

GUIDE DE L'USAGER DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF SUR LE TERRITOIRE DE LA MRC DE KAMOURASKA

JANVIER 2023



Table des matières

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES	2
2. SERVICE À LA CLIENTÈLE.....	3
2.1. HEURES D'OUVERTURE DES BUREAUX	3
2.2. COORDONNÉES	3
3. SERVICES OFFERTS	4
3.1. GESTIONNAIRE DES SERVICES.....	4
3.2. TERRITOIRE DESSERVI	4
3.3. HORAIRES DES SERVICES.....	4
3.4. RESPECT DES HORAIRES.....	5
3.5. PRIORISATION DES DÉPLACEMENTS LORS DES PÉRIODES DE FORTE AFFLUENCE	5
3.6. JOURS FÉRIÉS ET HORAIRES LORS D'ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX	5
3.7. CONDITIONS HIVERNALES	5
3.8. CAS DE FORCE MAJEURE	6
3.9. TYPES DE VÉHICULES UTILISÉS	6
4. MODALITÉS DE RÉSERVATION.....	7
4.1. RÉSERVATION DES DÉPLACEMENTS	7
4.2. MODALITÉS DE MODIFICATION ET D'ANNULATION DES DÉPLACEMENTS.....	7
4.3. SANCTIONS EN CAS DE NON-RESPECT RÉPÉTÉ DES RÉSERVATIONS OU D'ANNULATION TARDIVES	8
5. MODALITÉS GÉNÉRALES D'UTILISATION	9
5.1. MODALITÉS DE PAIEMENT	9
5.2. PRISE EN CHARGE DES USAGERS	9
5.3. ENFANTS ET RESPONSABILITÉS PARENTALES.....	9
5.4. ANIMAUX.....	9
5.5. TRANSPORT DE BAGAGES, DE SACS D'ÉPICERIE OU DE MAGASINAGE	9
5.6. CEINTURES DE SÉCURITÉ.....	10
5.7. PONCTUALITÉ DES USAGERS	10
5.8. POURBOIRES.....	10
5.9. PROCÉDURES EN CAS D'ACCIDENT OU D'INCIDENT	10
5.10. OBJETS PERDUS OU VOLÉS	11
6. MODALITÉS D'UTILISATION SPÉCIFIQUES AUX SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ.....	12
6.1. RÉSERVATIONS DE DERNIÈRE MINUTE.....	12
6.2. ADMISSION	12
6.3. SERVICE D'ADRESSE À ADRESSE	13
6.4. ASSISTANCE FOURNIE PAR LE CHAUFFEUR	14
6.5. ACCOMPAGNATEURS.....	14
6.6. TARIFICATION	15
6.7. TRAITEMENT DES VISITEURS	15
6.8. TRANSPORT DE BONBONNES D'OXYGÈNE	15
7. MODALITÉS D'UTILISATION SPÉCIFIQUES AUX SERVICES TRANSPORT COLLECTIF	17

7.1.	FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL.....	17
7.2.	ADMISSION	17
7.3.	POINTS DE SERVICE	17
7.4.	TARIFICATION	18
8.	RÈGLES D'UTILISATION DES SERVICES	19
8.1.	COMPORTEMENT À L'ÉGARD DES AUTRES PASSAGERS & DU CHAUFFEUR	19
8.2.	VANDALISME	19
8.3.	ENTRAVES À LA BONNE OPÉRATION DU SERVICE	19
8.4.	BRUIT EXCESSIF	19
8.5.	CONSOMMATION DE NOURRITURE	20
8.6.	TABAC, ALCOOL & DROGUES.....	20
8.7.	RESPECT DES MESURES DE SANTÉ PUBLIQUE	20
8.8.	INTERDICTION D'ENTRÉE OU D'EXPULSION	20
9.	PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	21

1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Ce Guide de l'utilisateur présente les principales modalités de prestation et d'utilisation des services de transport adapté et collectif organisés par la MRC de Kamouraska.

Pour obtenir tous les détails concernant les modalités de prestation et d'utilisation des services, les personnes intéressées sont invitées à consulter le document *Politique de service – Services de transport adapté et collectif de la MRC de Kamouraska* disponible sur le site de la MRC de Kamouraska.

2. SERVICE AUX USAGERS

2.1. Heures d'ouverture des bureaux

Les bureaux de TRANS-APTE sont ouverts du lundi au vendredi de 8h à 16h. Les bureaux sont fermés les jours fériés, les jours de tempête ainsi que durant les deux semaines des *Vacances d'été de la construction du Québec*.

2.2. Coordonnées

Adresse postale

TRANS-APTE inc.
235, rue Rochette, bureau 106
Saint-Pascal, QC
G0L 3Y0

Information et réservation des services de transport

Téléphone : 418 308-0956 poste #1
Télécopieur : 418 308-0784
reservation@transapte.com

Comptabilité

Téléphone : 418 308-0956 poste #2
Télécopieur : 418-308-0784
comptabilite@transapte.com

Direction et gestion de la qualité des services

Direction générale
Téléphone : 418 308-0956 poste #3
direction@transapte.com

Site internet

<https://transapte.com/>

3. SERVICES OFFERTS

3.1. Gestionnaire des services

La MRC de Kamouraska confie à l'organisme TRANS-APTE l'ensemble des responsabilités associées la prestation des services des services de transport adapté et collectif sur son territoire.

3.2. Territoire desservi

Le territoire desservi en matière de transport adapté et de transport collectif est celui des municipalités suivantes :

- Kamouraska
- La Pocatière
- Mont-Carmel
- Rivière-Ouelle
- Saint-Bruno-de-Kamouraska
- Saint-Denis-De La Bouteillerie
- Sainte-Anne-de-la-Pocatière
- Sainte-Hélène-de-Kamouraska
- Saint-Gabriel-Lalemant
- Saint-Germain-de-Kamouraska
- Saint-Joseph-de-Kamouraska
- Saint-Onésime-d'Ixworth
- Saint-Pacôme
- Saint-Pascal
- Saint-Philippe-de-Néri

3.3. Horaires des services

Les services de transport adapté et de transport collectif sont offerts selon l'horaire ci-dessous.

	Déplacements réguliers & occasionnels	Déplacements spéciaux
Lundi	7h à 18h	7h à 18h
Mardi	7h à 18h	7h à 18h
Mercredi	7h à 18h	7h à 18h
Jeudi	7h à 18h	7h à 21h
Vendredi	7h à 18h	7h à 21h
Samedi	-	8h à 18h
Dimanche	-	8h à 18h

3.4. Respect des horaires

TRANS-APTE met toutes les mesures en place afin d'assurer la ponctualité des services et s'engage à prendre en charge les usagers au plus tard trente (30) minutes suivant l'heure confirmée pour l'embarquement, sauf lorsque surviennent des circonstances exceptionnelles découlant notamment de conditions climatiques et routières difficiles, d'entraves routières, d'accidents, de la présence de machineries agricoles et d'autobus scolaires et du passage de trains.

Lorsque les circonstances génèrent un retard de plus de trente (30) minutes, TRANS-APTE communiquera avec les usagers concernés afin de signaler le retard.

TRANS-APTE n'offre aucune garantie quant à l'heure d'arrivée à destination.

3.5. Priorisation des déplacements lors des périodes de forte affluence

Lors de certaines périodes plus achalandées, le nombre de places disponibles à bord des véhicules affectés aux services de transport peut être limité. Dans ces cas, certains motifs de déplacements peuvent être priorisés en fonction des ressources disponibles. Les déplacements en transport adapté seront priorisés à ceux en transport collectif.

3.6. Jours fériés et horaires lors d'événements spéciaux

Aucun service n'est offert les jours fériés suivants :

- Le 1er janvier (jour de l'An)
- Le lendemain du jour de l'An (2 janvier)
- Le Vendredi Saint
- Le lundi de Pâques
- Le lundi qui précède le 25 mai (Journée nationale des Patriotes)
- Le 24 juin (fête nationale du Québec)
- Le 1er juillet (fête nationale du Canada)
- Le premier lundi de septembre (Fête du Travail)
- Le deuxième lundi d'octobre (Action de grâce)
- La veille de Noël (24 décembre)
- Le 25 décembre (Jour de Noël)
- Le lendemain de Noël (26 décembre)
- La veille du jour de l'An (31 décembre)

L'horaire des services peut être modifié pour cause d'événements spéciaux, notamment lors des journées d'élection (fédérales, provinciales ou municipales).

3.7. Conditions hivernales

Quand les conditions hivernales (tempête de neige, verglas, etc.) risquent de compromettre la sécurité des usagers, TRANS-APTE se réserve le droit d'interrompre sans préavis les services.

3.8. Cas de force majeure

Certains cas de force majeure (pandémie, déclenchement de mesures d'urgence, inondations, etc.) peuvent forcer l'organisme délégué à interrompre temporairement, et sans préavis, les services.

3.9. Types de véhicules utilisés

Les services sont produits grâce à différents types de véhicules adaptés au nombre et aux conditions de ses usagers. Les services de transport adapté et de transport collectif étant des services publics, l'utilisateur ne peut choisir le véhicule utilisé pour son déplacement.

4. MODALITÉS DE RÉSERVATION

4.1. Réserve des déplacements

Tout déplacement doit être réservé, en téléphonant à TRANS-APTE au 418-308-0956 poste #1 ou en transmettant un courriel à cet effet à l'adresse reservation@transapte.com, et ce, au plus tard à 14h00 la veille du déplacement souhaité.

Des réservations peuvent être effectuées pour des **déplacements occasionnels** (par exemple, pour un assister à un rendez-vous médical) ou des **déplacements réguliers** (par exemple, pour effectuer un même trajet pour aller au travail tous les matins de semaine). Une réservation pour un déplacement régulier sera valable pour tout jour ouvrable survenant entre le moment de la réservation et la date de fin convenue lors de celle-ci.

Des réservations pour des **déplacements spéciaux** sont également permises afin de réaliser des sorties occasionnelles, en dehors des heures de services habituelles. Trans-Apte pourra produire les déplacements spéciaux lorsque cinq personnes ou plus en provenance d'un même secteur réservent pour se déplacer vers une même destination, au même moment.

Les destinations permises pour des **déplacement spéciaux** sont :

- Fleuve Saint-Laurent pour voir le coucher de soleil;
- Destination Marchands locaux;
- Visite des décorations d'Halloween et de Noël d'une municipalité desservie;
- Toute sortie en lien avec l'intégration des nouveaux arrivants dans la région;
- Toute sortie en lien avec l'inclusion sociale et l'isolement;
- Toute sortie en lien avec le plein-air au Kamouraska;
- Toute sortie en lien avec la culture au Kamouraska.

4.2. Modalités de modification et d'annulation des déplacements

Un déplacement réservé **peut être modifié** si le changement demandé s'intègre dans un parcours déjà planifié. L'utilisateur doit communiquer avec TRANS-APTE son souhait de modifier son déplacement le plus tôt possible.

Un déplacement réservé **peut être annulé** en avisant TRANS-APTE au plus tard une heure avant l'heure prévue du déplacement. Si aucun avis n'est fait dans ce délai, le tarif applicable au déplacement réservé sera facturé à l'utilisateur.

Lorsqu'un usager effectue une réservation pour un déplacement à être réalisé hors des heures d'ouverture des bureaux de TRANS-APTE, celui-ci se verra indiquer la procédure spécifique à suivre afin de modifier ou annuler son déplacement.

4.3. Sanctions en cas de non-respect répété des réservations ou d'annulation tardives

Le non-respect d'une réservation est constaté lorsqu'un usager n'est pas présent au lieu d'embarquement convenu lors de sa réservation ou lorsqu'il annule sa réservation moins d'une (1) heure avant l'heure d'embarquement prévue.

Tout usager ayant cumulé trois (3) cas de non-respect de réservations peut se voir attribuer une sanction de 25 \$. Tout non-respect ultérieur vaudra une sanction de 50 \$.

5. MODALITÉS GÉNÉRALES D'UTILISATION

5.1. Modalités de paiement

L'utilisateur doit acquitter le tarif applicable à son déplacement ou faire valider une carte multi-titres appropriée lors de son embarquement, faute de quoi il pourra se voir refuser l'embarquement.

Tout paiement en argent comptant doit être fait en monnaie exacte. Les chauffeurs ne sont pas autorisés à rendre la monnaie.

5.2. Prise en charge des usagers

Lors de son arrivée à l'adresse indiquée, le chauffeur signalera sa présence à l'utilisateur. Si celui-ci habite un immeuble à logements (tour d'habitation, résidence, etc.), il doit attendre dans le hall d'entrée ou en bordure de rue. S'il est dans un lieu public, il doit attendre au lieu d'embarquement indiqué lors de la réservation. S'il y a plusieurs portes d'accès, l'utilisateur doit s'assurer d'avoir indiqué la porte d'accès choisie lors de la réservation.

5.3. Enfants et responsabilités parentales

Tout enfant de moins de 12 ans doit obligatoirement être accompagné d'un adulte à moins qu'un formulaire d'attestation d'autonomie n'ait préalablement été remis à TRANS-APTE.

Les parents d'enfants de moins de 9 ans ou mesurant moins de 1,45 mètres, requérant un siège d'appoint, doivent le fournir et l'installer à l'endroit indiqué par le chauffeur. Si le parent n'a pas la capacité de le faire, il doit avoir recours à une tierce personne, autre que le chauffeur, tant à l'embarquement qu'au débarquement.

5.4. Animaux

(a) Animaux d'assistance

L'utilisateur peut se déplacer en compagnie d'un animal d'assistance sous réserve des conditions suivantes :

- La présence de l'animal doit être indiquée lors de la réservation.
- La surveillance et le contrôle de l'animal demeurent en tout temps sous la responsabilité de l'utilisateur durant le déplacement.

La présentation d'une preuve de certification, d'un document d'accréditation ou d'une note médicale justifiant la présence de l'animal d'assistance peut être exigée.

(b) Animaux de compagnie

Aucun animal de compagnie n'est accepté à bord des véhicules.

5.5. Transport de bagages, de sacs d'épicerie ou de magasinage

Il est permis de transporter jusqu'à deux bagages, tels que des sacs d'épicerie ou de magasinage dans les conditions suivantes :

- Leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur;
- L'espace requis n'occupe pas une place prise par un usager, ni ne gêne la circulation à bord du véhicule;
- Ils sont solidement fixés ou tenus sur ses genoux ou entrent de façon sécuritaire sous le siège;
- Dans le cas d'une poussette, celle-ci doit être pliante et rangée de manière sécuritaire;
- Pour les usagers en fauteuils roulants, les sacs doivent être placés au dos du fauteuil de façon à ne pas nuire à l'ancrage de celui-ci.

Il est à noter que toute matière considérée dangereuse (bidon d'essence, bonbonne de propane, etc.) ne peut être transportée et sera systématiquement refusée.

5.6. Ceintures de sécurité

Par mesure de sécurité, tous les usagers doivent boucler leur ceinture de sécurité à bord des véhicules, en tout temps, à moins d'avoir une exemption délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) prouvant l'incapacité à porter une ceinture de sécurité. Si un usager est dans l'incapacité de boucler sa ceinture de sécurité, le chauffeur a le devoir de le faire à sa place.

Les fauteuils roulants utilisés par les usagers pendant les déplacements doivent posséder une ceinture de sécurité à boucle de métal fixée au fauteuil. De plus, le fauteuil doit être muni d'attaches sécuritaires. Si l'utilisateur ne peut voyager sur son fauteuil roulant ou encore si le fauteuil roulant ne peut être arrimé correctement, l'utilisateur doit prendre place sur une banquette régulière. Si ce dernier ne peut être transféré sur un siège ou le refuse, le chauffeur devra refuser le transport de l'utilisateur.

Pour des raisons de sécurité, aucun véhicule individuel motorisé de type triporteur ou quadriporteur ne sera autorisé à bord.

5.7. Ponctualité des usagers

L'utilisateur doit être prêt à l'embarquement quinze (15) minutes avant l'heure confirmée de l'embarquement. Si l'utilisateur n'est pas prêt à l'heure prévue, il peut se voir manquer son transport.

Après optimisation des routes, TRANS-APTE pourra confirmer à l'utilisateur l'heure prévue de son embarquement. Si l'utilisateur n'est pas facilement joignable par téléphone, il est responsable de contacter lui-même TRANS-APTE afin de valider l'heure prévue pour son embarquement.

5.8. Pourboires

Les chauffeurs ne peuvent en aucune circonstance accepter de pourboires de la part des usagers.

5.9. Procédures en cas d'accident ou d'incident

Si un usager se blesse lors d'un déplacement, il doit :

- En informer immédiatement le chauffeur;
- Consulter un médecin;
- Communiquer avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour ouvrir un dossier.

En cas d'accident ou d'incident, TRANS-APTE fera tout en son pouvoir pour communiquer avec les proches du / des usager(s) concerné(s).

5.10. Objets perdus ou volés

Un objet trouvé à bord d'un véhicule sera retourné aux bureaux de TRANS-APTE dans un délai de deux (2) jours ouvrables.

Tous les objets qui pourront être identifiés feront l'objet d'un avis téléphonique auprès de leur propriétaire. Ils seront conservés aux bureaux de TRANS-APTE pendant 15 jours.

L'utilisateur qui oublie un effet personnel dans un véhicule doit contacter TRANS-APTE afin de convenir du lieu et du moment où il pourra récupérer ceux-ci.

Ni TRANS-APTE ni la MRC de Kamouraska n'est responsable des objets perdus ou volés, y compris tout titre de transport. TRANS-APTE ne remboursera ni ne créditera quelconque titre de transport perdu ou volé.

6. MODALITÉS D'UTILISATION SPÉCIFIQUES AUX SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ

6.1. Réservations de dernière minute

Il est possible de réserver la journée même, lors des heures d'ouverture du service aux usagers, pour des rendez-vous médicaux de dernière minute ou encore pour une réparation de fauteuil roulant. Dans ces conditions, aucune garantie de desserte ne peut être fournie. Les déplacements souhaités ne pourront être réalisés que dans les cas où les ressources le permettent.

6.2. Admission

(a) Critères d'admissibilité

Pour être admis au service de transport adapté de la MRC de Kamouraska, les usagers doivent répondre aux critères énoncés dans la *Politique d'admissibilité au transport adapté* du ministère des Transports du Québec (<https://www.quebec.ca/transports/transport-adapte/admissibilite-transport-adapte#c77132>).

Ces critères sont les suivants :

- 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 »;
- Avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Seules les incapacités suivantes pourront être retenues aux fins de l'admissibilité :
 - Incapacité de marcher sur une distance de quatre cents (400) mètres sur un terrain uni;
 - Incapacité de monter une marche de trente-cinq (35) centimètres de hauteur avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui;
 - Incapacité 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;
 - Incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport collectif régulier.

(b) Comité d'admission

Le comité d'admission détermine l'admissibilité d'une personne en analysant chaque dossier.

(c) Types d'admission

La *Politique d'admissibilité au transport adapté* du ministère des Transports du Québec (<https://www.quebec.ca/transports/transport-adapte/admissibilite-transport-adapte>) établit quatre types d'admission aux services de transport adapté. Chaque personne admise se voit attribuer un type d'admission parmi les suivants :

- Admission générale : valide pour tous les déplacements, en tout temps;
- Admission partielle : valide pour certains déplacements seulement;
- Admission provisoire : valide pour tous les déplacements pendant une période déterminée;
- Admission saisonnière : valide pour tous les déplacements durant l'hiver seulement.

(d) Procédure d'admission

Pour présenter une demande d'admission au service de transport adapté, l'utilisateur doit remplir le formulaire d'admissibilité puis le retourner dûment complété à l'attention de la direction, par courrier postal ou courriel :

TRANS-APTE inc., Comité d'admission au transport adapté
 235, rue Rochette, bureau 106
 Saint-Pascal (Québec) G0L 3Y0
direction@transapte.com

Les demandes d'admission sont ensuite évaluées par le comité d'admission.

(e) Procédure de révision de dossier

L'utilisateur doit informer l'organisme délégué de toute modification à son dossier concernant :

- Son adresse;
- Son numéro de téléphone;
- Toute modification à son diagnostic;
- Son usage d'un nouvel équipement d'aide à la mobilité;
- Sa nécessité de bénéficier d'un accompagnateur;
- La personne à contacter en cas d'urgence.

Les dossiers d'utilisateurs inactifs depuis plus de deux (2) années consécutives pourront être fermés. Advenant que ces personnes souhaitent réutiliser les services de transport, ils pourront, à l'instar de tout citoyen, faire usage de l'offre de service de transport collectif durant la période de traitement nécessaire au processus d'admission aux services de transport adapté.

(f) Transfert de dossier

Tout usager déménageant à l'extérieur du territoire desservi peut faire transférer son dossier à un tiers service de transport adapté. Il doit alors en faire la demande à TRANS-APTE qui se chargera de faire les démarches nécessaires.

6.3. Service d'adresse à adresse

Le transport adapté est un service de type porte-à-porte, ce qui signifie que le chauffeur prend en charge l'utilisateur à l'adresse civique de son lieu de départ jusqu'à l'adresse civique de son lieu de destination.

6.4. Assistance fournie par le chauffeur

L'assistance fournie par le chauffeur se limite aux manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement. Tout usager peut compter sur l'aide du chauffeur pour :

- Donner le bras;
- Monter et / ou descendre du véhicule;
- Les prendre en charge en bordure de rue, à proximité du véhicule, considérant la nécessité pour le chauffeur d'assurer la sécurité des usagers présents à bord de celui-ci.

Les chauffeurs n'ont pas la responsabilité d'assister les usagers à l'intérieur des immeubles. Ils ne sont pas autorisés à utiliser un ascenseur ou un escalier intérieur ou extérieur afin d'aller chercher ou reconduire un usager.

En aucun temps le chauffeur ne doit transporter un usager dans ses bras.

De manière transitoire et dans le contexte où les ressources dont elle dispose le permettent, TRANS-APTE pourra accommoder des usagers ayant des besoins particuliers en leur accordant une assistance allant au-delà des manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement.

6.5. Accompagnateurs

(a) Accompagnateurs obligatoires

L'usager ayant un statut d'accompagnement obligatoire doit toujours être accompagné dans ses déplacements par une personne de son choix âgée d'au moins quatorze (14) ans et ayant les capacités physiques et cognitives nécessaires afin de l'accompagner tout au long de son déplacement. Une seule personne peut agir à ce titre au cours d'un même déplacement. Celle-ci ne paie pas pour le déplacement.

Le comité d'admission peut accorder une dérogation permettant à un usager ayant un statut d'accompagnement obligatoire de réaliser un ou des déplacements sans accompagnateur si ce ou ces déplacements respectent toutes les conditions prévues à ladite dérogation.

(b) Accompagnateurs facultatifs

L'usager ayant droit à un accompagnateur peut être accompagné, à sa convenance, dans tous ses déplacements. La place de l'accompagnateur est garantie lorsque sa présence est confirmée lors de la réservation.

Une seule personne peut agir à ce titre au cours d'un même déplacement. Celle-ci ne paie pas pour le déplacement.

(c) Accompagnateurs pour fins de familiarisation

Un usager ayant des besoins particuliers peut se voir accorder la possibilité de bénéficier d'un accompagnateur de pour une période de temps déterminée afin qu'il se familiarise avec les services de

transport adapté et puisse ultérieurement les utiliser sans accompagnement. La place de l'accompagnateur est garantie lorsque sa présence est confirmée lors de la réservation.

Une seule personne peut agir à ce titre au cours d'un même déplacement. Celle-ci ne paie pas pour le déplacement.

(d) Accompagnement non reconnu

Un usager pour lequel aucun accompagnement n'est formellement reconnu peut tout de même être accompagné lors de ses déplacements. La personne souhaitant accompagner l'utilisateur doit pour ce faire effectuer sa propre réservation et acquitter le tarif applicable à son statut. Aucune place n'est alors garantie préalablement à la confirmation de la réservation.

6.6. Tarification

La tarification applicable à l'usage des services de transport adapté est établie en fonction de la distance du déplacement à être réalisé (de l'adresse civique d'embarquement à l'adresse civique de débarquement). Des titres unitaires et multi-déplacements sont proposés.

GRILLE TARIFAIRE – SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ

Titres unitaires		Titres multi-déplacements	
Distance de déplacement	Prix d'un déplacement	Nombre de déplacements	Coût du titre multi-déplacement
1 à 10 km	2,50\$	20	50\$
11 à 20 km	3,75\$	20	75\$
21 à 30 km	4,50\$	24	108\$
31 à 40 km	5,50\$	24	132\$

6.7. Traitement des visiteurs

Tout usager admis au sein d'un organisme de transport adapté québécois peut utiliser les services de transport adapté de la MRC de Kamouraska à titre de visiteur. Celui-ci pourra alors en faire usage, selon la politique en vigueur, au même titre que tout usager localement admis.

6.8. Transport de bonbonnes d'oxygène

Le transport de bonbonnes d'oxygène requises à des fins médicales est permis sous certaines conditions :

- Les bonbonnes doivent être normalisées;
- Les manomètres doivent être enlevés ou protégés;
- La valve doit être protégée;
- La bonbonne doit être adéquatement arrimée ou immobilisée au moyen de structures de capacité adéquate. Le système d'arrimage ou d'immobilisation utilisé doit permettre à la bonbonne de rester en place dans des conditions normales de transport, incluant les freinages brusques. Elle peut être arrimée à un fauteuil roulant si ce dernier est lui-même solidement arrimé au véhicule à l'aide de dispositifs adéquats.

7. MODALITÉS D'UTILISATION SPÉCIFIQUES AUX SERVICES TRANSPORT COLLECTIF

7.1. Fonctionnement général

Les services de transport collectif sont offerts sur réservation et exploités en intégration aux routes régulières de transport adapté. Cette approche permet d'optimiser l'exploitation des services sur un vaste territoire. Ces services sont offerts à toute personne intéressée.

7.2. Admission

Pour accéder au service de transport collectif, tout usager doit compléter le formulaire d'inscription disponible sur le site internet de TRANS-APTE afin de se voir attribuer une carte de membre.

7.3. Points d'arrêt

Le service de transport collectif étant exploité en intégration au service de transport adapté, TRANS-APTE déterminera un lieu sécuritaire pour l'embarquement ou le débarquement de l'utilisateur à proximité de son domicile.

En fonction des trajets empruntés par les véhicules affectés aux dessertes et à la municipalité d'où l'utilisateur effectue une réservation, le répartiteur lui proposera de le prendre près de chez-lui ou à un point d'arrêt existant.

7.3.1 Points d'arrêt existants

À Saint-Pascal

- CLSC de Saint-Pascal, 575 Av. Martin, Saint-Pascal (QC), G0L 3Y0
- Dépanneur Boni-Soir / Tabagie Lunik, 510 Av. Martin, Saint-Pascal (QC), G0L 3Y0
- Résidence Labrie, 465 Av. Chapleau, Saint-Pascal (QC), G0L 3Y0
- Provigo Saint-Pascal, 501 Av. Patry, Saint-Pascal (QC), G0L 3Y0

À Saint-Philippe-de-Néri

- Petro-Canada, 90 Route 230 E, Saint-Philippe-de-Néri (QC), G0L 4A0
- HLM Saint-Philippe, 10, rue Chamberland, Saint-Philippe-de-Néri (QC), G0L 4A0
- Marché Ami / Alimentation Lucien Dubé, 114 Route de la Station, Saint-Philippe-de-Néri (QC), G0L 4A0

À Saint-Pacôme

- Parc industriel, Rue du Parc Industriel, Saint-Pacôme (QC), G0L 3X0
- Résidence du Lys d'Argent, 18, rue Martin, Saint-Pacôme (QC), G0L 3X0
- Centre de services Desjardins de Saint-Pacôme, 7 rue Caron, Saint-Pacôme (QC), G0L 3X0
- Cinéma Louise, 231 Boulevard Bégin, Saint-Pacôme (QC), G0L 3X0
- Marché Ami / Épicerie Gilbert Royer, 191 Boulevard Bégin, Saint-Pacôme (QC), G0L 3X0

À La Pocatière

- Hôpital Notre-Dame-de-Fatima, 1201 6^e avenue Pilote, La Pocatière (QC), GOR 1Z0
- Centre Bombardier (aréna), 600 9^e rue Boulevard Desrochers, La Pocatière (QC), GOR 1Z0
- Hôtel de ville, 412 9^e rue Boulevard Desrochers, La Pocatière (QC), GOR 1Z0
- Domaine Angélique, 402, 1^{ere} rue Poiré, La Pocatière (QC), GOR 1Z0
- Résidence Hélène-Lavoie, 712 4^e Avenue Painchaud, La Pocatière (QC), GOR 1Z0
- Les Cours Painchaud, 704, 4^e Avenue Painchaud, La Pocatière (QC), GOR 1Z0
- Montagne du Collège, La Pocatière (QC), GOR 1Z0
- Résidence Marcelle-Mallet, 400, 1^{re} rue Poiré, La Pocatière (QC), GOR 1Z0
- Subway, 1^{ère} rue Poiré, La Pocatière (QC), GOR 1Z0
- Institut de technologie agroalimentaire du Québec, 401 rue Poiré, La Pocatière (QC), GOR 1Z0
- Le Centre La Pocatière, 161 Route 230, La Pocatière (QC), GOR 1Z0
- Maison touristique régional du Bas-Saint-Laurent, 10 Route du Quai, La Pocatière (QC), GOR 1Z0

En fonction des trajets empruntés par les véhicules affectés aux dessertes, le répartiteur pourra proposer à l'usager effectuant une réservation d'autres points d'arrêt que ceux listé ci-haut.

7.4. Tarification

La tarification est applicable relativement à chaque déplacement réalisé à bord des services de transport collectif (un aller-retour constitue deux déplacements). Le tarif intra-municipal s'applique à tout déplacement ayant une origine et une destination à l'intérieur d'une même municipalité alors que le tarif intermunicipal s'applique à tout déplacement ayant une origine et une destination situées dans des municipalités différentes.

GRILLE TARIFAIRE – SERVICES DE TRANSPORT COLLECTIF

Intra-municipal	3,75 \$
Intermunicipal	5,75 \$

8. RÈGLES D'UTILISATION DES SERVICES

8.1. Comportement à l'égard des autres passagers & du chauffeur

La courtoisie et la politesse sont de mise en tout temps envers le chauffeur et les autres passagers.

Tout usager doit s'abstenir de commenter la conduite et le comportement du chauffeur à bord du véhicule.

8.2. Vandalisme

Il est interdit :

- De souiller un bien, notamment en déposant sur ce bien ou en y abandonnant tout déchet, papier, liquide ou autre rebut ailleurs que dans une poubelle ou un autre réceptacle destiné à contenir un tel rebut;
- De faire, d'apposer ou de graver une inscription, un dessin, un graffiti, un tag, un autocollant ou toute autre figure;
- D'endommager un bien, le dérégler ou le modifier de façon à en empêcher ou limiter le fonctionnement normal;
- De lancer ou autrement faire en sorte qu'un objet ou un liquide soit projeté sur une personne ou un bien.

8.3. Entraves à la bonne opération du service

Il est interdit :

- De retarder, de quelque manière que ce soit, le départ du véhicule ou d'entraver son mouvement, notamment en empêchant ou en retardant la fermeture d'une porte de ce matériel;
- De monter à bord du véhicule ou d'en descendre lorsque ce dernier est en mouvement;
- De s'agripper à l'extérieur du véhicule;
- De passer un bien, un objet ou une partie de son corps par les portes et les fenêtres d'un véhicule en mouvement;
- Sauf en cas de nécessité, de faire usage, d'ouvrir, de franchir ou d'opérer le mécanisme d'ouverture d'une sortie de secours d'un véhicule;
- De distraire le chauffeur, pour lui permettre de garder toute son attention sur la conduite du véhicule.

Il est également interdit de monter ou de tenter de monter dans un véhicule par la fenêtre ou par la porte arrière, sauf pour l'embarquement d'une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou avec le consentement du chauffeur.

8.4. Bruit excessif

Il est interdit à tout usager de faire fonctionner à bord du véhicule une radio, un amplificateur, un magnétophone ou autre appareil similaire de telle sorte qu'il émette un son audible par autrui, à moins d'avoir une autorisation.

8.5. Consommation de nourriture

Il est interdit de manger et boire à l'intérieur des véhicules.

8.6. Tabac, alcool & drogues

La consommation de tabac, d'alcool, de drogue (y compris de substances psychotropes) et le vapotage sont formellement interdits à bord des véhicules, conformément aux lois en vigueur.

Un usager présentant des facultés affaiblies pourrait se voir refuser l'embarquement ou encore se faire demander par le chauffeur de descendre du véhicule immédiatement.

8.7. Respect des mesures de santé publique

Tout usager doit respecter en tout temps toute directive ayant caractère obligatoire émise par les autorités de santé publique.

8.8. Interdiction d'entrée ou d'expulsion

TRANS-APTE se réserve le droit d'interdire l'entrée ou d'expulser un usager pour tout non-respect des règles d'utilisation des services.

9. PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Lorsqu'un usager ou son répondant ou encore une personne intéressée par les services de transport adapté et collectif désire se plaindre d'un événement, d'une situation ou de l'attitude d'un membre du personnel ou du conseil d'administration, il adresse une plainte écrite, datée et signée à la direction de TRANS-APTE.

Le processus associé au dépôt et au traitement des plaintes se décline en quatre étapes :

- 1.** L'utilisateur doit compléter, dans les quinze (15) jours suivants l'événement ou son information de l'événement, le formulaire de plainte disponible au bureau et sur le site internet de TRANS-APTE;
- 2.** TRANS-APTE doit accuser réception au plaignant dans les sept (7) jours ouvrables suivants;
- 3.** Le comité de gestion des plaintes constitué par TRANS-APTE doit procéder à l'analyse de celle-ci et identifier les mesures correctives et suivis nécessaires, s'il y a lieu;
- 4.** TRANS-APTE doit faire parvenir par écrit au plaignant les mesures correctives et suivis prévus dans les trente (30) jours suivant le dépôt de la plainte.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la façon dont le comité de gestion des plaintes de TRANS-APTE a traité sa plainte, il pourra demander d'être entendu à une réunion du comité de gestion des plaintes. Si le plaignant n'est toujours pas satisfait après son audition, le comité de gestion devra déposer au conseil d'administration un résumé de la plainte et de son traitement.