



RÉGIE INTERMUNICIPALE DU TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA VALLÉE DU RICHELIEU

TRANSPORT ADAPTÉ

Municipalités desservies :

Beloeil

McMasterville

Mont-Saint-Hilaire

Otterburn Park

Saint-Basile-le-Grand

Saint-Charles-sur-Richelieu

Saint-Jean-Baptiste

Saint-Marc-sur-Richelieu

Saint-Mathieu-de-Beloeil

GUIDE DE L'USAGER

Février 2008

TABLE DES MATIÈRES

LE TRANSPORT ADAPTÉ C'EST.....	1
SERVICES OFFERTS.....	1
ADMISSION	3
LA RÉVISION.....	4
CARTE D'ACCÈS.....	5
PROCÉDURE DE RÉSERVATION	5
MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION	6
ANNULATION D'UNE RÉSERVATION	7
TRANSPORT EN BLANC	7
PROCÉDURE LORS D'INTEMPÉRIES.....	8
JOURS FÉRIÉS	8
RESPONSABILITÉ DE L'USAGER	9
PROCESSUS D'ENREGISTREMENT D'UNE PLAINTÉ	12
ANNEXE A : ADRESSES UTILES.....	13

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 : 7h00 à 18h00

Vendredi : 7h00 à 23h00

Samedi : 8h00 à 23h00

Les coûts du transport adapté pour le service local sont :

Un passage unitaire 3,75 \$ *

Livret de 10 passages 28,00 \$ *

Carte mensuelle 88,00 \$ *

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

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

Longueuil (les mardis et jeudis entre 10 heures et 14 heures)

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

Saint-Hyacinthe (les lundis, mercredis et vendredis entre 10 heures et 14 heures)

- Centre hospitalier Honoré-Mercier
- Hôtel-Dieu

Pour ces déplacements hors territoire, le seul titre valide est le passage unitaire de **5,75 \$.***

Montréal (les mardis, jeudis et samedis déplacements pour les traitements d'hémodialyse seulement)

- Hôpital Maisonneuve-Rosemont
- Hôpital Saint-Luc
- Hôpital Notre-Dame
- Centre Lucie-Bruneau

Pour ces déplacements hors territoire, le seul titre valide est le passage unitaire de **7,75 \$.***

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

ADMISSION

Le formulaire d'admission dûment complété par le demandeur 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 (R.R.S.S.M.) ainsi que l'officier délégué de la Régie intermunicipale du transport adapté de la Vallée du Richelieu (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 R.I.T.A.V.R. 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 produite et transmise à ce même organisme.

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 avec photographie 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. Enfin, la photographie apposée à la carte d'accès permet d'assurer l'identification des utilisateurs lors de l'embarquement.

PROCÉDURE DE RÉSERVATION

Heures d'ouverture de la répartition pour la prise de réservations :

- Du lundi au vendredi, de **8h00 à 12h00** et de **13h00 à 16h00**.

IMPORTANT : Aucune réservation ne sera acceptée après midi (12h) pour un transport le lendemain.

Avant d'appeler, l'utilisateur doit 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'ouverture et de fermeture de la destination;
- **les heures** d'arrivée et de retour souhaitées (prévoir une certaine flexibilité);
- **les aides** à la mobilité utilisées lors des déplacements (fauteuil, marchette, etc.);
- la présence d'un **accompagnateur**¹.

¹ 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.

PROCÉDURE DE RÉSERVATION (SUITE)

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 moins **une semaine** 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 et doivent être faites la veille du déplacement **avant midi (12h)**.

Pour les **déplacements hors territoire**, l'utilisateur doit réserver **48 heures à l'avance** et les transports doivent être effectués entre 10 heures et 14 heures. De plus, les déplacements vers Saint-Hyacinthe se font uniquement les lundis, mercredis et vendredis et vers Longueuil et Montréal les mardis, jeudis et samedis.

MODIFICATION D'UNE RÉSERVATION

Pour toute demande de modification d'une réservation, l'utilisateur doit communiquer avec la répartition **la veille de son transport avant midi (12h)**. Pour modifier une réservation du lundi, l'utilisateur doit communiquer avec la répartition **le vendredi avant midi (12h)**. Les chauffeurs ne sont pas autorisés à modifier une réservation sans l'accord de la répartition de la R.I.T.A.V.R. À l'inverse, la répartition peut demander à un usager de devancer ou de retarder son départ lors d'une réservation afin d'accommoder plusieurs utilisateurs à la fois.

ANNULATION D'UNE RÉSERVATION

Pour annuler un transport, l'utilisateur doit nous prévenir dans les plus brefs délais. L'utilisateur doit communiquer directement avec la répartition. Si l'utilisateur a un imprévu majeur le jour de son transport, il doit nous laisser le message sur la boîte vocale au 450-446-2727, en mentionnant son nom, son numéro de matricule et la raison de son appel. Cette procédure évite au transporteur d'effectuer des voyages inutilement, de faire payer le déplacement à l'utilisateur et donne l'opportunité à d'autres utilisateurs d'utiliser les services du transport adapté.

Un utilisateur 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 utilisateur qui est absent pour sa réservation de départ ne peut exiger de la R.I.T.A.V.R. que la réservation du retour soit maintenue.

TRANSPORT EN BLANC

Lorsque le transporteur se déplace pour aller chercher un utilisateur et que celui-ci n'est pas présent à l'endroit et à l'heure convenue ou qu'il effectue un trajet inutilement, un transport en blanc sera inscrit au dossier de l'utilisateur. Si un utilisateur omet d'annuler sa réservation, le déplacement sera comptabilisé comme un transport en blanc et ce, même s'il détient une carte mensuelle. Si l'utilisateur effectue des transports en blanc, il devra rembourser les sommes dues pour les transports en blanc qu'il aura engendrés.

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 de la répartition d'aviser les usagers concernés si le service de transport adapté est suspendu. Pour toutes informations concernant le maintien du service de transport adapté en cas de mauvaise condition météorologique, nous demandons à l'usager de bien vouloir communiquer directement avec la répartition 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 2008)
- Vendredi Saint et lundi de Pâques (21 et 24 mars 2008)*
- Journée nationale des Patriotes (19 mai 2008)*
- Fête nationale du Québec et lendemain (24 et 25 juin 2008)
- Fête du Canada et lendemain (1^{er} et 2 juillet 2008)
- Fête du Travail (1^{er} septembre 2008)*
- Action de grâces (13 octobre 2008)*
- Noël et lendemain de Noël (25 et 26 décembre 2008)

* 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 moins 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 considéré comme un transport en blanc et donc payé par ce dernier.

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

L'utilisateur doit préparer son titre de transport ou son argent à l'arrivée du chauffeur. Pour des raisons de sécurité et de validation, l'utilisateur doit être en mesure de présenter sa carte d'admission au transport adapté.

➤ **AIDE DU CHAUFFEUR**

S'il y a lieu, le chauffeur peut porter assistance en tenant le bras ou en poussant le fauteuil roulant. Par contre, le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur, un escalier mobile ou régulier pour aller chercher un utilisateur ou le reconduire à l'étage. La prise en charge du chauffeur débute à la porte du point d'origine et se termine à la porte du lieu de destination.

Si l'utilisateur est en fauteuil roulant et que le seuil des portes comprend plus d'une marche, le chauffeur n'a pas à le faire monter ou descendre. L'utilisateur doit être en mesure de franchir cet obstacle seul ou avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur.

➤ **ACCÈS À LA BANQUETTE DU TAXI**

Si un usager est en fauteuil roulant et utilise un taxi, il doit être capable d'effectuer le transfert de son fauteuil à la banquette du véhicule seul ou avec un minimum d'aide. Le chauffeur du taxi pliera et rangera le 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 R.I.T.A.V.R. 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, parole 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'utilisateur 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 que l'utilisateur nous communique toute modification à son dossier, soit : déménagement, nouveau numéro de téléphone, changement des aides à la mobilité, etc. Ceci afin d'assurer une mise à jour de son dossier ou de procéder au transfert de celui-ci à un autre organisme de transport adapté de sa nouvelle localité.

➤ **TABAC**

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

➤ **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.

➤ **ÉQUIPEMENTS D'ASSISTANCE À LA MOBILITÉ**

L'usager a la responsabilité d'utiliser un équipement pouvant être véhiculé sans danger dans un minibus. L'utilisateur de triporteur ou de quadriporteur doit obligatoirement s'asseoir sur une banquette. Un passager dont l'appareil ne peut être ancré de façon sécuritaire se verra refuser l'accès au transport.

➤ **BAGAGES ET EMPLETTES**

La présence de bagages et d'emplètes 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, un intervenant ou la personne responsable de l'usager soit insatisfait d'un événement, d'une situation ou d'un membre du personnel, nous l'invitons à transmettre à la R.I.T.A.V.R. 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 : ritavr@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'usager doit exiger une réponse écrite de la part de la R.I.T.A.V.R. Le délai de réponse ne devrait pas excéder dix (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 trente (30) jours. L'association est tenue de traiter la plainte et de faire parvenir une réponse écrite au plaignant dans un délai de trente (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 et nous remercions tous les usagers de leur collaboration.

**LA RÉGIE INTERMUNICIPALE DU 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 : ritavr@vallee-du-richeleu.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
Beloil (Québec) J3G 2M6
Téléphone : 450-464-7445
Courriel : aphvr@cooptel.qc.ca

CLSC DES PATRIOTES

347, rue Duvernay
Beloil (Québec) J3G 5S8
Téléphone : 450-536-2572
Télécopieur : 450-536-2055
Courriel : clscpatri@rrssss16.gouv.qc.ca