



TRANSPORT ADAPTÉ

RÉGION DU HAUT-RICHELIEU



Guide de référence

ÉDITION 2022

TABLE DES MATIÈRES

• Définition et mission du transport adapté	4
• Rôle et responsabilités	5
• Politique d'admissibilité au transport adapté	6
• Types d'admission et d'accompagnement	7
• Réservations	8
• Annulations, pénalités et sanctions	9
• Vos responsabilités	10
• Rôle et responsabilités du chauffeur	12
• Interruption du service	13
• Pannes et accidents	13
• Chien-guide et d'assistance	13
• Modifications, déménagements et transfert de dossier	13
• Utilisation du transport adapté à titre de visiteur	13
• Grille tarifaire	14
• Horaire des déplacements	14
• Points de vente	14
• Informations et nouvelles demandes	14
• Plaintes et commentaires	14
• ANNEXE 1 Grille tarifaire, horaires des déplacements, service de réservation	15
• ANNEXE 2 Liste de points de vente	17

Ce document renferme les renseignements nécessaires à l'utilisation du transport adapté et à la planification des déplacements. * Il peut être sujet à une révision annuelle. *

Pour toute **question relative à l'admission au transport adapté, plaintes et commentaires**, vous devez communiquer avec l'organisme mandataire :

Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu - Division des transports

700, rue Boucher, Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Z8

Téléphone : 450-359-2010 / Télécopie : 450-359-2080 / Courriel : autobus@sjsr.ca



Pour toute **question relative au fonctionnement du service et aux réservations**, vous devez communiquer avec le Service de réservation :

Secteur EST : 450 348-3088

Saint-Jean-sur-Richelieu / Henryville / Mont-Saint-Grégoire / Saint-Alexandre / Sainte-Anne-de-Sabrevois / Saint-Blaise-sur-Richelieu / Saint-Paul-Île-aux-Noix / Saint-Sébastien / Saint-Valentin / Lacolle / Napierville / Noyan / Saint-Georges-de-Clarenceville / Saint-Jacques-le-Mineur / Venise-en-Québec

Secteur OUEST : 1 844 359-6024, poste 3123

Saint-Rémi / Saint-Michel / Sainte-Clotilde / Saint-Patrice-de-Sherrington / Saint-Cyprien-de-Napierville / Saint-Bernard-de-Lacolle / Saint-Édouard / Hemmingford Village / Hemmingford Canton / Saint-Urbain-Premier / Saint-Isidore / Saint-Chrysostome / Sainte-Martine

Définition et mission du transport adapté

Le ministère des Transports du Québec oblige les municipalités du Québec à offrir un service de transport adapté pour les personnes en situation d'handicap ou à mobilité réduite résidant sur leur territoire. Les sources de revenus proviennent du ministère des Transports du Québec, des municipalités et des usagers.

C'est un **service de transport collectif**, adapté aux personnes en situation d'handicap ou à mobilité réduite, admises en vertu des critères déterminés par le ministère des Transports du Québec. Il ne doit pas se substituer au transport collectif régulier.

C'est un service de type **porte-à-porte**. Le chauffeur prend l'utilisateur en charge à la porte du lieu d'embarquement jusqu'à la porte du lieu de destination.

Sa mission est d'assurer la mobilité des personnes en situation d'handicap ou à mobilité réduite, afin de leur permettre l'accès aux activités de la communauté. Il favorise leur pleine intégration sociale, professionnelle et économique, en leur permettant de bénéficier d'un degré de mobilité et d'autonomie comparable à celui dont dispose la population en général.

Rôle et responsabilités

Ministère des transports du Québec

Il subventionne en partie le programme et est responsable :

- du cadre législatif et réglementaire favorisant la mobilité de la population ;
- de la *Politique d'admissibilité au transport adapté* ;
- de former les membres du comité d'admission ;
- du bureau de révision ayant pour but de réviser, à la demande d'un usager qui se sent lésé, certaines décisions rendues par le comité d'admission.

Organisme mandataire (Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu)

Il agit au nom des municipalités participantes et est leur porte-parole officiel auprès du ministère des Transports du Québec. Il est responsable :

- du fonctionnement du comité d'admission et de la nomination d'un officier délégué ;
- du respect des procédures entourant la nomination des autres membres du comité ;
- de voir au bon déroulement des activités du comité d'admission ;
- de transmettre au ministère des Transports du Québec tous les documents qu'il exige.

Comité d'admission

Il est composé de l'officier délégué, d'un représentant du réseau de la santé et services sociaux et de deux représentants des personnes en situation d'handicap ou à mobilité réduite. Le comité doit :

- se rencontrer une fois par mois pour analyser les demandes d'admission reçues et déterminer, dans le respect des exigences de la *Politique d'admissibilité au transport adapté*, les personnes admises au transport adapté. La décision doit être unanime et rendue dans un délai de 45 jours après la date de réception de la demande.
- reconsidérer le dossier d'une personne admise lorsque des faits nouveaux le justifient et modifier, s'il y a lieu, une décision prise antérieurement par lui ou le bureau de révision.

Officier délégué à l'admission

Il est nommé par l'organisme mandataire et le représente au sein du comité d'admission. Il doit :

- recevoir et faire l'examen préliminaire des demandes d'admission ;
- communiquer avec les requérants ou intervenants concernés pour obtenir tout complément d'information ;
- préparer et faire le suivi des réunions du comité d'admission ;
- transférer des dossiers d'admission ;
- mettre à jour les dossiers d'admission.

Service de réservation

Il reçoit les appels et les réservations des personnes admises et doit ensuite :

- préparer les feuilles de route des chauffeurs en tenant compte des demandes des usagers ;
- confirmer les heures de départ si elles sont différentes de celles demandées ;
- jumeler les usagers lorsque possible ;
- communiquer adéquatement avec les personnes admises, les chauffeurs et les transporteurs.

Les transporteurs

Les transporteurs doivent exécuter le service de transport et fournir les ressources humaines, l'équipement et le matériel roulant nécessaires. Par conséquent, ils doivent :

- s'assurer que leurs chauffeurs ont les formations requises pour répondre aux besoins des personnes admises et être familiers avec les équipements d'un véhicule adapté ;
- s'assurer que leurs véhicules répondent aux normes de sécurité du ministère des Transports du Québec ;
- respecter les feuilles de route transmises par le Service de réservation ;
- rapporter à l'organisme mandataire tout incident survenu à bord d'un véhicule ;
- assurer la confidentialité des informations relatives aux personnes admises.

Politique d'admissibilité au transport adapté

La **Politique d'admissibilité au transport adapté** détermine les critères sur lesquels repose l'analyse des demandes d'admission.

Pour être admissible, une personne doit répondre aux deux exigences suivantes :

- 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 sont retenues aux fins de l'admissibilité :

- incapacité de marcher sur une distance de 400 mètres sur un terrain uni ;
- incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui ou 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).



Types d'admission et d'accompagnement

Types d'admission

Lorsqu'une personne est admise au transport adapté, le comité lui accorde un des types d'admission suivant :

- Admission **GÉNÉRALE** – Valide pour tous les déplacements sans restriction.
- Admission **PROVISOIRE** – Valide pour une durée déterminée. Mesure temporaire qui nécessite une nouvelle demande à la date d'échéance.
- Admission **SAISONNIÈRE** – Valide pour les mois d'hiver (1^{er} octobre au 30 avril).
- Admission **PARTIELLE** – Valide et limitée à certains déplacements seulement (ex. : dialyse). Pour les personnes qui ont des possibilités d'apprentissage du transport en commun régulier.

Types d'accompagnement

Le comité détermine le type d'accompagnement qui reflète les besoins réels de la personne admise. Il tient compte de ses incapacités et s'il y a lieu, de sa capacité d'apprendre à utiliser le transport en commun ou de s'y familiariser. L'accompagnateur est une personne qui utilise le transport adapté en compagnie d'une personne admise pour des raisons diverses.

- **OBLIGATOIRE** – La personne doit obligatoirement effectuer tous ses déplacements avec un accompagnateur âgé d'au moins 14 ans, qui doit lui porter assistance pendant le déplacement (gratuit pour l'accompagnateur).
- **FACULTATIF** – La personne peut être accompagnée par une personne de son choix, lorsque les places sont disponibles, mais elle doit le mentionner au moment de la réservation. L'accompagnateur doit payer son passage et monter et descendre aux mêmes endroits que la personne qu'il accompagne.
- **TEMPORAIRE** aux fins de familiarisation – L'accompagnateur temporaire agit à titre d'éducateur et doit être un adulte. Ce type d'accompagnement doit permettre ultérieurement l'utilisation du transport adapté sans accompagnateur, et idéalement déboucher sur une utilisation autonome du transport en commun. La place de l'accompagnateur est assurée et gratuite.
- **NON AUTORISÉ** – Les personnes considérées aptes à utiliser le transport en commun régulier lorsqu'elles sont accompagnées, ne peuvent pas demander d'accompagnateur en transport adapté.

Pour responsabilités parentales

- **OBLIGATOIRE** – Les enfants en situation d'handicap ou à mobilité réduite âgés de moins de 6 ans doivent obligatoirement être accompagnés d'une personne responsable âgée de 14 ans et plus.
- **FACULTATIF** – Le parent en situation d'handicap ou à mobilité réduite peut voyager avec ses enfants âgés de moins de 14 ans. De même, tout enfant en situation d'handicap ou à mobilité réduite âgé de moins de 14 ans peut voyager avec ses parents (ou une personne qui en a la charge) et, s'il y a lieu, un autre membre de la famille immédiate âgé de moins de 14 ans.

Les accompagnateurs doivent payer le coût de leur passage et confirmer leur présence lors de la réservation. Les enfants âgés de moins de 6 ans voyagent gratuitement.

Si vous utilisez les services d'un **accompagnateur** :

- vous devez signifier sa présence au moment de votre réservation ;
- il doit monter et descendre du véhicule aux mêmes endroits que vous ;
- en aucun temps, vous et votre accompagnateur n'êtes autorisés à faire modifier le trajet ;
- le coût de déplacement pour l'accompagnateur non obligatoire est le même que pour vous ou selon sa catégorie d'âge. S'il bénéficie d'un tarif réduit, il doit présenter une carte d'accès reconnue à cette fin (Saint-Jean-sur-Richelieu seulement) ;
- vous avez droit à un seul accompagnateur, sauf dans le cas d'un accompagnement parental.

Le transport en commun **régulier** est gratuit pour votre accompagnateur, sur présentation de votre carte d'admission au transport adapté au chauffeur.

Réservations

Motifs de transport

Le transport adapté est disponible pour différents besoins : rendez-vous médicaux, travail, études post secondaires, loisirs, magasinage, visites et autres. Les étudiants des niveaux primaire et secondaire doivent utiliser le transport scolaire pour leurs études, mais sont éligibles au transport adapté pour leurs autres activités.

Rendez-vous médicaux à l'extérieur du territoire

Les déplacements à l'extérieur du territoire sont permis pour les **rendez-vous médicaux occasionnels** seulement, en autant que ce service ne soit pas offert sur le territoire desservi par Transport adapté MOBI, et s'effectuent du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés). Il est recommandé de les fixer après 9 h 30 et de prévoir le retour avant 15 h 30, afin de faciliter les déplacements.

C'est un service de **transport collectif** avec **jumelage** et les véhicules sont déployés selon les demandes reçues et les ressources disponibles, afin de maximiser les déplacements.

Horaires du Service de réservation et du Service d'appel

Veuillez consulter l'annexe 1 pour connaître les heures d'ouverture du Service de réservation.

Un service d'appel est en fonction en dehors des heures d'ouverture, pour les annulations, retards et retours sur appel seulement. Seuls les messages laissés à cet égard sont traités entre 20 h et 7 h. Pour toute information supplémentaire ou réservation, les personnes admises doivent rappeler pendant les heures régulières.

Faire une réservation

Vous devez obligatoirement réserver votre place à bord d'un véhicule pour effectuer un déplacement.

Afin de permettre au Service de réservation de planifier efficacement les déplacements, vous devez effectuer votre réservation dans les délais requis, soit **avant midi pour le lendemain, sauf pour les rendez-vous médicaux (avant 15 h)**. Vous pouvez laisser un message sur la boîte vocale si la ligne est occupée. Une répartitrice retournera votre appel.

Toute modification à votre réservation doit être effectuée avant midi la veille du déplacement.

Secteur EST : 450 348-3088

Secteur OUEST : 1 844 359-6024, poste 3123

** Voir page 4 pour savoir dans quel secteur se trouve votre municipalité*

Il est recommandé de demander à une personne responsable de faire vos réservations lorsque vous n'êtes pas en mesure de le faire vous-même ou avez de la difficulté à le faire.

Informations à fournir

Vous devez fournir les renseignements suivants :

- nom, prénom et numéro de matricule inscrit sur la carte de membre ;
- date du transport ;
- heure du rendez-vous (prévoir un délai minimum de 30 minutes sur place avant le retour) ;
- **adresses de départ et de destination** et heures souhaitées d'arrivée à destination et de retour ;
- numéro de porte et nom du commerce ;
- si vous utilisez un appareil (ex : fauteuil roulant, triporteur, quadriporteur, marchette, canne) ;
- si vous vous déplacez avec un chien-guide ou d'assistance ;
- si vous êtes accompagné ;
- si l'aide du chauffeur est requise pour l'embarquement et le débarquement ;
- toute précaution particulière que requiert votre état et les particularités d'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement ;
- si vous êtes détenteur d'une carte vous permettant d'utiliser un titre à tarif réduit (pour les résidents de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu seulement).

Planification des déplacements par le Service de réservation

Le transport adapté est un service **collectif** de transport, adapté pour les personnes en situation d'handicap ou à mobilité réduite, et vous bénéficiez du service **en fonction des ressources disponibles**, que ce soit l'autobus ou le taxi.

Le Service de réservation décide du type de véhicule à utiliser pour le déplacement et, s'il y a lieu, effectue un jumelage des usagers.

Il peut donc arriver que l'heure souhaitée pour un déplacement soit devancée ou retardée, afin de maximiser le rendement des véhicules et accommoder plusieurs personnes à la fois. Dans ce cas, le Service de réservation vous confirmera l'heure à laquelle le véhicule passera vous chercher, si l'heure est devancée ou retardée de plus de 10 minutes.

Des lieux d'embarquement et de débarquement ont été fixés dans certains endroits publics et les centres commerciaux. Vous serez informé de ces lieux lors de votre réservation si requis.

Embarquement

Au moment d'effectuer votre déplacement, vous devez :

- être prêt au moins **15 minutes avant l'heure prévue** du passage du chauffeur;
- rester près de la porte de l'entrée principale afin de ne pas retarder le service – le chauffeur n'attend pas plus de 2 minutes à son arrivée;

- vous préparer à payer votre billet ou présenter votre titre de transport au chauffeur **dès l'embarquement** (autobus et taxis). Si votre condition vous en empêche, vous pouvez l'attacher visiblement à votre manteau, fauteuil ou bien à la vue sur l'un de vos effets personnels;
- vous assurer que le parcours menant de votre résidence au véhicule de transport adapté est sécuritaire, facilement carrossable et accessible à tout moment de l'année.

Un fauteuil roulant est disponible dans tous les autobus pour faciliter l'embarquement et le débarquement lorsque nécessaire.

Annulations, pénalités et sanctions

Annulations

Vous devez aviser le Service de réservation **au moins une (1) heure à l'avance** si vous devez annuler votre déplacement. Si vous êtes absent à l'heure fixée au moment de l'aller, votre réservation du retour est automatiquement annulée.

Voyage blanc (réservation non annulée)

Un transport est considéré comme un voyage « blanc » lorsque le transporteur effectue inutilement un trajet pour aller chercher un usager. S'il omet d'annuler son déplacement, l'usager doit payer la pénalité prévue à son prochain déplacement (voir point suivant). On attribue à l'usager un voyage blanc pour les raisons suivantes :

- refus de prendre le transport ;
- pas présent à l'endroit et à l'heure convenus et a oublié d'annuler ;
- résidence non accessible ;
- pas prêt à l'heure prévue ;
- fauteuil roulant inadéquat.

Pénalités

À défaut de respecter le délai d'annulation, les pénalités suivantes s'appliquent :

- a) un avertissement écrit pour le premier déplacement non-annulé;
- b) pour tous les autres déplacements non annulés, la pénalité indiquée dans la grille tarifaire en vigueur (annexe 1) est facturée et payable avant l'embarquement lors du transport suivant;
- c) en cas de refus de payer la pénalité lors du transport suivant, votre accès au service de transport adapté sera suspendu jusqu'au paiement complet de la pénalité;

- d) dans l'éventualité d'une 3^e omission d'annuler un déplacement, en plus de la pénalité, votre accès au service de transport adapté pourrait être suspendu.

Sanctions

Dans l'objectif d'une saine gestion financière et opérationnelle, la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu s'est dotée d'un plan de base établissant les sanctions correspondant aux infractions et aux récidives, afin que les personnes concernées soient préalablement informées.

- Le Service de transport adapté se réserve le droit d'imposer des mesures restrictives à une personne admise qui contrevient aux politiques, règlements ou lois en lien avec le transport adapté ainsi qu'aux modalités d'utilisation prévues au présent *Guide de référence*.
- Un avis écrit stipulant les correctifs à apporter est alors transmis à la personne admise et une copie est conservée à son dossier d'admission.
- La personne admise qui fait l'objet de telles mesures restrictives peut cependant faire entendre ses arguments auprès de l'organisme mandataire, qui verra à en assurer la gestion et à faire les vérifications qui s'imposent lorsque nécessaire.
- Le Service de transport adapté peut expulser une personne admise dont le comportement nuit à la sécurité ou à la quiétude des autres passagers dans les véhicules assignés au transport adapté.
- Les mesures restrictives incluent la suspension temporaire ou définitive du Service de transport adapté.
- Les sanctions sont proportionnelles à la gravité des faits et des circonstances entourant l'événement et une note est conservée au dossier de la personne admise.

Vos responsabilités

Comportement

- Il est interdit de fumer ou vapoter, manger, jeter des déchets, se déplacer et distraire le chauffeur ;
- Vous devez faire preuve de respect et de civisme envers le personnel du Service de réservation, les autres passagers et le chauffeur. **Aucune violence physique ou verbale n'est tolérée** ;
- Afin d'assurer la sécurité de tous, les autobus sont munis de caméras de surveillance ;
- La personne admise doit être dans un état qui permet son transport de façon sécuritaire. Une personne qui démontre des signes d'agressivité ou qui refuse de monter dans un véhicule ne doit jamais être forcée à le faire ;
- Une personne en état d'ébriété ou dont le comportement pourrait nuire à la sécurité des autres passagers peut se voir refuser l'accès au véhicule ;
- Pour tout comportement inadéquat, violent ou à caractère sexuel, votre accès au transport adapté pourrait être suspendu ou votre type d'accompagnement modifié, jusqu'à ce qu'une décision soit rendue par le comité d'admission après évaluation du dossier.

Paiement

- Obligatoire **à chaque embarquement**, sans quoi le chauffeur vous refuse l'accès au véhicule.

Pourboire

- Le transport adapté est un service public. Ne donnez jamais de pourboire à un chauffeur.

Ceinture de sécurité

- Obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules, sauf si vous avez un certificat attestant que vous ne pouvez pas en porter une ;
- Si vous êtes en fauteuil roulant, vous devez en tout temps porter votre ceinture de sécurité personnelle à la hauteur du thorax ;
- Si vous êtes dans l'impossibilité de boucler votre ceinture, le chauffeur a le devoir d'effectuer cette manœuvre ;
- Tous les autobus et les taxis adaptés sont munis d'au moins une rallonge de ceinture de sécurité, afin d'accommoder les personnes qui en ont besoin.

Ancrages

- Si vous vous déplacez à l'aide d'un fauteuil roulant manuel, électrique, gériatrique, triporteur ou quadriporteur, votre appareil doit posséder quatre (4) points d'attache permettant de le fixer solidement au plancher du véhicule. S'il ne peut être ancré de façon sécuritaire, l'accès au véhicule est refusé ;
- Le chauffeur doit ancrer votre appareil et vous aviser des manœuvres qu'il effectue. Vous devez collaborer et accepter son aide, sans quoi l'accès au transport adapté vous sera refusé.

Équipements d'aide à la mobilité (fauteuil roulant, triporteur, quadriporteur)

- Votre équipement doit pouvoir être véhiculé sans danger dans le véhicule et ne pas compromettre votre sécurité ou celle des autres passagers et du chauffeur.
- Il doit être muni de quatre (4) ancrages et être conforme aux standards reconnus des manufacturiers.
- Il ne doit pas excéder la dimension de la plate-forme pour permettre l'embarquement sécuritaire, soit **32 pouces de large** par **48 pouces de long**, et son poids combiné au vôtre **ne doit pas dépasser 800 livres**. Au-delà de ces dimensions, vous limitez les possibilités d'obtenir du transport.
- Si vous utilisez un triporteur / quadriporteur, vous devez être en mesure de transférer sur un siège régulier du véhicule, boucler votre ceinture de sécurité et y demeurer pendant tout le déplacement.
- Pour des raisons de sécurité, il revient au chauffeur de manœuvrer le triporteur, quadriporteur ou fauteuil roulant motorisé à l'embarquement et au débarquement. Vous devez mettre votre appareil à la position « neutre » et accepter l'aide du chauffeur.

Fauteuil roulant brisé

- Vous pouvez vous déplacer avec un fauteuil roulant vide, pour réparation seulement, après validation avec le Service de réservation.
- Vous devez le déplacer sans l'aide du chauffeur.
- Aucun fauteuil n'est transporté par le chauffeur sans la présence de son propriétaire.

Bonbonne d'oxygène

Si vous vous déplacez avec une bonbonne d'oxygène, elle doit être bien fixée :

- **petit format** : peut être fixée dans un sac prévu à cet effet ;
- **grand format** : doit être fixée par le chauffeur à bord du véhicule ou au fauteuil roulant avec un dispositif approprié ;
- Le remplacement de bonbonnes en cours de déplacement est votre responsabilité ou celle de votre accompagnateur, et non celle du chauffeur.

Transport sécuritaire des enfants

- Tout enfant de moins de 63 cm en position assise doit être placé dans un siège adapté à sa taille et à son poids.
- Le parent doit fournir le siège et le fixer dans le véhicule, ou avec l'aide du chauffeur si le parent est dans l'impossibilité de le faire lui-même en raison d'incapacités motrices.
- Un parent ne peut voyager avec un enfant assis sur ses genoux.
- Si le parent n'a pas l'équipement requis lors de l'embarquement, son transport ne pourra être effectué.
- Les autobus adaptés sont munis de sièges intégrés pour les enfants. Pour plus d'informations, vous devez communiquer avec le Service de réservation.

Sacs d'épicerie ou de magasinage

- Ils sont autorisés pourvu que leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur.
- Vous devez les transporter vous-même, vous assurer qu'ils ne gênent pas la circulation à bord du véhicule et qu'ils soient solidement fixés ou tenus sur vos genoux.
- Tout article prenant une place supplémentaire dans le véhicule est interdit – autant dans le véhicule que dans son coffre arrière. Le chauffeur ne peut pas porter vos sacs.

Accessibilité des lieux d'embarquement et de débarquement

- Assurez-vous que vos lieux de départ et d'arrivée sont facilement accessibles à tout moment de l'année pour les véhicules de transport adapté (rampe d'accès, déneigé l'hiver), sans quoi votre déplacement pourrait être annulé et/ou considéré comme un voyage blanc (réservation non annulée).

- S'il y a accumulation de neige ou de glace dans l'entrée de cour et que le chauffeur juge qu'il y a un risque, il est en droit d'annuler le transport. Le déneigement de votre entrée est votre responsabilité et non celle du chauffeur.

Escaliers et rampes d'accès

- Si vous êtes en fauteuil roulant et que vous devez franchir une ou plusieurs marches, vous devez prévoir une autre forme d'aide que le chauffeur.
- Si vous devez demeurer dans votre fauteuil, il doit obligatoirement y avoir une rampe d'accès à l'origine et à la destination.
- Si vous êtes **ambulant** (incluant les personnes qui se déplacent avec une canne ou une marchette) et que l'accès au logement est constitué de plus de trois (3) marches consécutives, vous devez être capable de les monter seul ou faire appel à une autre personne que le chauffeur pour vous aider.

Personne responsable au débarquement

- Lorsqu'une personne nécessite d'être prise en charge par une personne responsable, celle-ci doit être **présente au débarquement**. Dans le cas contraire et en dernier recours, la personne admise est reconduite au Service de police et les frais encourus lui sont facturés.
- Quelqu'un doit vous prendre en charge une fois à l'intérieur du bâtiment, puisque le chauffeur n'est pas autorisé à y circuler.

Généralités

Il est de votre responsabilité ou celle de votre représentant légal de vous assurer que :

- les paquets, articles personnels ou boîte à lunch sont clairement identifiés ;
- pour tout déplacement de plus de 60 minutes, une bouteille d'eau vous est facilement accessible ;
- les personnes dans l'incapacité de s'identifier verbalement, ainsi que les participants aux camps de jour sont obligatoirement et clairement identifiés à l'aide d'une carte sur laquelle figurent leur photo, leur nom et leurs coordonnées.

Pour des raisons de sécurité, il est de votre responsabilité de connaître les heures d'ouverture de votre destination (ex : centre d'achat, clinique médicale, dentiste).

Rôle et responsabilités du chauffeur

À l'embarquement

Le chauffeur doit :

- signaler sa présence à l'arrivée en se présentant à la porte principale ;
- faire preuve de politesse, discrétion, respect et patience envers les passagers ;
- stationner son véhicule du bon côté de la rue ou vous aider à la traverser si c'est impossible. Il peut également se stationner à un endroit qu'il juge plus sécuritaire ;
- pour éviter du retard à son trajet, ne pas attendre plus de deux (2) minutes à son arrivée. Après ce délai, le voyage est annulé et considéré comme un voyage blanc (réservation non annulée) et les pénalités prévues s'appliquent ;
- vous porter assistance en vous donnant le bras ou en poussant le fauteuil roulant entre le véhicule et la porte du lieu d'origine et de destination ;
- si plus de trois marches sont à monter ou descendre, vous devez être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur ;
- ne jamais transporter une personne dans ses bras, ni monter ou descendre un fauteuil roulant dans des marches. Au besoin, les lieux d'embarquement et de débarquement doivent être équipés de rampe d'accès ou d'élévateur permettant de franchir les obstacles physiques ;
- ne pas être tenu responsable du transport des médicaments des passagers ;
- ne pas transporter les achats et/ou effets personnels des passagers.

Plate-forme élévatrice

Pour des raisons de sécurité, le chauffeur doit :

- ne jamais monter sur la plate-forme avec une personne en fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur ;
- mettre la ceinture de sécurité de la plate-forme et l'ajuster lors des manœuvres ;
- fermer le contrôle électrique des appareils motorisés ou appliquer les freins du fauteuil roulant manuel lorsqu'il est sur la plate-forme ;
- utiliser les crochets prévus pour maintenir la porte de la plate-forme ouverte et s'assurer que rien ne gêne la sortie lors des manœuvres ;

- placer la personne en fauteuil roulant dos au véhicule et l'appuyer contre la plaque de retenue arrière de la plate-forme lors des manœuvres ;
- demeurer près de la plate-forme et actionner le mécanisme de montée d'une main, en tenant le fauteuil roulant de l'autre.

Pendant le déplacement

Le chauffeur doit :

- respecter la confidentialité des informations personnelles reliées aux personnes admises ;
- est autorisé à écouter de la musique, sans nuire à la quiétude des passagers ;
- s'assurer que les appareils d'aide à la mobilité sont solidement fixés au plancher à l'aide des quatre (4) courroies, que les passagers ont bouclé leur ceinture de sécurité et que les béquilles, marchettes ou autres orthèses sont rangées de façon sécuritaire ;
- vous aider à boucler votre ceinture de sécurité si vous avez de la difficulté à le faire ;
- ranger les attaches d'ancrage des appareils d'aide à la mobilité non utilisées ;
- respecter le Code de la sécurité routière et s'assurer du bon état de fonctionnement et de propreté de son véhicule en tout temps.

Au débarquement

- Avant de quitter le véhicule pour escorter un passager, il doit s'assurer que la plate-forme élévatrice est remontée, le frein d'urgence appliqué et les clignotants actionnés ;
- Les appareils d'aide à la mobilité doivent faire face au trottoir, lorsqu'il utilise la plate-forme élévatrice ;
- La prise en charge débute à la porte du point d'origine et se termine à la porte du lieu de destination ;
- Avant de quitter les lieux, il doit s'assurer que la personne est entrée à l'intérieur de la destination ou, si requis, qu'elle est prise en charge par quelqu'un de compétent. Sinon, il doit communiquer avec le Service de réservation et demander les directives ;
- il doit vérifier l'intérieur du véhicule à la fin de son trajet, afin de s'assurer qu'il n'y ait plus personne et qu'aucun objet n'a été perdu ou oublié.

Interruption du service

- Pour des raisons de sécurité, il est possible que le service soit temporairement suspendu en raison de conditions climatiques défavorables (tempête de neige, verglas, déclenchement de mesures d'urgence ou autre).

En règle générale, lorsque les écoles sont fermées, le service de transport adapté est suspendu ;

- Un avis à cet effet est diffusé sur BOOM FM, la page Facebook de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu et le répondeur du Service de réservation ;
- Vous pouvez également communiquer avec le Service de réservation pour vous informer de l'état de la situation et vérifier si votre déplacement aura lieu ;
- **Cependant, si vous avez un rendez-vous médical, votre déplacement aura lieu et ne sera pas annulé.**

Pannes et accidents

- En cas de panne ou accident, le chauffeur communique avec le Service de réservation qui voit à envoyer les véhicules d'urgence requis et un autre véhicule pour transporter les passagers si nécessaire ;
- Une copie du rapport de l'événement est transmise à l'organisme mandataire.

Chien-guide et d'assistance

Le chien-guide et d'assistance est autorisé *sans frais* à bord des véhicules et doit avoir reçu une formation spécifique donnée par un organisme reconnu. Il doit :

- se trouver au pied du maître et porter un harnais ;
- ne pas se comporter de manière agressive avec les passagers et le chauffeur ;
- ne pas nuire au confort et à la sécurité des autres passagers.

Il n'est pas considéré comme un accompagnateur et sa présence n'empêche pas celle d'un accompagnateur.

Modifications, déménagements et transfert de dossier

Modification au dossier d'admission

- Vous devez signaler tout changement de votre état de santé ou modification de votre équipement à l'officier délégué à l'admission, afin de mettre votre dossier à jour ;
- Toute modification à votre dossier en lien avec votre diagnostic, vos incapacités, votre accompagnement ou tout autre besoin particulier, peut faire l'objet d'une demande de justification écrite par un professionnel de la santé ou de l'obligation de compléter une nouvelle demande d'admission au transport adapté.

Déménagement

- Sur le territoire de MOBI : vous devez rapidement aviser l'officier délégué à l'admission par téléphone ou par écrit, afin de procéder aux changements ;
- À l'extérieur du territoire de MOBI : si vous souhaitez faire transférer votre dossier à l'organisme de transport adapté concerné, vous devez obligatoirement faire parvenir une demande écrite à l'officier délégué en précisant vos nouvelles coordonnées.

Décès

- La famille est priée d'aviser l'officier délégué à l'admission lors du décès de l'usager, afin qu'il puisse procéder à la fermeture de son dossier.

Utilisation du transport adapté à titre de visiteur

Vous pouvez utiliser le transport adapté sur un autre territoire que celui où vous êtes admis. Vous avez alors le statut de **visiteur** en vertu du principe de reconnaissance provinciale de l'admissibilité. Vous devez :

- réserver votre place en contactant l'organisme de transport adapté offrant le service dans le territoire visité ;
- présenter votre carte d'admission au chauffeur sur demande ;
- payer le même tarif que les personnes résidant dans le secteur où vous vous rendez, en vertu de la *Politique d'admissibilité au transport adapté* émise par le ministère des Transports du Québec.

Veillez communiquer avec le Service de réservation pour connaître les possibilités de correspondance avec d'autres organismes de transport adapté.

Grille tarifaire

Voir l'**annexe 1** (page 15) pour connaître les tarifs qui s'appliquent à votre municipalité.

Horaire des déplacements

Voir l'**annexe 1** (page 16) pour connaître l'horaire des déplacements des secteurs EST et OUEST.

Points de vente

Voir l'**annexe 2** (page 17) pour connaître la liste des points de vente des secteurs EST et OUEST.

Informations et nouvelles demandes

- Les demandes d'information et questions relatives à l'admission d'une personne doivent être adressées à l'officier délégué à l'admission.
- Le présent **Guide de référence** du transport adapté est disponible sur Internet au : **www.sjsr.ca**
(onglets « Transports », « Transport adapté », « Utiliser le transport adapté », rubrique « Règles à suivre lors des déplacements »)

Plaintes et commentaires

Si vous souhaitez faire part d'une remarque, d'une amélioration ou d'une insatisfaction en rapport avec MOBI, vous pouvez le faire :

- ✓ en téléphonant au **450-359-2010**
- ✓ par courriel à : autobus@sjsr.ca
- ✓ en écrivant à l'organisme mandataire :

*Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu
Division des transports
700, rue Boucher, 2^e étage
Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Z8*

L'organisme mandataire verra à en assurer le suivi dans un délai raisonnable.

- Une plainte écrite peut être exigée, selon la gravité de la situation.
- La personne admise qui formule une plainte contribue à l'amélioration du service et ne doit d'aucune manière craindre de perdre son droit au transport et que des préjudices soient portés.
- Vos commentaires sont importants pour nous. Ils sont la première source de renseignements que nous utilisons pour améliorer nos services. En nous informant de toute situation que vous jugez inappropriée ou inhabituelle, vous nous aidez à rendre votre expérience de transport plus agréable.

Vous pouvez obtenir, sur demande, le [Guide de référence](#) dans les versions suivantes :

- version imprimée version électronique version auditive version en gros caractères.

ANNEXE 1

Grille tarifaire, horaire des déplacements, Service de réservation (2022)



	Secteur EST Réservation : 450 348-3088				Secteur OUEST Réservation : 1-844-359-6024, poste 3123		
	St-Jean-sur-Richelieu	Territoire I Autobus Taxi		Territoire II Autobus Taxi		Territoire III	Territoire IV
Passage simple	4,25 \$	6,25 \$	12,25 \$	6,50 \$	13,25 \$	7,00 \$	6,75 \$
10 passages Régulier	22,75 \$						
10 passages Réduit	14,75 \$						
20 passages Régulier	45,50 \$	98,25 \$		108,00 \$		117,75 \$	111,75 \$
20 passages Réduit	29,50 \$						
Carte mensuelle - Régulier	72,25 \$						
Carte mensuelle - Réduit	39,75 \$						
Rendez-vous médicaux hors-territoire							
Rive-sud*	7,00 \$		25,75 \$		28,00 \$	25,00 \$	25,00 \$
Montréal	11,25 \$		29,00 \$		32,00 \$	28,00 \$	28,00 \$
St-Jean-sur-Richelieu						19,75 \$	19,75 \$
Valleyfield						20,75 \$	20,75 \$
Châteauguay, Ormstown						15,00 \$	15,00 \$
Pénalité voyage blanc	10,00 \$	20,00 \$	20,00 \$	30,00 \$	30,00 \$	10,00 \$	10,00 \$

* Rive-sud :
Boucherville, Brossard, Cardiac, Greenfield Park, La Prairie, Longueuil, Saint-Bruno, Saint-Hubert, Saint-Lambert, Saint-Philippe-de-La Prairie.

Henryville Mont-St-Gregoire St-Alexandre Ste-Anne-de-Sabrevois St-Blaise-sur-Richelieu St-Paul-ile-aux-Noix St-Sébastien St-Valentin	Lacolle Napierville Noyan St-Georges-de-Clarenceville St-Jacques-le-Mineur Venise-en-Québec	St-Rémi St-Michel Ste-Clotilde St-Patrice-de-Sherrington St-Cyprien de Napierville St-Bernard-de-Lacolle St-Édouard Hemmingford Village Hemmingford Canton St-Urbain-Premier St-Isidore St-Chrysostome	Sainte-Martine
---	--	---	----------------

* Le coût d'un déplacement entre deux municipalités d'un même secteur** est facturé selon le montant le plus élevé.
** Déplacements possibles entre les municipalités d'un même secteur uniquement (EST ou OUEST).

Déplacements pour rendez-vous médicaux hors-territoire : Communiquez avec le service de réservation pour plus d'informations sur la plage horaire et les points de service.

ANNEXE 1

Grille tarifaire, horaire des déplacements, Service de réservation (2022)

Horaire des déplacements

Secteur EST		Secteur OUEST	
Tous les déplacements		Tous les déplacements	
Lundi au vendredi	5 h 30 à minuit	Lundi au vendredi	7 h à 17 h* *20 h 30 le jeudi
Samedi, dimanche et jours fériés	7 h à minuit	Samedi, dimanche et jours fériés	Aucun service

Service de réservation

Secteur EST : 450-348-3088 Secteur OUEST : 1-844-359-6024, poste 3123		
Lundi au vendredi	7 h à 20 h	Délai de réservation pour le lendemain : midi (sauf pour rendez-vous médicaux : 15 h)
Samedi et dimanche	8 h à 16 h	
Service d'appel	De 5 h du matin à minuit 7 jours / 7	Pour annulations, retards et retours sur appel <u>seulement</u> (seuls les messages laissés à cet égard sont traités entre 20 h et 7 h). * Pour toute information supplémentaire ou réservation, veuillez appeler pendant les heures régulières.

Passage simple

Coût à payer par déplacement (à l'aller et au retour). Payable en argent comptant au chauffeur (monnaie exacte).

Carnets de 10 déplacements (Saint-Jean-sur-Richelieu) et Carnets de 20 déplacements

Plus économiques si vous prévoyez utiliser le transport adapté plusieurs fois!

Carte mensuelle (Saint-Jean-sur-Richelieu)

Disponible pour les déplacements effectués sur le territoire de Saint-Jean-sur-Richelieu, elle permet d'effectuer un nombre illimité de déplacements durant le mois. Il est recommandé de se la procurer dans les trois premiers jours ouvrables du mois courant.

Tarif réduit (Saint-Jean-sur-Richelieu)

Réservé aux étudiants à temps plein et aux personnes âgées de 60 ans et plus (carte personnalisée obligatoire, disponible au Terminus - 700, rue Boucher).

Promotions (Saint-Jean-sur-Richelieu)

Lorsque le transport en commun régulier est gratuit sur les lignes urbaines, lors d'activités promotionnelles, la même gratuité s'applique aux personnes admises au transport adapté.

ANNEXE 2

Liste des points de vente

Terminus Saint-Jean-sur-Richelieu

700, rue Boucher, Saint-Jean-sur-Richelieu

Comptoir de service accessible aux personnes à mobilité réduite

Carnets et passes mensuelles de Saint-Jean-sur-Richelieu seulement

Modes de paiement acceptés : argent, chèque*, carte de débit ou crédit

Eugène Dolbec & fils

10, rue Jean-Talon, Saint-Jean-sur-Richelieu

(pour billetterie secteur EST)

Modes de paiement acceptés : argent, chèque*

Le Groupe Transbus

120, rue Bombardier, 2^e étage, Chateauguay

(pour billetterie secteur OUEST)

Modes de paiement acceptés : argent, chèque*

Vendus par les chauffeurs à bord des autobus adaptés

(pour billetterie secteurs EST et OUEST)

Modes de paiement acceptés : argent, chèque*

* Fait à l'ordre du « Transport adapté du Haut-Richelieu » (chèques postdatés refusés)



PRODUCTION

Direction générale - Division transport
et Service des communications

Décembre 2021