Société des transports de Rimouski

Service de transport adapté

Décembre 2019

Guide de l'usager

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 5

1. PRÉSENTATION DU SERVICE 6

1.1 Territoire desservi 6

1.2 Admission au transport adapté 7

1.2.1. Conditions médicales particulières 8

1.2.2 Carte d'identité 8

1.3 Heures de service 8

1.4 Jours fériés 9

1.5 Interruption du service 9

1.6 Ordre de priorité du service 10

1.7 Service de porte-à-porte 10

1.8 Points d'embarquement et de débarquement publics et prédéterminés 11

1.9 Assistance fournie par le chauffeur 12

1.10 Véhicules utilisés 12

1.10.1 Déplacement en taxi 13

1.10.2 Jumelage 13

2. COMMENT UTILISER LE SERVICE 14

2.1 Heures de service du centre d'appels 14

2.2 Réservation 14

2.2.1 Renseignements requis lors de la réservation 14

2.2.2 Réservation pour les déplacements réguliers 15

2.2.3 Réservation pour les déplacements occasionnels 15

2.2.3.1 Tableau résumé des délais de réservations 16

2.2.4 Réservation court délai 16

2.2.5 Réservations pour les déplacements le dimanche ou un jour férié 17

2.2.6 Disponibilité du service 17

2.3 Délai de prise en charge 17

2.4 Temps d'attente 17
2.5 Demande de modification de la réservation 17
2.6 Demande d'annulation 18
2.7 Pénalité 18
2.8 Accompagnement 19
2.8.1 Règles de déplacement avec un accompagnateur 19
2.8.2 Accompagnement obligatoire 20
2.8.3 Accompagnement facultatif 20
2.8.4 Accompagnement pour responsabilités parentales * 20
2.9 Tarif et paiement 21
2.9.1 Modes de paiement acceptés 21
2.9.2 Cartes de crédit et de débit 22
3. RESPONSABILITÉS DES USAGERS 22
3.1 Information à La Société 22
3.2 Facilitation du travail du chauffeur 22
3.3 Équipements d'aide à la mobilité 23
3.4 Usager en triporteur ou quadriporteur 23
3.5 Assistance du chauffeur pour manœuvrer votre équipement 24
3.6 Utilisation d'un appareil de levage 24
3.7 Ceinture de sécurité 24
3.8 Fauteuil défectueux 24
3.9 Comportement attendu de l'usager 24
3.10 Maladie contagieuse 25
3.11 Transport d'objets 25
3.12 Animaux 25
4. TYPES DE DÉPLACEMENTS PARTICULIERS 26
4.1 Déplacement en cas d'urgence 26
4.2 Retour indéterminé 26
4.3 Déplacement de fauteuil en panne 26
4.4 Déplacement de groupe, activités spéciales 27

5. SANCTIONS 27
5.1 Interdiction d'entrée ou expulsion 27
6. COMMENTAIRES ET PLAINTES 28

Annexe A

1.1. Changement de lieu d'une activité 3
1.2. Sorties de groupe hors horaire lors d'événements spéciaux .. 3
1.3. Présentation de la demande 4
1.4. Décision de La Société 4
1.5. Modalités d'utilisation d'un retour hors horaire 4
1.6. Nombre de retours hors horaire annuellement 5
1.7. Contravention à la politique de retour hors horaire 5

INTRODUCTION

La Société des transports de Rimouski (La Société) offre un service de transport en commun adapté pour répondre de manière spécifique aux besoins en déplacements des personnes en situation de handicap. Les personnes, préalablement admises, en fonction des critères spécifiques d'admissibilité prévus à la ***Politique d'admissibilité au transport adapté*** du ministère des Transports du Québec, peuvent utiliser le service.

Ce guide se veut un résumé du fonctionnement et des politiques qui régissent le service de transport adapté.

Afin de simplifier le texte, le mot « usager » désigne toute personne admise au service de transport adapté en vertu de la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec.

1. PRÉSENTATION DU SERVICE

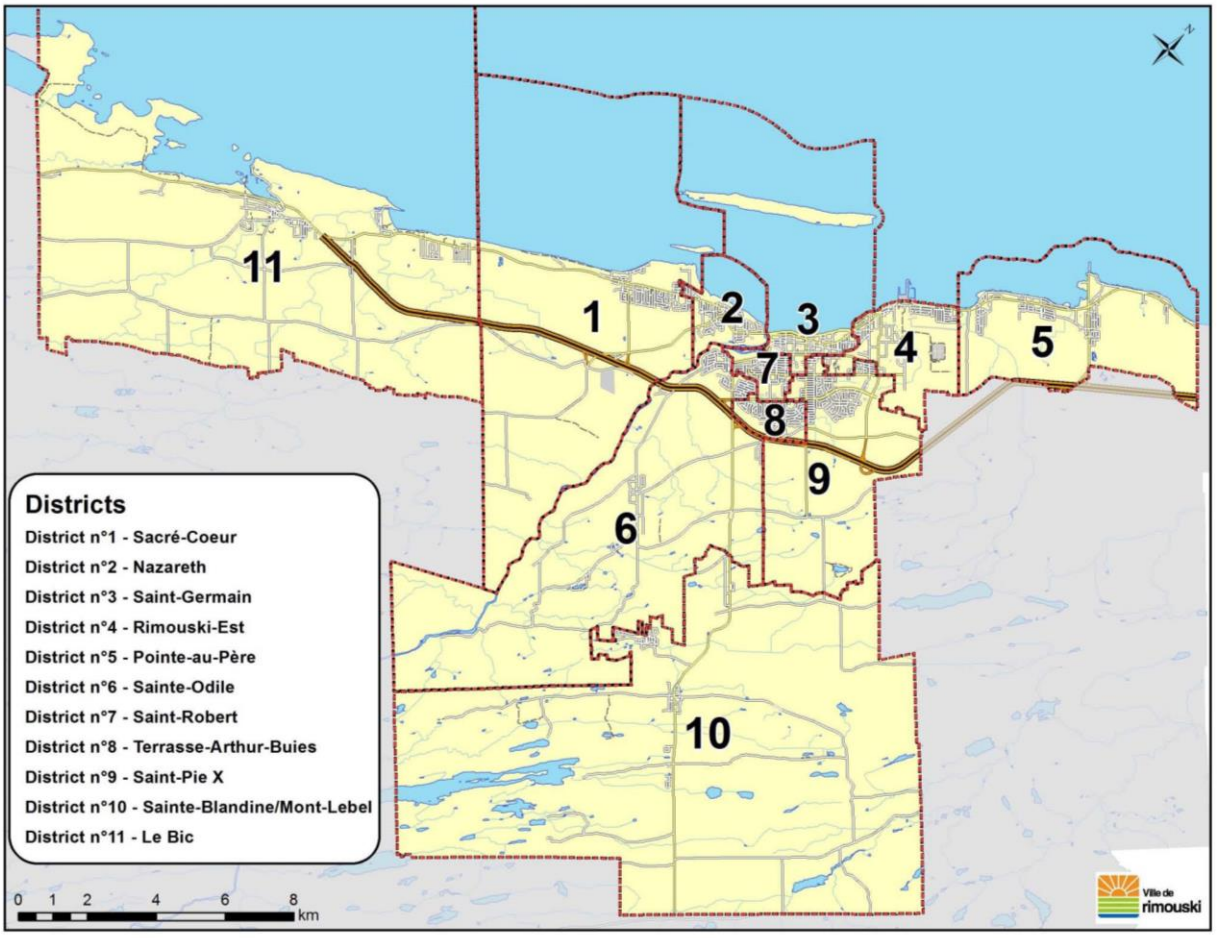
Le service de transport adapté est un service de transport en commun destiné aux personnes vivant un handicap tel que décrit dans la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec.

Contrairement au transport privé de personnes, le transport en commun adapté implique un partage des ressources. Il est usuel que plusieurs personnes partagent une même course.

1.1 *Territoire desservi*

La Société offre son service de transport adapté sur l'ensemble du territoire de la Ville de Rimouski.

TERRITOIRE DE LA VILLE DE RIMOUSKI



1.2 *Admission au transport adapté*

Pour utiliser le transport adapté, l'usager doit être admis au service.

Pour ce faire, l'usager doit compléter le formulaire d'admissibilité et le retourner à La Société pour analyse. L'admissibilité d'un usager dépend des critères énoncés dans la ***Politique d'admissibilité au transport adapté*** du ministère des Transports du Québec. Il est important de noter que le service s'adresse à des personnes vivant en situation de handicap permanent.

La politique est disponible sur le site du ministère des Transports du Québec au www.mtq.gouv.qc.ca.

La ***Politique d'admissibilité au transport adapté*** du ministère des Transports du Québec prévoit qu'une *personne doit répondre aux* ***deux exigences*** *suivantes pour être admissible, soit :*

1) être une personne handicapée, c'est-à-dire « 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 »;

2) avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Seules les incapacités suivantes pourront être retenues aux fins de l'admissibilité :

   - incapacité de marcher sur une distance de quatre cents (400) mètres sur un terrain uni;
   - incapacité de monter une marche de trente-cinq (35) centimètres de hauteur avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui;
   - incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport en commun régulier;
   - incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
   - incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;

- incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle; toutefois, cette incapacité ne peut à **elle seule** être retenue aux fins d'admission.

1.2.1. Conditions médicales particulières

Au-delà de l'admissibilité générale au service de transport adapté, certaines limitations physiques peuvent engendrer des besoins particuliers. Ces limitations doivent être confirmées par une attestation diagnostique dûment remplie par un médecin. Une simple prescription ne suffit pas.

1.2.2 Carte d'identité

Avec sa réponse d'admission, chaque usager reçoit une carte d'identité.

L'usager présente sa carte d'identité du service adapté de La Société à la demande du chauffeur lors de ses déplacements en transport adapté.

La carte d'identité du service adapté de La Société permet l'accès aux autres services de transport adapté du Québec par l'usager, selon les modalités de chaque organisation.

1.3 *Heures de service*

7 jours sur 7, avec un premier départ à 7 heures et un dernier retour à 23 h 59, tout au long de l'année.

1.4 *Jours fériés*

Les jours fériés en vigueur à La Société sont :

1. Le jour de l'An (1er janvier);
2. Le lendemain du jour de l'An (2 janvier);
3. Le Dimanche de Pâques;
4. Le Lundi de Pâques;
5. La Journée nationale des Patriotes;
6. La Fête nationale du Québec;
7. La Fête du Canada;
8. La Fête du Travail;
9. L'Action de grâce;
10. Noël (25 décembre);
11. Lendemain de Noël (26 décembre).

Le centre d'appels est fermé lors de ces jours fériés. Les réservations pour les jours fériés ainsi que le lendemain des jours fériés doivent être faites au plus tard à 16 h 00 le jour ouvrable précédant le congé.

1.5 *Interruption du service*

La sécurité de l'usager est primordiale. Dans certains cas de force majeure : tempête de neige, verglas, déclenchement de mesure d'urgence ou autre, La Société se réserve le droit d'interrompre le service.

La Société avisera les médias d'une telle situation et publiera un message d'alerte sur son site internet (rimouskibus.com). En cas de doute, il est de la responsabilité de l'usager de communiquer avec notre centre d'appels.

Pour la sécurité, La Société recommande à ses usagers de demeurer à leurs résidences et de ne pas s'aventurer seul dans les rues lorsque ses services sont interrompus.

1.6 *Ordre de priorité du service*

Certaines périodes plus achalandées peuvent limiter le nombre de places disponibles en transport adapté. Dans ces cas, La Société se réserve le droit et peut avoir à prioriser certains déplacements en fonction des ressources disponibles.

1.7 *Service de porte-à-porte*

Le transport adapté est un service de porte-à-porte. Par conséquent, l'accès à la porte d'entrée doit être accessible et entretenu lors des déplacements. Le chauffeur ne déplacera pas d'objet et ne déneigera pas l'entrée d'un usager.

En présence d'accumulation de neige ou de glace, le chauffeur peut refuser de déplacer un usager pour de raisons de sécurité.

Par ailleurs, si l'usager se déplace en fauteuil roulant, le chauffeur n'aidera pas à franchir les escaliers ou d'autres obstacles. Au besoin, le lieu d'embarquement et de débarquement doit être équipé de rampe ou d'élévateur permettant de franchir ces obstacles physiques.

Le chauffeur aidera l'usager à franchir la porte d'entrée. Le chauffeur n'est pas autorisé à circuler à l'intérieur d'un bâtiment. L'usager doit s'assurer que quelqu'un soit en mesure de le prendre en charge une fois à l'intérieur.

1.8 *Points d'embarquement et de débarquement publics et prédéterminés*

Afin de rendre plus efficace le transport adapté et de protéger la sécurité des usagers, certains points d'embarquement et de débarquement sont préétablis, par exemple :

- Carrefour Rimouski : entrée sud du centre d'achat;
- Manoir Les Générations : porte principale sud;
- Résidence l'Ancien Monastère : porte nord, coté stationnement privé;
- Salle Desjardins-Telus : côté sud à proximité de la Billetterie.

1.9 *Assistance fournie par le chauffeur*

Le chauffeur est en mesure d'aider l'usager à l'embarquement et au débarquement. L'usager peut compter sur lui pour franchir la distance entre le véhicule et la porte du lieu d'origine et de destination.

Il aidera aussi l'usager à monter et à descendre du véhicule ainsi qu'à franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination.

Le chauffeur n'est pas autorisé à circuler à l'intérieur d'un bâtiment, l'usager doit prévoir une personne pour l'assister à destination.

1.10 *Véhicules utilisés*

En fonction des disponibilités de ses ressources, La Société se réserve le choix du véhicule qui déplacera un usager. Celui-ci peut être un minibus adapté, une voiture taxi ou un taxi accessible.

Le transport adapté est un service de transport en commun et l'usager ne peut choisir le véhicule utilisé pour son déplacement.

Minibus adapté[1]

Voiture taxi[1]

Taxi accessible[1]

1 : L'image ne correspond pas nécessairement aux modèles en circulation.

1.10.1 Déplacement en taxi

Les usagers en fauteuil roulant se déplaçant en voiture taxi doivent être en mesure d'effectuer un transfert entre le fauteuil et la banquette de la voiture sans assistance.

1.10.2 Jumelage

Le transport adapté en taxi accessible ou par voiture taxi est un transport collectif. Il est normal que plus d'un usager partage la même course.

2. COMMENT UTILISER LE SERVICE

2.1 *Heures de service du centre d'appels*

L'usager peut parler à une de nos téléphonistes-répartitrices, du lundi au vendredi, de 5 h 30 à 21 h 00 et le samedi de 5 h 30 à 18 h 00. Le dimanche ainsi que les jours fériés, le centre d'appels est fermé.

Afin de pouvoir bénéficier pleinement du service de transport adapté, il est primordial pour l'usager de planifier correctement horaire. Il ne faut pas oublier d'inscrire chaque réservation dans un agenda ou sur un calendrier.

2.2 *Réservation*

Le service de transport adapté nécessite une réservation auprès de **La Société**, en composant le **418 723-5555**. En aucun temps, un chauffeur ne peut accepter une réservation.

2.2.1 Renseignements requis lors de la réservation

Afin de procéder à une réservation, la téléphoniste-répartitrice demandera :

- le numéro d'usager;
- la date et l'heure du déplacement;
- l'adresse du d'embarquement et de débarquement;
- l'heure de retour souhaitée;
- l'adresse de retour, si différente de l'adresse initiale;
- si, dans son quotidien, l'usager utilise plus d'un type d'aide à la mobilité, (canne, déambulateur, fauteuil ou autre) celui-ci doit le préciser lequel sera utilisé pour le déplacement;
- le cas échéant, il faut indiquer la présence d'un accompagnateur et préciser le type d'accompagnement;

- le cas échéant, la présence d'un chien guide ou d'un chien d'assistance.

Lors de certaine période de pointe, selon la disponibilité des places, La Société se réserve le droit de prioriser certains déplacements (article 1.6).

2.2.2 Réservation pour les déplacements réguliers

Les déplacements réguliers sont des déplacements répétitifs, de la même origine vers la même destination, aux mêmes heures.

La réservation pour les déplacements réguliers s'adresse particulièrement aux étudiants, aux travailleurs et aux gens devant subir des traitements médicaux sur une base régulière (ex. : hémodialyse).

Les réservations pour les déplacements réguliers sont automatiquement suspendues lors de jours fériés (article 1.4 page 9).

L'usager est responsable de suspendre ses réservations lors de congés ou de période de vacances personnelles.

2.2.3 Réservation pour les déplacements occasionnels

Les déplacements occasionnels répondent à des besoins ponctuels (se rendre à un rendez-vous, aller au cinéma, faire des emplettes, etc.). L'usager qui souhaite utiliser ce service et obtenir une réservation à l'heure prévue, il est préférable de faire une réservation avant 16 h 00 le jour ouvrable précédant votre déplacement pour les déplacements se déroulant le lendemain (de 7 h 00 à 15 h 30) et avant 11 h 00* le jour même

pour les déplacements de 16 h 00 à 23 h 59. *(*à l'exception des dimanches et des jours fériés)*

2.2.3.1 Tableau résumé des délais de réservations

Pour une réservation :	
Entre 7 h 00 à 15 h 59	Avant 16 h le jour ouvrable précédant le déplacement.
Entre 16 h 00 à 23 h 59	Avant 11 h le jour du déplacement
Court délai	Voir l'article 2.2.4**

2.2.4 Réservation court délai

En fonction des effectifs déployés, il est possible que quelques places soient disponibles. L'usager peut tenter une réservation de court délai.

**Le délai minimum pour demander une réservation de court délai est d'au moins une heure à l'avance et, au plus tard, à l'heure juste pour obtenir un déplacement pour l'heure ou l'heure et demie suivante. Par exemple, il faut aviser avant 9 h 00 pour obtenir un déplacement à 10 h 00 ou à 10 h 30.

Lorsque la réservation n'est pas faite, selon l'horaire décrit dans le tableau 2.2.3.1, la disponibilité du service ne peut être assurée à l'usager. La Société ne pouvant garantir qu'à l'heure du déplacement souhaitée, il y aura une place vacante. Dans ce cas, l'usager devra reporter son déplacement sur une des plages horaires disponibles, le cas échéant.

2.2.5 Réservations pour les déplacements le dimanche ou un jour férié

Les réservations pour les déplacements le dimanche doivent être faites avant 16 h 00, le samedi. Pour les jours fériés, les réservations doivent être faites avant 16 h 00, le jour ouvrable précédant le congé.

2.2.6 Disponibilité du service

Bien que La Société fasse de son mieux pour disposer de ressources suffisantes, il est possible qu'elle soit dans l'obligation d'offrir un déplacement dans une plage horaire différente mais proche de l'heure demandée. Cette situation peut se produire lors de période de fort achalandage ou durant certains jours de congé.

2.3 *Délai de prise en charge*

L'usager doit être prêt pour une prise en charge à l'heure prévue du déplacement. Comme l'usager n'est pas seul durant son déplacement, le délai de prise en charge peut aller jusqu'à trente (30) minutes après l'heure de réservation.

Si le véhicule ne s'est pas présenté après trente (30) minutes, l'usager doit appeler La Société pour signaler le retard.

2.4 *Temps d'attente*

L'usager doit être prêt au moins 2 minutes avant l'heure prévue de son déplacement. Le chauffeur n'a pas l'autorisation d'attendre l'usager.

2.5 *Demande de modification de la réservation*

Une modification peut être autorisée seulement si elle est transmise à La Société au moins une heure à l'avance et, au plus tard, à l'heure juste pour

obtenir un déplacement pour l'heure ou l'heure et demie suivante et que La Société dispose des ressources nécessaires pour y faire face.

La modification d'un déplacement ne doit être demandée que pour des motifs sérieux.

L'usager doit être conscient que la modification à un court délai de son déplacement peut priver un autre usager d'une place à bord du véhicule et a des conséquences négatives sur la gestion des opérations de La Société.

Aucune modification n'est possible en dehors des heures de prise d'appels.

2.6 *Demande d'annulation*

Une demande d'annulation doit être reçue à La Société au moins trente (30) minutes avant l'heure prévue du déplacement. Le défaut d'aviser La Société que l'usager n'utilisera pas le déplacement réservé entraîne automatiquement une pénalité.

L'annulation ne doit être demandée que pour des motifs sérieux, lorsque l'usager est dans l'impossibilité d'embarquer selon l'horaire prévu et pour des raisons hors de son contrôle.

L'usager doit être conscient que l'annulation à court délai de son déplacement est très susceptible de priver un autre usager d'une place à bord du véhicule et a des conséquences négatives sur la gestion des opérations de La Société.

2.7 *Pénalité*

En cas d'absence ou d'omission d'aviser d'une annulation, La Société exigera une pénalité égale au tarif d'un déplacement payable lors du prochain embarquement. Trois (3) pénalités non payées entraînent automatiquement une suspension des services jusqu'au paiement complet des pénalités.

Un usager absent pour son déplacement ne peut exiger que La Société retourne le chercher et sa réservation est automatiquement annulée.

2.8 *Accompagnement*

Au moment de son admission, il sera statué sur le type d'accompagnement requis par les besoins prévisibles de l'usager ou nécessités par ses limitations.

Certains usagers du transport adapté peuvent, lorsqu'ils se déplacent en compagnie d'une autre personne, utiliser le transport en commun. Cette personne accompagnatrice peut alors pallier l'incapacité de la personne. Dans de tels cas, les personnes en situation de handicap ne seront pas autorisées à être accompagnées lorsqu'elles recourent au transport adapté.

Le type d'accompagnement est déterminé par la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec.

2.8.1 Règles de déplacement avec un accompagnateur

L'usager peut se déplacer avec un accompagnateur si la présence de celui-ci a été autorisée lors de son admission. L'usager doit signifier la présence d'un accompagnateur lors de sa réservation.

Le chauffeur n'est pas autorisé à laisser monter à bord un accompagnateur qui n'est pas inscrit sur la feuille de route.

Sauf l'exception prévue à l'accompagnement pour responsabilités parentales, l'accompagnateur doit monter et descendre aux mêmes endroits que l'usager et le nombre d'accompagnateurs est limité à un par passager.

À l'exception de l'accompagnateur obligatoire, tous les accompagnateurs ont à assumer le tarif pour leurs déplacements.

2.8.2 Accompagnement obligatoire

La présence d'un accompagnateur est obligatoire lorsque l'usager a besoin en cours de déplacement d'un niveau d'assistance tel que le chauffeur ne peut y répondre. Sans cet accompagnateur, l'utilisation du service serait impossible ou non sécuritaire.

L'accompagnateur obligatoire doit être une personne responsable, âgée d'au moins 14 ans et capable d'apporter à l'usager l'aide dont il a besoin au cours de son déplacement.

2.8.3 Accompagnement facultatif

Dans le cas de l'accompagnement facultatif, la place d'un accompagnateur n'est pas garantie dans le transport adapté et ne peut être offerte que lorsque les ressources sont disponibles.

*2.8.4 Accompagnement pour responsabilités parentales **

Les déplacements des enfants de moins de 14 ans sont autorisés afin de permettre aux parents handicapés d'exercer leurs responsabilités parentales. Dans ce seul cas, les enfants pourront monter ou descendre à des endroits différents du parent.

Le parent doit signifier la présence de ses enfants lors de sa réservation.

Le chauffeur n'est pas autorisé à laisser monter à bord un accompagnateur qui n'est pas inscrit sur la feuille de route.

Le parent doit assumer le tarif pour ses enfants.

* Article 3.3.3. de la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec.

2.9 *Tarif et paiement*

Le tarif est adopté par résolution du conseil municipal en vertu de la *Loi sur les transports* du Québec.

Le paiement du passage de l'usager est obligatoire lors de votre embarquement.

Un tarif réduit est disponible pour les étudiants et pour les aînés âgés de 65 ans et plus. Pour en bénéficier, une preuve d'âge ou de fréquentation à temps plein d'un établissement d'enseignement dans le but d'obtenir un diplôme est exigée.

2.9.1 Modes de paiement acceptés

a) Argent comptant

L'usager doit fournir la monnaie exacte au chauffeur, car celui-ci ne rend pas la monnaie.

b) Billet

L'usager doit remettre le billet au chauffeur.

Les billets sont disponibles auprès des chauffeurs d'autobus et au bureau de La Société.

c) Laissez-passer mensuel

Le laissez-passer mensuel est valide du 1er au dernier jour du mois.

Les laissez-passer sont disponibles auprès des chauffeurs d'autobus et au bureau de La Société.

2.9.2 Cartes de crédit et de débit

Le paiement par carte de crédit n'est pas possible. Le paiement par carte de débit est uniquement disponible au bureau de La Société. Autrement, le paiement des déplacements, des billets et des laissez-passer doit se faire uniquement en argent comptant.

3. RESPONSABILITÉS DES USAGERS

Notre objectif premier est d'assurer la sécurité de l'usager à bord et à proximité des véhicules du transport adapté. Pour ce faire, l'usager se doit d'observer certaines règles et adopter un comportement adéquat et respectueux des autres usagers, des chauffeurs et des employés de La Société.

3.1 Information à La Société

L'usager doit communiquer les informations suivantes à La Société :

- précautions particulières que requiert son état;
- particularités de son lieu d'origine ou de destination;
- changement dans son dossier d'admissibilité;
- changement d'adresse;
- numéro de téléphone pour le joindre.

Si une condition requiert un changement à son dossier, l'usager doit fournir une demande de changement (type d'aide à la mobilité, type d'accompagnent) qui doit être accompagnée d'une preuve médicale d'évaluation fonctionnelle décrivant les impacts de son changement de condition sur sa mobilité, telle que formulée à la première page du formulaire de demande d'admission au transport adapté du ministère des Transports du Québec (formulaire V-2851).

3.2 Facilitation du travail du chauffeur

L'usager doit faciliter le travail du chauffeur :

- en étant prêt à l'embarquement quelques minutes avant l'heure prévue de son déplacement;
- en prévoyant la monnaie exacte de son passage;
- en s'identifiant auprès du chauffeur.

3.3 Équipements d'aide à la mobilité

L'usager soit s'assurer que son équipement d'aide à la mobilité soit en bon état de fonctionnement, plus particulièrement :

- s'assurer de son bon fonctionnement mécanique et de sa propreté;
- s'assurer que son fauteuil roulant est muni de quatre (4) ancrages permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du véhicule.

Considérant la capacité des appareils de levage (rampe et plateforme élévatrice), la dimension maximale d'un fauteuil ne doit pas dépasser 124 cm (49 pouces) de longueur et 81 cm (32 pouces) de largeur. Le poids combiné du fauteuil, quadriporteur ou triporteur et de son occupant ne doit pas dépasser 350 kilogrammes (750 livres).

Les contrôles des équipements de mobilité motorisés doivent être fermés durant les déplacements.

3.4 Usager en triporteur ou quadriporteur

Pour des raisons de sécurité et en vertu des règles gouvernementales, les usagers utilisant un triporteur ou un quadriporteur doivent faire un transfert sur un siège régulier et y demeurer pendant tout le déplacement.

3.5 Assistance du chauffeur pour manœuvrer votre équipement

La prudence s'impose lors de la manœuvre d'un triporteur, d'un quadriporteur ou d'un fauteuil motorisé. Si l'usager a des difficultés à manœuvrer son équipement lors de l'embarquement et du débarquement, le chauffeur est en mesure de le faire à sa place.

3.6 Utilisation d'un appareil de levage

L'embarquement et le débarquement à l'aide d'un appareil de levage se fait en tout temps dos au véhicule.

3.7 Ceinture de sécurité

L'utilisation de la ceinture de sécurité est obligatoire en tout temps, à moins d'une exemption délivrée par La Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) prouvant l'incapacité à porter une ceinture.

Si la condition physique de l'usager rend difficile la manipulation de la ceinture de sécurité, le chauffeur est en mesure de l'aider.

3.8 Fauteuil défectueux

Le chauffeur peut refuser le transport à un usager s'il juge que son fauteuil met en danger la sécurité de l'usager ou des autres passagers.

3.9 Comportement attendu de l'usager

- La politesse et la courtoisie sont de mise envers les téléphonistes-répartitrices, les chauffeurs, le personnel et les autres passagers;
- L'utilisation de propos vulgaires, discriminatoires, à caractère violent ou déplacés est strictement prohibée;
- Un usager en état d'ébriété ou dont le comportement pourrait nuire à la sécurité des autres passagers se verra refuser l'accès au véhicule;

- L’usager doit éviter de distraire le chauffeur afin qu’il se concentre sur la route;
- Il est interdit de fumer à bord et à trois (3) mètres des véhicules lorsque ceux-ci sont à l’arrêt;
- Il est interdit de boire ou de manger à bord des véhicules;
- L’usager ne doit pas tenter de communiquer avec le chauffeur par téléphone.

3.10 Maladie contagieuse

Si l’usager croit être contagieux, le port du masque ainsi que la désinfection des mains sont fortement encouragés.

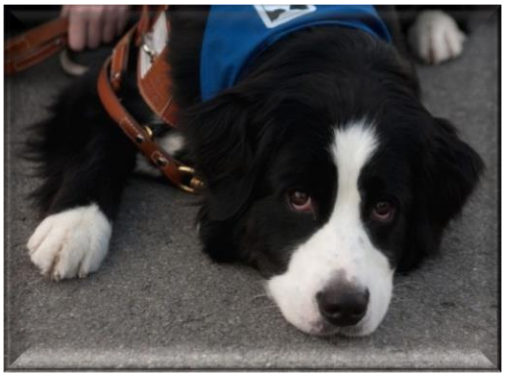
3.11 Transport d’objets

L’usager peut avoir à transporter avec lui divers objets.

Il est possible de transporter des objets ou des sacs d’emplettes si leur manipulation ne nécessite pas l’intervention du chauffeur. Ces objets doivent être sous le contrôle de l’usager, en tout temps.

3.12 Animaux

Les seuls animaux acceptés à bord des véhicules sont les chiens guides et les chiens d'assistance ayant reçu un entrainement d'un organisme reconnu. L'usager doit avoir le contrôle de son chien en tout temps, de même son harnais de travail doit être en place pendant toute la durée du déplacement.



4. TYPES DE DÉPLACEMENTS PARTICULIERS

4.1 Déplacement en cas d'urgence

Le transport adapté de La Société n'est pas un service d'urgence. En cas d'urgence médicale, l'usager doit composer le **9-1-1** immédiatement.

4.2 Retour indéterminé

Dans le cas d'un rendez-vous médical, d'une comparution au tribunal ou de tout autre motif jugé exceptionnel par La Société pour lequel l'usager n'est pas en mesure de fournir une heure précise de retour, La Société peut tenter de l'accommoder.

L'usager a la responsabilité d'avertir La Société en appelant à la fin de son engagement. Le retour de l'usager sera effectué en fonction de la disponibilité des ressources.

4.3 Déplacement de fauteuil en panne

Avant d'utiliser un fauteuil sur la voie publique, l'usager doit s'assurer que les batteries soient correctement chargées.

La Société peut tenter d'accommoder un usager afin de déplacer un fauteuil pour réparation. Celui-ci devra être facilement accessible et facilement déplaçable.

L'usager doit être présent lors du déplacement de son fauteuil pour réparation ainsi qu'au moment d'en prendre livraison.

Dans le cas d'un fauteuil électrique en panne, l'usager doit s'assurer qu'une personne sera en mesure d'assister le chauffeur au moment de la prise en charge et du débarquement de son aide à la mobilité. Considérant le poids d'un fauteuil électrique, l'usager ne pourra, à moins de circonstances exceptionnelles, être assis sur celui-ci durant ce déplacement.

La Société ne fournit pas d'équipement d'aide à la mobilité.

4.4 Déplacement de groupe, activités spéciales

Les déplacements de groupe ou pour une activité spéciale organisée par un organisme ou une institution ne font pas partie du mandat du service de transport adapté de La Société. Toutefois, La Société consent à réaliser ce type de déplacement selon les règles décrites à l'annexe A du présent guide.

5. SANCTIONS

Par respect des autres usagers et afin d'assurer une saine gestion des opérations, La Société se réserve le droit d'imposer des mesures restrictives à un usager qui contrevient aux politiques, règlements ou lois en lien avec le transport adapté ainsi qu'aux modalités d'utilisation prévues au présent guide de l'usager.

Ces mesures restrictives incluent, sans s'y limiter, la suspension temporaire ou définitive du service de transport adapté.

5.1 Interdiction d'entrée ou expulsion

La Société se réserve le droit de refuser l'entrée ou d'expulser un usager dont le comportement peut nuire à la sécurité ou à la quiétude des autres usagers dans les véhicules assignés au transport adapté.

6. COMMENTAIRES ET PLAINTES

Tout commentaire ou plainte concernant le service de transport adapté de La Société doit être formulé, soit verbalement : au 418 723-5555, par courriel à serviceclientele@rimouskibus.com ou via notre site Internet à partir de l'adresse suivante : https://www.rimouskibus.com/contact ou par courrier à l'adresse suivante :

La Société des transports de Rimouski
376, avenue de la Cathédrale
Rimouski (Québec) G5L 5K9

Les plaintes sont traitées de manière confidentielle selon la Politique de traitement des plaintes en vigueur à La Société. L'usager doit s'identifier et fournir un numéro de téléphone valide, de même que son adresse principale. La Société n'accepte aucune plainte anonyme.

Le traitement de certaines plaintes implique une enquête qui, sans divulguer l'identité du plaignant, pourrait permettre à certaines personnes de faire des liens. Dans ces cas précis, la personne plaignante en sera avisée avant de procéder à ladite enquête.

Société des transports de Rimouski

Annexe A

Règles – Déplacement de groupe ou d'activités spéciales

1. Règles de déplacement de groupe ou d’activités spéciales

La Société considère comme étant une activité de groupe, toute activité, toute sortie et tout événement organisés pour trois personnes ou plus par un regroupement, un organisme, une institution ou toute autre association formelle ou non, vers un même lieu d'activité.

Pour ce faire, il incombe à l'organisateur de l'activité d'informer les participants des modalités de réservations, des changements, des annulations et du report d'une activité.

La personne responsable de l'activité doit faire parvenir à La Société, la liste complète des participants à l'activité ayant besoin du service de transport adapté. Cette liste doit inclure : le nom de la personne qui requiert le déplacement et son numéro d'usager en transport adapté.

Dans le cas où les usagers proviennent de différentes résidences de personnes âgées ou de résidences pour personnes handicapées en milieu familial, le code de résidence de la personne participant à l'activité doit apparaître sur la liste de réservations transmise par l'organisateur à La Société. Cette dernière fournira la liste de codes des résidences, si nécessaire.

Pour tout type de déplacement, La Société exige le numéro réel de l'usager, aucune substitution ne peut être autorisée sous peine de suspension du privilège des sorties de groupe.

Afin d’éviter des erreurs de logistique, La Société n'autorise aucun changement, à l'exception des annulations, à la liste des personnes ayant réservées pour une sortie de groupe ou une activité spéciale.

Selon la règle édictée dans le Guide de l'usager (article 1.6), les réservations pour des besoins individuels sont prioritaires aux sorties pour les loisirs et les activités sociales de groupe. Afin de se conformer à cette règle et selon la disponibilité de nos ressources en transport adapté, il peut être possible qu'une demande pour une telle situation nécessite le déplacement ou l'annulation d'une ou de plusieurs réservations de personnes participant à une sortie de groupe.

En fonction de la capacité de nos véhicules, le nombre maximal d'embarquements de La Société, pour une activité, est de 40 personnes. Ce nombre peut varier en fonction du nombre de personnes en fauteuil roulant ayant à se déplacer. Considérant que les demandes de sortie pour des activités entre 20 et 40 personnes causent une pression importante sur le service de transport adapté*, La Société, sous réserve de la disponibilité de ses ressources, ne peut supporter qu'une seule activité regroupant de 20 à 40 participants par semaine.

Les organismes qui préparent une activité spéciale nécessitant le déplacement de plusieurs usagers doivent aviser La Société selon les critères inscrits dans le tableau suivant :

Nombre de personnes à déplacer	Délais de réservation	
3 à 4 usagers (incluant accompagnateur)	Le jour ouvrable précédant, avant 16 h 00	
5 à 10 usagers	5 jours ouvrables avant la date prévue de l'activité	
11 à 40 usagers	7 jours ouvrables avant la date prévue de l'activité	*Certaines restrictions s'appliquent.

Les déplacements de groupe et activités spéciales ne doivent pas entrer en conflit avec les déplacements réguliers. Ce type de déplacement n'entre pas dans la mission de La Société et est offert seulement lorsque les ressources sont suffisantes et le permettent sans nuire aux services de La Société.

Par ailleurs, La Société n'offre pas de transport nolisé. La vocation de son service de transport adapté est d'offrir, sur le territoire de la Ville de Rimouski, un service en transport en commun pour les besoins individuels des personnes en situation de handicap.

1.1. Changement de lieu d'une activité

Lorsque, pour des raisons de forces majeures (tempête, pluie, etc.), un changement de lieu pour la tenue d'une activité est nécessaire, la personne responsable de l'activité doit indiquer le lieu alternatif de l'activité si cette activité présente un risque d'être déplacée. La Société confirmera la validité du lieu alternatif dans les 2 jours ouvrables suivants.

En cas de changement de lieu, la personne responsable de l'activité à la responsabilité de contacter, par téléphone, La Société au moins 5 heures avant l'activité pour indiquer le nouveau lieu de l'activité ou au plus tard à 8 h 30 le matin de l'activité si celle-ci se tient entre 11 h 00 et 13 h 30. De plus, elle enverra aussitôt un courriel à La Société et au service de répartition de La Société afin de confirmer le changement effectué par téléphone.

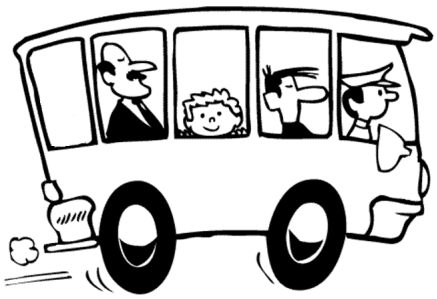
Il est important de tenir compte du fait que ce n'est pas toujours possible de déplacer une activité. Le déplacement du lieu de l'activité est possible dans la limite où un lieu de remplacement à proximité du lieu initial a été trouvé. Une trop grande variation de distance affecte l'heure de la prise en charge des usagers prévus à l'horaire immédiatement après les participants à une activité.

Exemple 1 (changement possible) : activité au parc Beauséjour annulée et remplacée par une activité au parc Lepage. Le changement est facile à faire (les 2 lieux sont relativement proches).

Exemple 2 (changement impossible) : activité au parc Beauséjour annulée et remplacée par une activité au Centre communautaire de Pointe-au-Père. Le changement est impossible à faire (les 2 lieux sont trop éloignés).

1.2. Sorties de groupe hors horaire lors d'événements spéciaux

La Société peut permettre à un groupe d'au moins trois (3) usagers admis au transport adapté, un retour à une heure plus tardive que celle prévue à l'horaire régulier, à certaines conditions :



- La demande de retour hors horaire doit être adressée au bureau de La Société, au moins sept (7) jours avant la date prévue pour le déplacement hors horaire;
- L'heure de retour doit être la même pour tous les membres du groupe d'usagers et ne peut dépasser deux (2) heures.

1.3. Présentation de la demande

La demande doit comprendre :

- Le nom du responsable du groupe;
- Le motif du déplacement hors horaire;
- Le nombre d'usagers du transport adapté concernés par la demande;
- La date et l'heure du retour demandé.

1.4. Décision de La Société

La Société se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande de retour hors horaire compte tenu des ressources disponibles. Si la demande est acceptée, le personnel administratif attribuera un numéro à ce retour et le transmettra au responsable du groupe organisé.

1.5. Modalités d'utilisation d'un retour hors horaire

L'usager voulant bénéficier de ce privilège devra réserver son retour au moins quarante-huit (48) heures à l'avance. Lors de sa réservation,

il facilitera le travail de la téléphoniste en lui donnant le numéro de retour hors horaire attribué.

Lorsqu'un retour est organisé et qu'au moins trois (3) usagers ont confirmé leur retour à l'intérieur des délais de quarante-huit (48) heures, il est possible d'ajouter des usagers supplémentaires à un groupe déjà confirmé en effectuant une réservation selon l'horaire habituel.

Une fois la demande accordée, le privilège du retour hors horaire n'est maintenu que si le nombre d'usagers ayant réservés pour ce retour demeure d'au moins trois (3) usagers jusqu'à l'heure du départ pour ce déplacement.

1.6. Nombre de retours hors horaire annuellement

La Société permet l'organisation d'un maximum de dix (10) retours hors horaire du 1er janvier au 31 décembre d'une même année.

1.7. Contravention à la politique de retour hors horaire

Un usager qui obtiendrait un retour hors horaire en contrevenant à un des critères de la politique peut être privé de l'accès aux retours hors horaire pour une période de douze (12) mois consécutifs.