



**RÉGIE INTERMUNICIPALE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA VALLÉE DU RICHELIEU**

TRANSPORT ADAPTÉ

Municipalités desservies :

Beloeil – McMasterville - Mont-Saint-Hilaire -
Otterburn Park - Saint-Basile-le-Grand -
Saint-Jean-Baptiste - Saint-Marc-sur-Richelieu

GUIDE DE L'USAGER

Février 2007

TABLE DES MATIÈRES

LE TRANSPORT ADAPTÉ C'EST	1
SERVICES OFFERTS	1
ADMISSION.....	2
LA RÉVISION	3
CARTE D'ACCÈS	4
PROCÉDURE DE RÉSERVATION	5
ANNULATION D'UNE RÉSERVATION	6
PROCÉDURE LORS D'INTEMPÉRIES.....	6
JOURS FÉRIÉS.....	7
RESPONSABILITÉ DE L'USAGER	7
PROCESSUS D'ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTÉ	10
ANNEXE A : ADRESSES UTILES.....	12

LE TRANSPORT ADAPTÉ C'EST...

Un service de transport collectif, adapté aux personnes à mobilité réduite, répondant aux critères établis par la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec. Il s'agit d'un service de transport s'effectuant de porte à porte. Tous les déplacements se font en autobus adapté ou, dans certains cas, en taxi, selon les besoins de la personne ainsi que les ressources disponibles.

SERVICES OFFERTS

Le service de transport adapté est disponible uniquement à l'intérieur des heures d'opération suivantes :

Lundi au jeudi : 7 h 00 à 18 h 00

Vendredi : 7 H 00 à 23 h 00

Samedi : 8 h 00 à 23 h 00

Les coûts du transport adapté pour le service local sont :

Un passage unitaire 3,50 \$ *

Livret de 10 passages 26,00 \$ *

Carte mensuelle 86,00 \$ *

* Veuillez prendre note que ces tarifs sont sujets à changer sans préavis.

De plus, il est possible d'effectuer des déplacements hors territoire vers les établissements hospitaliers suivants :

Longueuil (les mardis et jeudis entre 9 heures et 15 heures)

- Centre de santé et de services sociaux de Longueuil et de Lajemmerais (Hôpital Pierre-Boucher)
- Hôpital Charles-Lemoyne

Saint-Hyacinthe (les lundis, mercredis et vendredis entre 9 heures et 15 heures)

- Centre Hospitalier Honoré-Mercier
- Hôtel-Dieu

Pour ces déplacements hors territoire, le seul titre valide est le passage unitaire de 5,50 \$ * (voir note page précédente).

ADMISSION

Le formulaire d'admission étant dûment complété, il sera soumis à l'approbation du Comité d'admissibilité qui s'appuie sur la Politique d'admissibilité en transport adapté pour rendre ses décisions. Le Comité indique également le type d'admission ainsi que le type d'accompagnement requis lorsque celui-ci est nécessaire.

Les dossiers des demandeurs sont évalués par un Comité d'admissibilité, composé de quatre (4) représentants, dont un représentant des personnes à mobilité réduite, un représentant des personnes avec une déficience intellectuelle, un représentant de la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Montérégie (RRSSM) ainsi que l'officier délégué de la R.I.T.A.V.R. Dans le but de représenter chacune des diverses catégories de déficience, les membres possèdent une qualification distincte leur permettant d'apporter, selon leur expérience et leur formation, des précisions sur les différents dossiers soumis.

Le Comité d'admissibilité s'engage à faire part de sa décision par écrit dans un délai maximum de quarante-cinq (45) jours. Si le demandeur n'est pas satisfait de la décision rendue, une demande écrite adressée au Comité d'admissibilité de la Régie intermunicipale du transport adapté de la Vallée du Richelieu doit être transmise. Si la décision du Comité est tout de même maintenue, une demande de reconsidération du dossier auprès du ministère des Transports du Québec peut être faite.

LA RÉVISION

Une personne qui se croit lésée par une décision rendue par le Comité d'admissibilité peut, dans un délai de quarante (40) jours suivant cette décision, s'adresser par écrit au bureau de révision du ministère des Transports du Québec afin de revoir la décision.

Pour être accueillie au bureau de révision, la requête doit porter sur l'un des trois (3) motifs suivants :

- les **critères d'admission** reconnus par la Politique d'admissibilité ont fait l'objet d'une **mauvaise interprétation** par le Comité d'admissibilité;
- les **éléments contenus** dans le dossier de la personne handicapée ont fait l'objet d'une **mauvaise interprétation** par le Comité d'admissibilité;
- les **formalités** qui doivent être suivies lors de la prise de décision par le Comité d'admissibilité **n'ont pas été respectées**.

Le bureau de révision doit rendre sa décision dans les (30) jours suivant la réception de la demande de révision. Cette décision, qui est finale et sans appel, peut confirmer, infirmer ou modifier une décision rendue par le Comité d'admissibilité. La décision du bureau de révision est motivée et transmise par écrit au demandeur.

Toute décision du bureau de révision, impliquant la révocation d'une admission ou la modification d'un type d'admission et qui a pour conséquence de restreindre l'utilisation du service de transport adapté, prend effet à l'expiration du délai le plus long, soit :

- Quinze (15) jours suivant cette décision;
- ou
- Soixante-quinze (75) jours suivant la décision du Comité d'admissibilité.

CARTE D'ACCÈS

Suite à l'acceptation d'une demande d'admissibilité, une carte d'accès au réseau de transport adapté est émise et ce, sans frais. Cette carte désignera le type d'accès ainsi que le droit à l'accompagnement. Cette carte, sur l'approbation des autres organismes de transport adapté concernés, permettra à l'utilisateur de se déplacer partout au Québec, là où le service de transport adapté est offert. Nous demandons à l'utilisateur de présenter sa carte d'accès au transporteur lors de ses embarquements. Sous peu, une carte avec photographie sera émise afin d'assurer une meilleure identification des utilisateurs lors des embarquements.

PROCÉDURE DE RÉSERVATION

Avant d'appeler, vous devez avoir en main les renseignements suivants :

- le **nom** et le numéro de **matricule** de l'utilisateur;
- la **date** requise pour le transport;
- l'**adresse exacte** des lieux d'origine et de destination, avec les indications sur l'accès à utiliser s'il ne s'agit pas de l'entrée principale;
- **les heures** d'arrivée et de retour souhaitées (prévoir une certaine flexibilité);
- **les aides** à la mobilité utilisées lors de vos déplacements (fauteuil, marchette, etc.);
- la présence d'un **accompagnateur**¹.

IMPORTANT : lors de votre demande, vous devrez connaître les heures d'ouverture et de fermeture de la destination où vous vous rendez

Pour les **déplacements réguliers**, c'est-à-dire un déplacement hebdomadaire, répétitif, à heures et à lieux fixes pendant un minimum de quatre (4) semaines, l'utilisateur doit faire sa demande au répartiteur avant le début des activités. Une fois l'horaire établi, l'utilisateur est inscrit sur la liste des usagers réguliers et il n'a plus besoin de faire de réservation. Il est par contre **obligatoire d'aviser le transporteur de toutes modifications d'horaire**, de périodes de vacances ou d'annulation.

Pour les **déplacements occasionnels**, c'est-à-dire un déplacement ponctuel pour une journée précise, les demandes de transport se font uniquement sur réservation avec le transporteur et doivent être faites la veille du déplacement **et ce, avant midi.**

Pour les **déplacements hors-territoire**, veuillez prendre note qu'il faut réserver **48 heures à l'avance** et les transports doivent être effectués entre 9 h et 15 h. De plus, veuillez prendre note que les déplacements vers Saint-Hyacinthe se font uniquement les lundis, mercredis et vendredis. En ce qui concerne les déplacements vers Longueuil ils se font les mardis et jeudis.

³ Aucun frais ne sera exigé pour le déplacement d'un accompagnateur obligatoire. Pour ce qui est des accompagnateurs facultatifs, ils devront payer le transport au même tarif que l'utilisateur admis au transport adapté.

ANNULATION D'UNE RÉSERVATION

Toute annulation d'un transport doit être faite dans les plus brefs délais.

L'utilisateur doit communiquer directement avec le répartiteur. Cette procédure évite au transporteur d'effectuer des voyages inutilement et donne l'opportunité à d'autres usagers d'utiliser les services du transport adapté.

Si l'utilisateur omet d'annuler sa réservation, il sera facturé pour les frais de transport et ce, même s'il détient une carte mensuelle.

Un usager qui est déclaré absent à plus d'une reprise ou qui annule trop souvent ses réservations se verra imposer des mesures restrictives quant à ses déplacements. Un usager qui est absent pour sa réservation de départ ne peut exiger de la Régie intermunicipale du transport adapté de la Vallée du Richelieu que la réservation du retour soit maintenue.

PROCÉDURES LORS D'INTEMPÉRIES

Lorsque les conditions climatiques sont défavorables à une exécution sécuritaire du transport adapté tel que prévu, il est possible que le service soit suspendu. La décision concernant la suspension du service de transport adapté revient à la Régie intermunicipale du transport adapté de la Vallée du Richelieu. Il faut comprendre que si la chaussée est glissante, enneigée et non praticable, la Régie, en concertation avec son transporteur, refuse de mettre en danger les usagers ainsi que les chauffeurs désignés.

Possédant la liste complète des usagers ainsi que leurs coordonnées, il est de la responsabilité du transporteur d'aviser les usagers concernés si le service de transport adapté est suspendu suite aux mauvaises conditions climatiques. Pour toutes informations concernant le maintien du service de transport adapté en cas de mauvaise condition météorologique, nous demandons à l'utilisateur de bien vouloir communiquer directement avec le transporteur au (450) 446-2727.

JOURS FÉRIÉS

Lors des jours fériés, toutes les réservations concernant les transports seront automatiquement annulées. Il sera donc impossible d'utiliser les services du transport adapté lors des jours fériés suivants :

- Jour de l'an et lendemain du jour de l'an (1^{er} et 2 janvier)
- Vendredi Saint et lundi de Pâques (6 et 9 avril 2007)*
- Journée des Patriotes (21 mai 2007)*
- Saint-Jean-Baptiste et lendemain (24 et 25 juin 2007)
- Fête du Canada et lendemain (1^{er} et 2 juillet 2007)
- Fête du travail (3 septembre 2007)*
- Action de grâce (8 octobre 2007)*
- Noël et lendemain de Noël (25 et 26 décembre)

* Les dates des jours fériés ayant un astérisque changent d'une année à l'autre.

RESPONSABILITÉ DE L'USAGER

➤ **PONCTUALITÉ**

La Régie ainsi que son transporteur tenteront d'être le plus ponctuel possible. Compte tenu de la nature des déplacements de type " PORTE À PORTE ", le respect de l'horaire des réservations implique une certaine flexibilité. Nous demandons au transporteur de respecter un intervalle de plus ou moins cinq (5) minutes. Il est donc important que **l'utilisateur soit prêt au minimum cinq (5) minutes avant l'arrivée du chauffeur.**

Pour une plus grande efficacité, **le chauffeur ne peut attendre l'utilisateur plus de cinq (5) minutes.** Si l'utilisateur ne respecte pas cette consigne, son voyage sera alors annulé et il sera tenu de rembourser le coût du voyage.

➤ **CARTE D'ADMISSION ET TITRE DE TRANSPORT**

Préparez votre titre de transport ou votre argent à l'arrivée du chauffeur. Pour des raisons de sécurité et de validation, vous devez être en mesure de présenter votre carte d'admission au transport adapté.

➤ **AIDE DU CHAUFFEUR**

Vous pourrez compter sur l'aide du chauffeur pour monter à bord du véhicule, pour en descendre ainsi que pour franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination. Par contre, le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur, un escalier mobile ou régulier pour aller vous chercher ou vous reconduire à l'étage.

Si vous êtes en fauteuil roulant et que le seuil des portes comprend plus d'une marche, le chauffeur n'a pas à vous le faire monter ou descendre. Vous devez être en mesure de franchir cet obstacle seul ou avec une personne autre que le chauffeur.

➤ **ACCÈS À LA BANQUETTE DU TAXI**

Si vous êtes en fauteuil roulant et utilisez un taxi, vous devez être capable d'effectuer le transfert de votre fauteuil à la banquette du véhicule seul ou avec un minimum d'aide. Le chauffeur du taxi pliera et rangera votre fauteuil dans le coffre arrière de son véhicule.

➤ **CEINTURE DE SÉCURITÉ**

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules.

➤ **NORMES DE COMPORTEMENT**

Il est primordial que les usagers adoptent une attitude responsable tout au long du trajet à bord du véhicule. Les comportements inadéquats entraînent des conséquences graves sur la sécurité des passagers à

bord du véhicule. La Régie intermunicipale du transport adapté de la Vallée du Richelieu peut, en tout temps, suspendre l'accès au transport adapté d'un usager ou modifier l'accompagnement de celui-ci si des agissements non conformes étaient notamment observés par le chauffeur. Une attention particulière sera portée à tout geste ou acte à caractère violent, sexuel ou autre à bord des véhicules. Une suspension temporaire de l'accès au transport adapté aura automatiquement pour but de réévaluer l'admissibilité de l'usager par le Comité d'admissibilité à l'intérieur de quarante-cinq (45) jours suivant la date de suspension.

➤ **DÉMÉNAGEMENT, CHANGEMENT D'ADRESSE ET AUTRES**

Il est essentiel de nous communiquer toute modification à votre dossier d'usager soit : déménagement, nouveau numéro de téléphone, changement de vos aides à la mobilité, etc. Ceci afin de garder à jour votre dossier ou de le transférer au service de transport adapté de votre nouvelle localité.

➤ **DÉNEIGEMENT**

Les entrées charretières doivent être dégagées de neige à l'arrivée du chauffeur. Dans le cas contraire, l'usager verra son transport annulé, à moins qu'il puisse par lui-même se rendre au véhicule.

➤ **TABAC**

Il est strictement interdit de fumer à bord de tous les véhicules.

➤ **BAGAGES ET EMPLETTES**

La présence de bagages et d'empilettes est permise, si la manipulation de ces derniers ne nécessite pas l'intervention du chauffeur et que l'espace dans le véhicule le permet. Ils ne doivent cependant pas encombrer le passage à bord du véhicule.

➤ **ANIMAUX**

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

À NOTER

L'accompagnateur ne doit pas hésiter à communiquer au chauffeur tout renseignement susceptible d'améliorer le confort ou la sécurité d'un usager.

Un intervenant ou une personne responsable d'un usager doit s'assurer que ce dernier est dans un état qui permet un transport sécuritaire. Pour la sécurité des autres usagers et du chauffeur, l'intervenant ou le responsable ne doit jamais forcer un usager à monter dans un véhicule s'il refuse ou s'il démontre des signes d'agressivité.

PROCESSUS D'ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTE

Advenant qu'un usager soit insatisfait d'un événement, d'une situation ou d'un membre du personnel, nous l'invitons à transmettre à la Régie une plainte écrite et datée de la façon suivante :

Par la poste à : Régie intermunicipale du transport adapté de la Vallée du Richelieu
Responsable du transport adapté
255, boul. Laurier, bureau 122
McMasterville (Québec) J3G 0B7

Par courriel : citvr@vallee-du-richelieu.ca

Site internet : http://www.citvr.ca/citvr/Transport_adapte/formulaire-commentaires.htm

Par télécopieur au : (450) 464-3827

Par téléphone au : (450) 464-9777 (une plainte écrite devra suivre par la poste)

Dans sa plainte, l'utilisateur doit exiger une réponse écrite de la part de la Régie. Le délai de réponse ne devrait pas excéder 10 jours ouvrables. Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il peut acheminer sa plainte à son association à l'intérieur d'un délai de 30 jours. L'association est tenue de traiter la plainte et de faire parvenir une réponse écrite au plaignant dans un délai de 30 jours. Si le plaignant demeure insatisfait, il doit acheminer sa plainte aux instances imputables. Ainsi, le ministère des Transports du Québec pourrait être interpellé.

Nous tenons à vous rappeler que le processus des plaintes est évidemment
confidentiel.

Nous remercions tous les usagers de leur collaboration.

LA RÉGIE INTERMUNICIPALE DE TRANSPORT ADAPTÉ

DE LA VALLÉE DU RICHELIEU

VOUS SOUHAITE BONNE ROUTE !

ANNEXE A : ADRESSES UTILES

RÉGIE INTERMUNICIPALE DU TRANSPORT ADAPTÉ DE LA VALLÉE DU RICHELIEU (R.I.T.A.V.R.)

255, boul. Laurier, bureau 122
McMasterville (Québec) J3G 0B7
Téléphone : (450) 464-9777
Télécopieur : (450) 464-3827
Courriel : citvr@vallee-du-richelieu.ca
Site web : http://www.citvr.ca/transport_adapte.htm

BUREAU DE RÉVISION DIRECTION DU TRANSPORT TERRESTRE DES PERSONNES MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC

700, boulevard René-Lévesque Est, 25^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1
Site web :
<http://www.mtq.gouv.qc.ca/fr/modes/personnes/adapte/admissibilite.asp>

ASSOCIATION DES PERSONNES HANDICAPÉES DE LA VALLÉE DU RICHELIEU (A.P.H.V.R.)

144, rue Brunelle
Beloeil (Québec) J3G 2M6
Téléphone : (450) 464-7445
Courriel : aphvr@cooptel.qc.ca

CLSC DES PATRIOTES

347, rue Duvernay
Beloeil (Québec) J3G 5S8
Téléphone : (450) 536-2572
Télécopieur : (450) 536-2055
Courriel : clscpatri@rrsss16.gouv.qc.ca