

RÈGLES D'UTILISATION



**Transport
ADAPTÉ & COLLECTIF
des Chenaux**

2017

Tables des matières

1 -	Introduction.....	3
2 -	Territoire desservi	3
3 -	Politique d'admission	3
4 -	Politique de réservation.....	4
5 -	Politique d'annulation.....	6
6 -	Tarifcation.....	6
7 -	Travail du chauffeur.....	7
8 -	Responsabilité de l'utilisateur	7
9 -	Transport hors territoire	8
10 -	Congés fériés	8
11 -	Tarifcation et horaire de services et de réservation en vigueur.....	8
12 -	Politique urgence neige.....	8
13 -	Politique pour les plaintes.	9

I - INTRODUCTION

Pendant plus de trois ans, plusieurs personnes œuvrant auprès de la clientèle en situation d'handicap ont travaillé très fort afin de doter la région d'un service de transport adapté. Tous les efforts déployés furent récompensés le 13 novembre 1989, alors que le service de transport adapté débutait ses opérations.

Afin d'offrir un service de transport de qualité, Transport adapté & collectif (TAC) des Chenaux a établi certains règlements que vous retrouverez en parcourant les pages qui suivent.

Si après la lecture de notre « Politique à l'usager », certains points demeurent incompris, n'hésitez pas à nous contacter au 819-840-0968 poste 1 pour la répartition et le poste 2 pour la direction générale. Il nous fera grand plaisir de répondre à vos questions.

2 - TERRITOIRE DESSERVI

Nous desservons présentement les personnes en situation d'handicaps des municipalités suivantes :

- Batiscan
- Champlain
- Notre-Dame-de-Mont-Carmel
- Sainte-Anne-de-la-Pérade
- Saint-Étienne-des-Grès
- Sainte-Geneviève-de-Batiscan
- Saint-Maurice
- Saint-Luc-de-Vincennes
- Saint-Narcisse
- Saint-Prosper
- Saint-Stanislas

Vous pourrez effectuer des déplacements à l'intérieur de ces municipalités ainsi que vers le Trois-Rivières Métro selon un horaire préétabli et si le nombre le justifie.

3 - Politique d'admission

3.1 Comité d'admission

Le comité d'admission est un comité tripartite où sont représentés l'organisme mandataire, les personnes en situation d'handicaps et le réseau de la santé et des services sociaux. Chacune des parties a un pouvoir égal de représentation. Le Comité est composé :

- D'un représentant de l'organisme mandataire, soit l'officier délégué à l'admission;

- D'un à trois représentants des personnes en situation d'handicaps, de façon à ce que soient représentées les différentes catégories de déficiences;
- D'un représentant du réseau de la santé et des services sociaux.

Le comité d'admission constitue l'instance locale décisionnelle en matière d'admissibilité. Seuls les membres du comité d'admission ont le pouvoir de prendre les décisions quant à l'admission d'une personne au transport adapté et toute décision doit être prise à l'unanimité.

Le comité d'admission doit statuer sur chaque demande d'admission qui lui est transmise. Il doit reconsidérer le dossier d'un usager lorsque des faits nouveaux le justifient et modifier, s'il y a lieu, une décision prise antérieurement par lui ou par le bureau de révision. Le comité doit également procéder à une révision périodique des dossiers de l'ensemble de la clientèle admise (révision statutaire).

Une personne qui se croit lésée par une décision rendue par le comité d'admission peut dans les 40 jours suivant cette décision, demander par écrit au bureau de révision de la revoir.

Pour être accueillie au bureau de révision, la requête doit porter sur l'un des trois motifs suivants :

- a. Les critères d'admission reconnus par la politique d'admissibilité ont fait l'objet d'une mauvaise interprétation par le comité d'admission;
- b. Le dossier de la personne en situation d'handicap a fait l'objet d'une mauvaise interprétation par le comité d'admission;
- c. Les formalités qui doivent être suivies lors de la prise de décision par le comité d'admission n'ont pas été respectées.

Le bureau de révision doit rendre sa décision dans les trente jours suivant la réception de la demande de révision. Cette décision, qui est finale et sans appel, peut confirmer, infirmer ou modifier la décision rendue par le comité d'admission.

1.2 Politique concernant les limitations temporaires

Le service de transport adapté accepte de desservir les personnes limitées temporairement par une déficience, pour la durée de leur handicap. On tentera d'accommoder ces personnes, le mieux possible, en tenant compte des horaires, des priorités et de la demande de la clientèle régulière.

4 - POLITIQUE DE RÉSERVATION

4.1 Priorité du service

La règle du premier arrivé, premier servi prévaut en tout temps. Les réservations par abonnement ont priorité par rapport aux réservations sur appel.

4.2 Renseignements à fournir lors d'une réservation

- Votre nom
- Date du déplacement
- Les adresses de départ et de retour
- Les heures de départ et de retour
- Si vous utilisez un fauteuil roulant, spécifiez s'il est manuel, motorisé, s'il s'agit d'un amigo ou autres
- S'il y a lieu, indiquez l'heure de votre rendez-vous
- Spécifiez si vous êtes accompagné (e)
- La personne qui fait une réservation au nom d'une personne en situation d'handicap devra laisser son nom et son numéro de téléphone
- Vous devez également laisser le numéro de téléphone du lieu de votre destination afin qu'on puisse vous rejoindre si un contretemps nous empêchait de respecter l'horaire prévu.

4.3 Les trois modes de réservation

PAR ABONNEMENT

Un abonnement est un déplacement qui se répète de façon identique d'une semaine à l'autre. Lors de l'abonnement, vous n'avez qu'à spécifier, en plus des renseignements déjà mentionnés, les jours de la semaine pour lesquels votre demande s'applique et les dates de début et de fin de l'abonnement.

Le répartiteur vous confirmera toujours l'acceptation ou le refus d'une réservation par abonnement.

RÉSERVATION SUR APPEL

C'est la façon usuelle de réserver. Vous n'avez qu'à composer le 819-840-0968 poste 1 au moins 24 heures avant la date de votre déplacement. Votre demande sera enregistrée par le répartiteur qui compose les routes en regroupant les usagers ayant des destinations compatibles afin d'intégrer le plus d'usagers possible au service. Le répartiteur ne communiquera pas avec vous, à moins que l'une de ces situations ne se présente :

- On a dû déplacer l'heure de votre transport de plus de 30 minutes, avant ou après l'heure que vous aviez demandée pour votre transport;
- On a dû refuser votre demande;

NOTE IMPORTANTE : dans ces cas, le répartiteur communiquera avec vous par téléphone la veille de votre déplacement lorsqu'il est possible pour le répartiteur de le prévoir. Les réservations de groupe, le délai est de 3 jours avant la date du déplacement.

- À la demande

Dans les cas où vous ne pouvez effectuer votre réservation 24 heures à l'avance, vosre demande peut être acceptée si les disponibilités le permettent.

5 - POLITIQUE D'ANNULATION

Si vous ne pouvez être à votre rendez-vous à l'heure convenue, vous devez en aviser le répartiteur le plus tôt possible. Ainsi, peut-être donnerez-vous la chance à une autre personne de bénéficier du service.

En tout temps, lorsque vous désirez apporter une correction à votre réservation, vous devez vous adresser au répartiteur. **Les chauffeurs ne sont pas autorisés à faire des changements de dernière minute.**

Un usager régulier interrompant sa demande de service par abonnement doit en aviser le répartiteur. La veille de la reprise du service régulier, il devra aussi en aviser le répartiteur afin de pouvoir à nouveau bénéficier du service.

Toute personne qui annule une demande de service doit aviser le répartiteur des changements survenus au moins 2 heures à l'avance. Tout trajet effectué inutilement sera défrayé par l'utilisateur qui a omis d'annuler sa réservation, lors de son prochain voyage. Après 3 oublis successifs d'annulation, le comité d'admission pourra décider de suspendre votre admission.

6 - TARIFICATION

Nous offrons plusieurs possibilités pour effectuer vos paiements.

6.1 Le paiement en espèces

L'utilisateur du transport et s'il y a lieu, son accompagnateur admis, défraie à chaque voyage le même montant que celui en vigueur au service de transport en commun environnant.

Vous devez avoir en main le montant exact. Le chauffeur n'est pas tenu de remettre la monnaie et, également, **il n'accepte pas de pourboire.**

6.2 Le laissez-passer

L'utilisateur peut se procurer, auprès du chauffeur, une carte au prix de 20 passages simples, que le chauffeur poinçonne à chaque utilisation. Cette carte est valide que pour TAC des Chenaux seulement et tant que les 20 passages n'ont pas été utilisés. Cette carte n'a aucune limite de temps quant à son utilisation, sauf si les tarifs ont été augmentés,

l'utilisateur pourra utiliser son laissez-passer en donnant la différence au chauffeur. L'accompagnateur, s'il doit défrayer son déplacement, peut utiliser le même laissez-passer. Les tarifs spéciaux étudiants et 65 ans et plus ne sont pas en vigueur pour TAC des Chenaux.

7 - TRAVAIL DU CHAUFFEUR

Le chauffeur n'attendra pas plus de 5 minutes un utilisateur qui n'est pas prêt. Il aidera l'utilisateur à se rendre de l'entrée de sa résidence jusqu'au véhicule et vice-versa.

Également, il aidera l'utilisateur à monter et à descendre du véhicule et il veillera à ce que tous les passagers portent leur ceinture de sécurité lors d'un voyage. Lorsque votre lieu de destination ou d'origine est un édifice à appartements, le chauffeur ira vous chercher ou vous reconduire seulement à l'entrée intérieure de l'édifice.

Il n'ira pas vous chercher à votre appartement

Il ne montera pas aux étages

Il n'a pas la tâche de vous aider à enfiler vos vêtements

Il n'effectue pas les transferts de personnes d'un fauteuil à un autre.

Dans tous les cas où la personne en situation d'handicap doit être assistée autrement que pour franchir la distance entre le véhicule et la porte de la résidence, elle devra être accompagnée.

8 - RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATEUR

L'utilisateur devra s'assurer que sa résidence est accessible, surtout l'hiver. Si la personne en situation d'handicap, ne peut franchir seule le pas de la porte, un accompagnateur devra aider cette personne à monter ou à descendre.

L'utilisateur devra être prêt au moins 5 minutes avant l'heure fixée pour son départ.

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous, pendant toute la durée du trajet, sauf pour des raisons d'ordre médical. Dans ce cas, une copie du certificat médical devra être remise à l'administration.

N.B. Même si un fauteuil roulant est déjà équipé d'une ceinture de sécurité, celle fournie par le chauffeur doit être utilisée pour plus de sécurité.

L'utilisateur a la responsabilité des colis qu'il transporte. Il doit en assurer le transport, et veiller à ce que les colis ne nuisent pas à la bonne marche du service. Le chauffeur n'est pas tenu de transporter les colis de l'utilisateur.

Tous les fauteuils roulants doivent être en bon état, solides et sécuritaires.

En tout temps, il est strictement défendu de fumer à bord du véhicule.

Afin d'éviter tout désagrément, il serait souhaitable, lorsque vous vous rendez à une destination que vous connaissez peu, de vérifier au préalable s'il y a des marches à monter ou à descendre pour franchir le pas de la porte.

9 - TRANSPORT HORS TERRITOIRE

TAC des Chenaux peut aussi se déplacer dans les villes de Cap-de-la-Madeleine, Trois-Rivières et Trois-Rivières suivant l'horaire préétabli si le nombre le justifie.

10 - CONGÉS - JOURS FÉRIÉS

Aucun service ne sera offert les jours fériés suivants :

- La Confédération
- Fête du Travail
- Action de grâces
- Fête de Dollars
- Noël et le lendemain
- Jour de l'An et le lendemain
- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Fête nationale

L'administration se réserve le droit de modifier le présent règlement, l'horaire et/ou les jours de services.

Les utilisateurs seront, à ce moment, informés de toutes modifications.

11 - TARIFICATION ET HORAIRE DE SERVICES ET DE RÉSERVATION EN VIGUEUR

Tarification

Aller simple	3.00\$
Carte 20 passages	60.00\$

Horaire des services de transport

Du lundi au vendredi de 07h00 à 17h30

Horaire pour les réservations

Du lundi au jeudi de 08h30-11h30 et de 12h00-14h00
Le vendredi de 08h30-12h00

12 - POLITIQUE URGENCE NEIGE

TAC des Chenaux doit en tout temps assurer à ses usagers le retour à sa résidence. Pour cette raison la politique urgence neige de TAC des Chenaux est la suivante :

- Si les Commissions scolaires de votre territoire ferment les écoles, TAC des Chenaux annulera tous les déplacements;
- Si la météo d'Environnement Canada annonce une tempête en cours de journée, il pourrait y avoir du transport et certains déplacements seront alors annulés afin d'assurer la sécurité de tous et de chacun; le répartiteur communiquera avec vous si votre déplacement est annulé.

13 - POLITIQUE POUR LES PLAINTES.

La politique pour le traitement des plaintes concernant le service, le personnel et autres. En premier lieu, vous pouvez communiquer avec la direction au numéro de téléphone suivant : 819-840-0968 poste 2.

Par la suite, si la réponse ne vous satisfait pas, vous acheminez par écrit vos demandes et adressez le tout à l'attention du Conseil d'administration de TAC des Chenaux à l'adresse suivante :

Transport adapté & collectif des Chenaux
A/S : Conseil d'administration
660 B rue Principale
St-Luc de Vincennes, Qc
G0X 3K0

Si la réponse ne vous satisfait toujours pas, vous pouvez communiquer avec la municipalité mandataire, soit - Notre-Dame-de-Mont-Carmel au (819) 375-9856.