des services rendus et des conditions d'admission d'un usager. Il ne doit pas alimenter des discussions concernant la vie personnelle d'un usager ou d'un chauffeur.
- Faire respecter les règlements établis par Transport Diligence Inc.

L'aide fournie par le chauffeur

Le chauffeur assiste l'usager tout au long du déplacement, du départ à l'arrivée. La prise en charge débute à la porte du point d'origine et se termine à la porte du lieu de destination. D'entrée de jeu, lorsque le chauffeur va chercher ou déposer l'usager à la porte d'entrée, il doit lui permettre un accès facile et sécuritaire à l'entrée ou à la sortie du véhicule. Ainsi, il évite de se stationner de l'autre côté de la rue. Si cette situation se voyait impossible, le chauffeur doit accompagner l'usager pour l'aider à traverser la rue.

Le chauffeur doit en tout temps sécuriser son véhicule lorsqu'il accompagne le client à la porte d'entrée. Il doit immobiliser son véhicule, actionner le frein à main, faire fonctionner les feux de détresse et mettre le système de verrouillage afin qu'aucun usager ne puisse mettre le véhicule en marche.

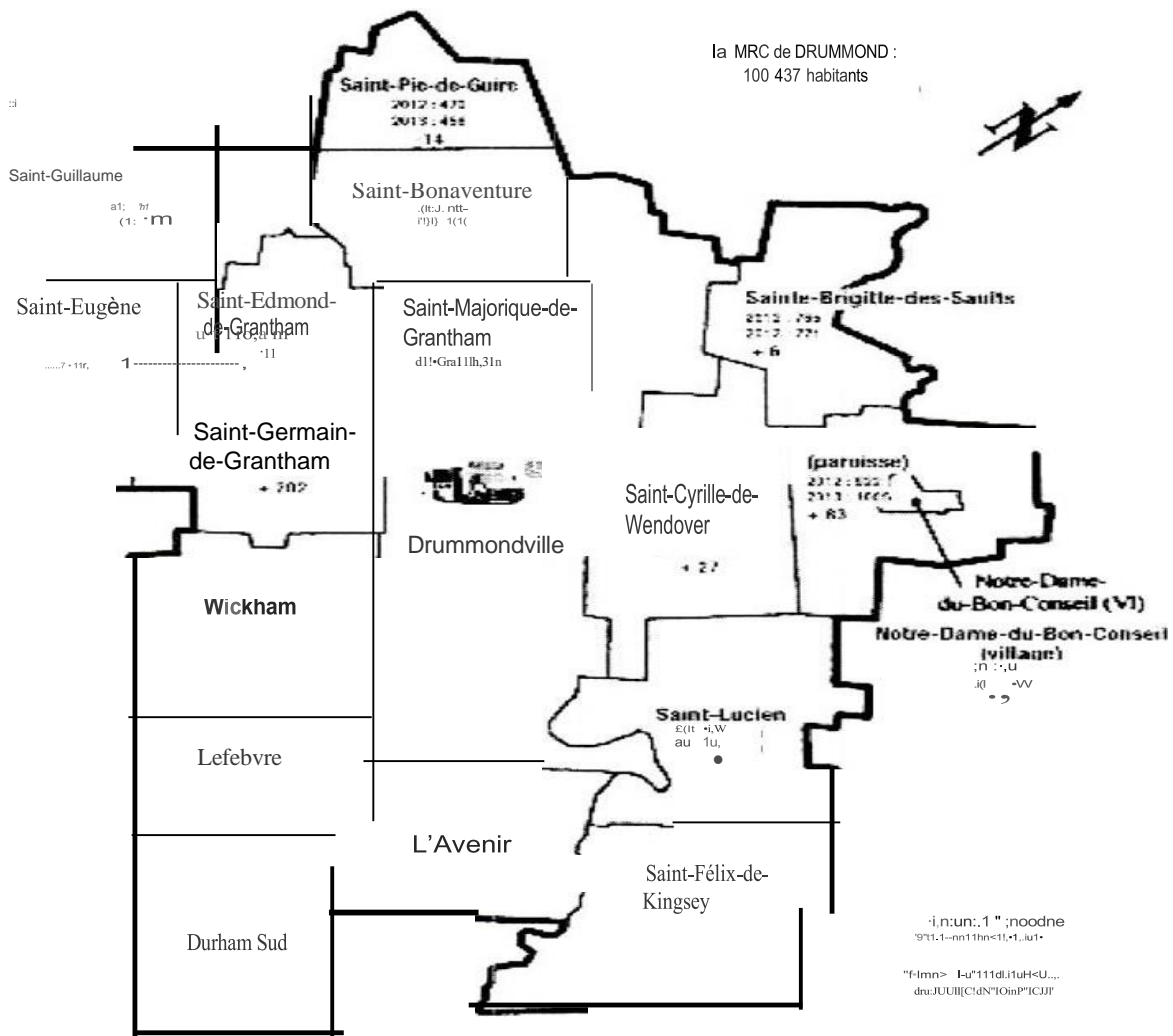
Le chauffeur doit constamment garder un contact visuel avec son véhicule, ce qu'il doit considérer dans l'assistance qu'il apporte auprès des usagers.

Lorsqu'un usager se trouve à la porte du lieu de destination, le chauffeur doit vérifier si quelqu'un peut accueillir la personne, si nécessaire. Il ne peut pas quitter l'endroit avant d'être certain que l'usager a bel et bien pu pénétrer à l'intérieur du lieu de destination ou qu'il a été pris en charge. Un chauffeur ne peut prendre un usager dans ses bras, ni monter ou descendre un fauteuil roulant dans des marches.

Si des marches se trouvent au lieu de départ ou de destination, la personne doit monter ou descendre seule ou avec de l'aide autre que celle du chauffeur.

TERRITOIRE DESSERVI

Transport Diligence Inc. dessert Drummondville et St-Cyrille de Wendover.



ADMISSION AU TRANSPORT ADAPTÉ

Processus d'admission

Pour pouvoir utiliser les services du transport adapté, toute personne doit d'abord se conformer à un processus d'admission. Un formulaire de demande d'admission doit être complété par le demandeur et par un professionnel de la santé ou du réseau scolaire ayant accès au diagnostic de la personne et pouvant attester de ses incapacités. Le formulaire est disponible au bureau administratif de Transport Diligence Inc. ainsi que sur le site de l'UTACQ à l'adresse suivante : <http://www.utacq.com/documents-et-guides.html>. Ce formulaire est ensuite analysé par un comité d'admission au transport adapté qui vérifie si la personne répond aux critères d'admission au transport adapté au Québec.

Rappelons qu'une personne doit répondre aux deux critères suivants pour être admissible au transport adapté :

1. Être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante et être limité dans l'accomplissement des activités normales;¹
2. Avoir, sur le plan de la mobilité, des incapacités justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Pour répondre à ce critère, le requérant devra avoir l'une des incapacités suivantes :
 - Incapacité de marcher 400 mètres sur un terrain uni ;
 - Incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui ou d'en descendre sans appui ;
 - Incapacité d'effectuer l'ensemble d'un déplacement en transport en commun ;
 - Incapacité de s'orienter dans le temps et l'espace ;
 - Incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle ;
 - Incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres.²

Le comité d'admission devra statuer sur le type d'admission accordé à la personne (admission générale, admission provisoire, admission saisonnière ou admission partielle), ainsi que sur les types d'accompagnement qui pourront être autorisés.

¹ La Politique d'admissibilité au transport adapté. Québec, 1998, p. IV

² La Politique d'admissibilité au transport adapté. Québec, 1998, p. IV

Le requérant obtiendra une réponse par écrit quant à son admissibilité dans un délai de 45 jours suivant la réception du formulaire dûment rempli. Toute demande est traitée confidentiellement.

Si le requérant est admis, une carte d'admission lui sera alors délivrée, et il pourra utiliser le service de transport adapté. Il aura également accès, à titre de visiteur et selon les ressources disponibles, aux autres services de transport adapté du Québec.

Mécanisme de révision

Un mécanisme indépendant est prévu pour la personne qui conteste une décision du comité d'admission.

Pour être accueillie par le Bureau de révision, une requête devra concerner la non-admission, le type d'admission ou le type d'accompagnement. Elle ne doit pas porter sur des faits nouveaux relatifs à la condition du requérant qui n'auraient pas été soumis au préalable au comité d'admission.

Après avoir franchi toutes les étapes au sein du comité d'admission, la requête de révision de la personne devra remplir les quatre conditions suivantes :

- La requête est formulée par la personne elle-même ou son représentant légal.
- La décision contestée repose sur l'analyse d'un dossier complet et elle est dûment signée par les membres du comité d'admission.
- La décision contestée a fait l'objet d'une justification suffisamment précise de la part du comité d'admission, laquelle a été portée à la connaissance de la personne concernée.
- Les autres formalités qui doivent être remplies au moment de la prise de décision par le comité d'admission ont été respectées.

Le Bureau de révision prendra une décision dans un délai de 30 jours suivant la réception de la demande. Cette décision peut confirmer, renverser ou modifier la décision du comité d'admission. La décision du Bureau de révision est sans appel. Elle sera justifiée et sera transmise par écrit au requérant.

Toute requête doit être adressée par écrit au Bureau de révision, dans un délai de 40 jours³ suivant la décision du comité d'admission, à l'adresse suivante :

Bureau de révision

Direction du transport terrestre des personnes
Ministère des Transports du Québec
700, boulevard René-Lévesque Est, 25^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

RÉSERVATION

Pour utiliser les services de Transport Diligence Inc., l'utilisateur doit nécessairement réserver sa place à bord d'un véhicule en communiquant par téléphone au bureau administratif de Transport Diligence Inc. La réservation doit être faite au plus tard avant 12h00 la veille du déplacement et avant 12h00 les vendredis pour des déplacements les samedis, dimanches et lundis. Mais pour plus de sécurité, il serait préférable d'appeler au moins 2 à 3 jours d'avance pour les rendez-vous importants.

En aucun temps, l'utilisateur ne doit effectuer une réservation auprès du chauffeur. Il doit toujours passer par l'intermédiaire du service de répartition de Transport Diligence Inc. durant les heures d'ouverture de bureau.

Réservation pour des déplacements réguliers

Un déplacement régulier en est un à caractère répétitif, à des heures et lieux fixes (par exemple : déplacement pour les études, selon un horaire établi, un traitement médical répétitif, selon un horaire établi). L'utilisateur n'est donc pas tenu de téléphoner chaque fois pour faire sa réservation.

Réservation pour un déplacement occasionnel

Un déplacement occasionnel est un déplacement « aller » seulement ou « un aller-retour », à un moment précis, à la demande de la personne handicapée. (par exemple : rendez-vous médical ponctuel, déplacement dans une institution financière, etc.) L'utilisateur doit réserver sa place chaque fois qu'il souhaite un déplacement.

³ Il est à noter que ce délai de 40 jours peut être prolongé sur la base de motifs jugés exceptionnels par le Bureau de révision.

L'utilisateur doit également prévoir, lors de sa réservation, une heure de retour afin de faciliter l'organisation des services. Une procédure particulière permet à l'utilisateur de ne choisir que son heure d'aller pour des situations exceptionnelles par exemple les rendez-vous médicaux ou les comparutions à la cour. Cette procédure est appelée le « retour sur appel ». Toutefois, les retours sur appel doivent être faits pendant les heures de bureau et au plus tard à 16h30.

Il est à noter qu'un représentant légal de l'utilisateur peut s'occuper des réservations lorsque celui-ci n'est pas en mesure de le faire lui-même.

Réservation de dernière minute

L'utilisateur ne doit jamais faire sa réservation à la dernière minute. Si un imprévu survient, il est possible de communiquer avec Transport Diligence Inc. dans le but d'évaluer avec ce dernier la possibilité d'obtenir un transport.

Urgence

Transport Diligence n'offre pas de service de déplacement d'urgence. S'il s'avérait qu'un usager avait besoin de tels services, il doit composer le 911. Si l'utilisateur souhaite un service de déplacement et qu'il n'a pas réservé auprès de Transport Diligence Inc., il est toujours possible pour lui d'utiliser, à ses frais, les services du taxi adapté.

ANNULATION

Annulation et modification de l'horaire par l'utilisateur

L'annulation ou la modification de la réservation peut se faire à tout moment par téléphone en contactant Transport Diligence Inc. un maximum de deux (2) heures avant l'heure prévue du transport. Si l'annulation d'une réservation est faite moins de deux (2) heures avant l'heure prévue, une pénalité sera facturée à l'utilisateur (un « blanc »). Un « blanc » équivaut au double du tarif qui devait être chargé pour ce transport. Ce règlement vise à éviter les déplacements inutiles et à faire une meilleure utilisation du temps des chauffeurs.

Annulation et modification de l'horaire par Transport Diligence Inc.

Il peut arriver que Transport Diligence Inc. demande à un usager de devancer ou de retarder son départ lors d'une réservation. L'objectif est de maximiser le rendement des minibus et des taxis et d'accommoder plusieurs personnes à la fois. Cette demande sera faite la veille de la réservation lors de la création de la feuille de route. Les délais doivent toutefois tenir compte des besoins des usagers.

Par contre, le contraire peut aussi s'avérer possible lorsque l'usager décide de modifier l'heure de son départ ou de son retour. Si Transport Diligence Inc. n'a pas la possibilité de s'ajuster, l'usager aura le choix de prendre son transport à l'heure convenue ou d'annuler sa réservation.

PROCÉDURES - TEMPÊTE OU INTEMPÉRIES

Dans la mesure du possible, lorsqu'il y a tempête ou intempéries, le service de transport adapté est tout de même offert, mais pourrait être réduit aux transports pour raison médicale seulement. Il faut noter toutefois qu'il est possible que le service accuse quelques retards.

VÉHICULES UTILISÉS

Un usager doit adresser une demande à Transport Diligence Inc. lorsque sa condition de santé nécessite des dispositions particulières, sur prescription médicale, concernant les choix des véhicules à utiliser lors de ses déplacements. Lorsque Transport Diligence Inc. reçoit la demande, une note est ajoutée au dossier, puis il applique les nouvelles dispositions.

MODIFICATION DE LA SITUATION DE L'USAGER

Il peut arriver qu'un fait nouveau vienne modifier l'information que l'usager a transmise lors de sa demande originale. Il est alors possible d'en aviser le comité d'admission de Transport Diligence Inc. Celui-ci pourra ajuster, s'il y a lieu, le type d'admission ou d'accompagnement à la nouvelle situation de l'usager.

Les résultats de l'analyse du comité seront transmis à l'usager par écrit dans un délai de 45 jours suivant la réception de ces nouveaux renseignements. Il est important que la décision du comité d'admission concernant l'usager soit motivée et transmise par écrit.

Toute décision du comité prendra effet immédiatement. Toutefois, il peut arriver qu'elle ait pour conséquence d'annuler l'admissibilité ou de restreindre l'utilisation du service de transport adapté. Dans ce cas, la décision prendra effet 75 jours après avoir été rendue.

ACCOMPAGNEMENT

Au moment de l'admission, le comité statue sur les types d'accompagnement requis, et ce, dans un souci de favoriser l'autonomie de l'utilisateur.

Le comité d'admissibilité peut vous autoriser à vous déplacer avec un accompagnateur. Selon certaines conditions :

- La place de l'accompagnateur n'est pas garantie et doit être réservée lors de la réservation de l'utilisateur.
- L'accompagnateur doit être une personne responsable âgée d'au moins quatorze (14) ans.
- La personne accompagnant l'utilisateur dans ses déplacements doit monter et descendre au même endroit que celui-ci.

Obligatoire

Certains usagers ont besoin, en cours de déplacement, d'un niveau d'assistance tel que le chauffeur ne peut y répondre alors qu'il est occupé à conduire le véhicule. La présence d'un accompagnateur **est alors nécessaire** pour ces

personnes, sans quoi, elles se verraient privées de toute possibilité d'effectuer leurs déplacements. Cet accompagnement étant exigé par le transporteur, l'accompagnateur ne paie pas son passage.

Facultatif

La personne qui **ne nécessite pas obligatoirement une assistance** au cours de ses déplacements peut être accompagnée s'il reste de la place dans le véhicule. L'accompagnateur paie alors son droit de passage.

Pour des besoins d'assistance à destination

Certains usagers ne requièrent pas la présence d'un accompagnateur au cours de leurs déplacements, mais peuvent nécessiter, compte tenu de leurs incapacités, une assistance à destination pour certains déplacements.

Dans ce cas, la présence d'un accompagnateur à bord du véhicule de transport adapté peut être autorisée. L'utilisateur doit préciser son besoin d'assistance à destination lors de sa réservation. L'accompagnateur doit être une personne responsable, âgée d'au moins quatorze (14) ans, et capable d'apporter l'assistance requise à destination. Une place dans le véhicule est garantie à l'accompagnateur au moment de la réservation, et celui-ci doit défrayer le coût de son passage.

Responsabilité parentale

Tout parent handicapé peut, dans l'exercice de sa responsabilité parentale, être accompagné de ses enfants. Tout enfant handicapé de moins de quatorze (14) ans peut être accompagné par une personne responsable lors de ses déplacements. Finalement, un enfant handicapé de moins de six (6) ans doit obligatoirement être accompagné par une personne responsable lors de ses déplacements.

Temporaire pour familiarisation

Ce type d'accompagnement permet à la personne handicapée qui utilise le transport adapté pour la première fois, d'avoir un accompagnateur afin de se familiariser.

| Type d'accompagnement | Paiement exige | Nombre maximal autorise | Place garantie à bord | Exigences pour l'accompagnateur |
|---|-----------------------|--------------------------------|------------------------------|---|
| Obligatoire | Non | 1 | Oui | <ul style="list-style-type: none"> • Âgé de 14 ans et plus • En mesure d'assister l'utilisateur durant le trajet et à destination |
| Facultatif | Oui | 1 | Non | - |
| Pour des besoins d'assistance à destination | Oui | 1 | Oui | <ul style="list-style-type: none"> • Âgé de 14 ans et plus |
| Responsabilités parentales | Oui | 1 | Oui | Enfant âgé de moins de 14 ans peut accompagner son |

| | | | | |
|---------------------------------|-----|---|-----|--|
| | | | | parent. Une personne responsable doit accompagner un enfant handicapé de moins de 6 ans et peut accompagner sans obligation un enfant entre 7 et 14 ans. |
| Temporaire pour familiarisation | Non | 1 | Oui | Adulte agissant à titre d'éducateur |

EMBARQUEMENT

Il est recommandé à l'utilisateur d'être prêt dix (10) minutes avant l'heure prévue car l'autobus ou le taxi peut arriver jusqu'à dix (10) minutes avant ou après l'heure convenue avec le service de la répartition. Le chauffeur s'engage à signaler sa présence à l'utilisateur en klaxonnant.

Il est recommandé que l'utilisateur soit prêt à monter dans le véhicule dès l'arrivée de celui-ci. Le chauffeur pourra attendre l'utilisateur pour un maximum de cinq (5) minutes. Pour éviter des retards aux autres usagers, le chauffeur est autorisé à quitter les lieux à la fin de ce délai, créant ainsi des frais à l'utilisateur. Ainsi, l'utilisateur se montre disponible en restant près du lieu d'embarquement afin de ne pas retarder le service.

MODES DE PAIEMENT

Lors de l'embarquement, il est essentiel que l'utilisateur et les accompagnateurs (selon le type d'accompagnement) paient leur passage.

Billet

Vous devez remettre au chauffeur le billet dédié au transport adapté. Vous pouvez vous procurer des billets auprès de Transport Diligence Inc.

Argent comptant

Vous devez fournir la monnaie exacte au chauffeur, car ce dernier (le chauffeur) ne rend pas la monnaie.

Paielement mensuel

Ce mode de paiement est disponible lors de déplacements fréquents ou réguliers. Renseignez-vous auprès de Transport Diligence Inc. pour en connaître les modalités.

Il faut rappeler que les usagers défraient un coût équivalent à celui du transport en commun régulier et que la tarification est fixée par l'organisme mandataire.

ANIMAUX

Chien-guide ou d'assistance

La présence d'un chien-guide ou d'assistance est acceptée par le transporteur en tout temps. Lors de l'admission de la personne, Transport Diligence Inc. peut demander une attestation certifiant les qualifications du chien. Les chiens-guides ou d'assistance ne doivent pas se comporter de manière agressive avec les passagers et le chauffeur et ils doivent toujours porter leur harnais. L'animal demeure la responsabilité de l'utilisateur. Si l'animal nuit au confort et à la sécurité des autres personnes, Transport Diligence Inc. peut exiger à l'utilisateur que des correctifs soient apportés.

Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie voyagent obligatoirement dans des cages fermées et sur les genoux de l'utilisateur. Cette restriction ne s'applique pas aux chiens-guides ou d'assistance.

L'utilisateur doit s'occuper lui-même de l'animal et il doit aviser de la présence de l'animal à la répartition lors de la réservation. Le transporteur peut refuser s'il a des raisons de croire que d'autres usagers sont allergiques ou ont une condition de santé qui ne permet pas la cohabitation avec un animal dans le véhicule.

SÉCURITÉ

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 délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec prouvant l'incapacité de porter cette ceinture s'avère nécessaire. Il est de la responsabilité du transporteur de s'assurer que les attaches d'ancrage pour fauteuil roulant non utilisées soient toujours placées dans des sacs prévus à cet effet pour la sécurité des usagers et du chauffeur.

Les usagers en fauteuil roulant doivent attacher la ceinture de leur fauteuil roulant en tout temps. Lorsque l'utilisateur en fauteuil roulant monte dans un véhicule, le chauffeur immobilise le fauteuil et le fixe aux quatre (4) points d'ancrage. Il installe aussi la ceinture de sécurité ventrale du véhicule qui est obligatoire. L'utilisateur doit garder sa ceinture de sécurité bouclée lorsque le véhicule est en marche.

Un passager dont l'aide à la mobilité motorisée ne peut être ancrée de façon sécuritaire se verra refuser l'accès au transport, de même qu'un passager qui ne serait pas en mesure de se transférer sur une banquette.

Équipement

L'utilisateur a la responsabilité de s'assurer que l'équipement (fauteuil roulant, déambulateur, bombonne d'oxygène, marchette, canne, etc.) peut être véhiculé sans danger dans un minibus. Cet équipement ne doit pas compromettre sa sécurité, celle des autres usagers ou celle du chauffeur.

L'utilisateur doit s'assurer que son aide technique est munie de quatre points d'ancrage permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du véhicule. Il doit s'assurer que les ancrages soient réglementaires.

Pour sa propre sécurité et celle des autres, au moment d'ancrer sécuritairement les équipements d'aide à la mobilité, le chauffeur doit aviser l'utilisateur des

manœuvres qu'il effectuera. L'utilisateur doit collaborer et accepter l'aide du chauffeur. À défaut de collaboration, l'utilisateur peut se voir refuser l'accès au transport adapté.

Bagages et sacs d'emplettes

L'utilisateur a le droit d'apporter un sac ou un bagage qu'il doit garder sur lui ou attaché à l'arrière de son fauteuil roulant. Sa manipulation ne doit pas nécessiter l'intervention du chauffeur. Aucun bagage, sac ou objet n'est permis sur les sièges ou le sol du véhicule par mesure de sécurité.

Accessibilité et entretien des lieux

L'utilisateur doit s'assurer que son entrée de cour est praticable et doit en aviser le transporteur si ce n'est pas le cas. Le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire, facilement carrossable et bien entretenu.

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 passager. L'utilisateur ne doit pas disperser ses effets personnels, manger ou jeter des déchets dans le véhicule. De plus, il est strictement interdit de fumer à bord du véhicule.

Pour tout comportement inadmissible tel que la violence ou des conduites à caractère sexuel, l'utilisateur se verra suspendre son droit au transport, jusqu'à la décision après évaluation du dossier.

Le chauffeur s'engage à 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. Toute situation inhabituelle ou qui semble incorrecte doit être portée à la connaissance de la direction de Transport Diligence Inc. qui prendra, s'il y a lieu, les mesures appropriées.

OBJETS PERDUS

Tous les objets trouvés dans les véhicules utilisés par Transport Diligence Inc. sont apportés aux bureaux de Transport Diligence et ils y resteront jusqu'à ce qu'ils soient réclamés par leur propriétaire.

CONFIDENTIALITÉ

Il est important, autant pour le chauffeur que pour l'utilisateur, de respecter les renseignements confidentiels de tout un chacun.

L'utilisateur n'a pas à fournir à Transport Diligence Inc. le motif de son déplacement.

VISITEURS

Toute personne admise à un service de transport adapté recevra une carte attestant son admission. Ainsi, toute personne détentrice d'une carte d'admission, pourra utiliser, à titre de visiteuse, tout service de transport adapté au Québec autre que celui où elle est admise. Elle devra cependant respecter les règles de réservation dudit service et pourra bénéficier de ce service selon les ressources disponibles.

PLAINTES

Si l'utilisateur est insatisfait du service, il doit déposer une plainte écrite à Transport Diligence Inc. en communiquant avec l'organisme par le biais des coordonnées suivantes:

Comité des plaintes et requêtes

Transport Diligence Inc.

168, rue Dunkin

Drummondville Québec J2B 5V1

Téléphone : 819 472-7014

Télécopieur : 819 472-4592

Courriel : direction@transportdiligence.com

Le formulaire de plainte est disponible à Transport Diligence Inc. de même qu'à l'Association des personnes handicapées de Drummond ainsi qu'en ligne au www.aphdr.ca

Le comité des plaintes traite ces dernières dans un délai maximal de 45 jours.

HORAIRE DU SERVICE

| JOUR | DÉBUT | FIN |
|----------|-------|------|
| Dimanche | 10h00 | 20 h |
| Lundi | 7h00 | 18 h |
| Mardi | 7h00 | 18 h |
| Mercredi | 7h00 | 18 h |
| Jeudi | 7h00 | 22 h |
| Vendredi | 7h00 | 22 h |
| Samedi | 10h00 | 20 h |