

# DOCUMENT DE CONSULTATION

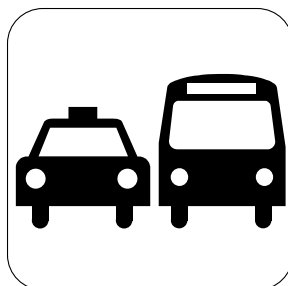
## Code de pratique en transport adapté



**Le transport adapté au Québec  
et les normes à suivre**

# Code de pratique en transport adapté

Le transport adapté au Québec  
et les normes à suivre



Réalisé à la demande du ROTAQ avec  
la collaboration des organismes suivants :

**ARUTAQ**

**Ministère des Transports**

**OPHQ**

**ROTAQ**

**RUTA de Lanaudière**

**Transport adapté du Joliette Métropolitain**

**Transport adapté Joli-mont**

**Transport adapté Le Goéland**

# Code de pratique en transport adapté

## Introduction

### Objectifs :

- Fixer des normes claires pour les différents acteurs dans le monde du transport adapté
- Faire en sorte que les normes soient semblables et équitables d'une région à l'autre
- Insister sur les devoirs et responsabilités de chacun afin d'offrir à la clientèle un transport adapté de qualité et sécuritaire

### A qui s'adresse ce document ?

- Aux organismes de transport adapté (OTA)
- Aux transporteurs
- Aux chauffeurs
- À la direction du transport adapté
- Aux conseils d'administration des organismes de transport adapté
- Aux répartiteurs
- À la clientèle
  - Admise en vertu de la politique d'admissibilité
  - Accompagnatrice
  - Autre
- Municipalités.

Veillez noter que l'emploi du masculin dans ce document sert uniquement à alléger la structure du texte.

# Code de pratique en transport adapté

## Table des matières

### Section I

#### Définitions

A. Accompagnateur.....	3
B. Chauffeur.....	3
C. Chien-guide et chien d'assistance.....	3
D. Comité d'admission.....	4
E. Conseil d'administration.....	4
F. CUTA.....	4
G. Direction.....	4
H. Hors-territoire.....	4
I. Ministère des Transports.....	5
J. Municipalité ou MRC mandataire.....	5
K. OTA.....	5
L. Répartiteur.....	5
M. Répartition.....	5
N. Réservations.....	5
O. RUTA.....	6
P. Tarification.....	6
Q. Territoire.....	6
R. Transport adapté.....	7
S. Transporteur.....	7
T. Usager.....	7
U. Visiteur.....	8

### Section II

#### Obligations et responsabilités de l'usager

2.1 Réserveation.....	9
2.1.1 Procédure de réserveation.....	9
2.1.2 Réserveation de dernière minute.....	9
2.1.3 Annulation.....	10
2.1.4 Modification de l'horaire.....	10
2.1.5 Réserveation pour les accompagnateurs.....	10
2.2 Accessibilité et entretien des lieux.....	10
2.3 Déplacement.....	11
2.3.1 Comportement.....	11
2.3.2 Ceinture de sécurité.....	11
2.3.3 Accompagnateur.....	11
2.3.4 Obligation de payer.....	11
2.3.5 Accompagnement avec chien-guide ou chien d'assistance.....	11
2.3.6 Équipement d'assistance à la mobilité.....	12

<b>Section III</b>	Obligations et responsabilités du transporteur	
	3.1 Respect de la spécificité de la clientèle .....	13
	3.1.1 Particularités de l’usager.....	13
	3.1.2 Équipements adéquats .....	13
	3.1.3 Vérification de fin de quart de travail .....	13
	3.2 Respect de la répartition de l’OTA .....	13
	3.3 Respect des ententes convenues avec l’OTA.....	14
	3.4 État des véhicules .....	14
	3.4.1 Propreté des véhicules.....	14
	3.4.2 Fiabilité des véhicules.....	14
	3.5 Compétence du personnel .....	14
	3.6 Respect des lois concernant le transporteur.....	14
	3.7 Confidentialité.....	15

<b>Section IV</b>	Obligations et responsabilités du chauffeur	
	4.1 Formation.....	16
	4.1.1 Accréditation .....	16
	4.1.2 Contrat.....	16
	4.1.3 Compétence.....	16
	4.1.4 Permis de conduire .....	17
	4.2 Normes de comportement.....	17
	4.2.1 Attitude générale .....	17
	4.2.2 Service « porte-à-porte » : à l’extérieur du véhicule.....	17
	4.2.3 Service « porte-à-porte » : à bord du véhicule.....	18
	4.3 Normes de service.....	19
	4.3.1 Propreté et bon fonctionnement du véhicule.....	19
	4.3.2 Ponctualité .....	19
	4.3.3 Temps de déplacement .....	19
	4.4 Obligations envers l’OTA .....	20
	4.4.1 Consignes de l’OTA .....	20
	4.4.2 Sommes recueillies.....	20
	4.4.3 Rapport d’anomalies.....	20
	4.5 Respect des lois concernant le chauffeur.....	21
	4.6 Respect de la confidentialité .....	21

<b>Section V</b>	Obligations et responsabilités de l’OTA	
	5.1 Obligations et responsabilités du conseil d’administration .....	22
	5.1.1 Application de la charte et des règlements généraux.....	22
	5.1.2 Choix des politiques .....	22
	5.1.3 Entretien des liens de partenariat avec les instances concernées et les usagers .....	22
	5.1.4 Respect des lois concernant le conseil d’administration .....	23
	5.1.5 Respect de la confidentialité.....	23

5.2	Obligations et responsabilités du directeur .....	23
5.2.1	Gestion des ressources humaines, financières et matérielles.....	23
5.2.2	Gestion des imprévus.....	23
5.2.3	Exécution des mandats provenant du conseil d'administration ..	23
5.2.4	Entretien des liens de partenariat avec les instances concernées et les usagers .....	23
5.2.5	Respect des lois concernant le directeur.....	24
5.2.6	Respect de la confidentialité.....	24
5.2.7	Gestion des plaintes.....	24
5.3	Obligations et responsabilités du répartiteur.....	24
5.3.1	Services à l'utilisateur.....	24
5.3.2	Gestion des transports .....	25
5.3.3	Gestion des réservations et des annulations .....	25
5.3.4	Respect des lois concernant le répartiteur.....	25
5.3.5	Respect de la confidentialité.....	25

## **Section VI**

### Politique des plaintes

6.1	Politique des plaintes.....	26
6.1.1	De la part d'un usager.....	26
6.1.2	De la part d'un autre plaignant.....	27

## **Section VII**

### Application

7.1	Application locale .....	28
7.2	Infractions et sanctions.....	28
7.2.1	Gravité de l'infraction.....	28
7.2.2	Récidive .....	28
7.3	Document de référence .....	29
	Bibliographie .....	30

# Code de pratique en transport adapté

## Section I Définitions



### A. Accompagnateur

L'accompagnateur est une personne utilisant le transport adapté en compagnie d'un usager pour des raisons diverses. Il existe différents types d'accompagnement. Ceux-ci sont détaillés dans **La politique d'admissibilité au transport adapté**.

### B. Chauffeur

Employé de l'OTA ou de la compagnie de transport ayant signé un contrat avec l'OTA. Certains chauffeurs conduisent des taxis, d'autres des minibus. Ils détiennent le permis requis émis par la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ). Les chauffeurs de taxis doivent aussi posséder un permis de travail leur permettant de pratiquer leur métier (pocket number).

### C. Chien-guide et chien d'assistance

Un chien-guide aide à orienter la personne aveugle ou atteinte d'une déficience visuelle sévère. Un chien d'assistance permet à la personne handicapée d'effectuer certaines démarches qu'elle ne pourrait faire seule. Le chien peut tirer son fauteuil, ramasser des objets ou servir d'appui. En vertu de la charte des droits et libertés, le transporteur est tenu d'accepter les chiens d'assistance et les chiens-guides à bord du véhicule. Certaines exigences peuvent s'appliquer. Entre autres, le chien doit se trouver au pied du maître et porter un harnais dans un minibus. En taxi, le maître peut retirer le harnais, mais il garde son animal près de lui. Les chiens-guides et chiens d'assistance ne sont pas considérés comme étant des accompagnateurs (voir le site Internet de la Fondation Mira : [www.mira.ca](http://www.mira.ca) ou le **Document d'information sur le chien d'assistance** publié par le Ministère des Transports en janvier 1996).

#### D. Comité d'admission

Il s'agit de l'instance décisionnelle au niveau local en ce qui a trait aux admissions. C'est un comité tripartite où chacun des membres a une voix égale et où les décisions doivent être rendues à l'unanimité. Il est composé d'un représentant de l'OTA, d'un représentant du réseau de la santé et des services sociaux et d'un à trois représentants des personnes handicapées pour un seul droit de vote. Le comité est autonome et détermine seul, en vertu des critères d'admissibilité, les personnes qui auront un droit d'usager. En vertu du principe de non-immuabilité du statut d'admission, il peut aussi réviser le dossier d'un usager.

#### E. Conseil d'administration (C.A.)

Le conseil d'administration est une instance administrative composée de membres provenant de différents milieux (municipalités, usagers, etc.) et qui est régi par des lettres patentes stipulant des règlements généraux. Il détermine les principales orientations de l'organisme de transport adapté en accord avec le mandat reçu des municipalités participantes. Le conseil veille au respect des règles et des normes établies et au bon fonctionnement du service. Il fait des recommandations s'il y a lieu et propose toutes les modifications du service.

#### F. CUTA

Le comité des usagers de transport adapté a comme mission la promotion et la défense des droits des utilisateurs de transport adapté. La structure de ces comités est variable : certains sont des organismes sans but lucratif alors que d'autres sont rattachés à un organisme existant (associations de personnes handicapées par exemple).

#### G. Direction

La direction de l'OTA est assurée par un directeur qui reçoit ses instructions du C.A. et qui exécute les tâches qui lui sont confiées. Le directeur de l'OTA est responsable de l'administration, de la répartition, de la gestion du personnel s'il y a lieu, de la gestion des contrats et des liens avec les usagers et les partenaires.

#### H. Hors-territoire

Des points de service hors-territoire peuvent être offerts par l'OTA selon la décision du Conseil d'administration suite à des demandes ou besoins exprimés par les usagers et en accord avec les municipalités participantes.

## I. Ministère des Transports

Le Ministère des Transports a pour mandat général de favoriser la libre circulation des personnes et des marchandises de façon sécuritaire. Au niveau du transport adapté, il est le principal bailleur de fond. Il voit également à l'application de la politique d'admissibilité. Le Ministère a aussi un rôle d'information, de formation et de soutien auprès de ses partenaires. Celui-ci peut retenir les subventions habituellement octroyées si un OTA n'agit pas conformément aux objectifs et aux règles en vigueur. Pour plus de détails, consulter le site Internet du Ministère : <http://www.mtq.gouv.qc.ca/>

## J. Municipalité ou MRC mandataire

La municipalité ou la MRC mandataire est celle qui est déléguée pour être le porte-parole et le répondant auprès du Ministère des transports.

## K. OTA

OTA signifie « Organisme de transport adapté ». Cet organisme voit à la gestion, la répartition et la réalisation du plan de transport sur un territoire donné, en fonction du mandat reçu. Il peut s'agir d'un OBNL, d'un service municipal, d'un organisme public de transport (OPT) ou d'un Conseil Intermunicipal de transport (CIT).

## L. Répartiteur

Personne qui voit à la répartition du service. Sa tâche est précisée par les organismes de transport adapté locaux..

## M. Répartition

La répartition consiste à recevoir les appels et les réservations des usagers et à préparer des feuilles de route en tenant compte des demandes qui auront été formulées. La répartition exige un bon sens de planification, la connaissance du territoire et une communication efficace avec les usagers, le transporteur et les chauffeurs. Ces derniers doivent être informés des trajets à effectuer, de l'ajout ou de l'annulation d'un usager, des retards dans l'exécution des courses qu'ils devront effectuer dans la journée. Il est de la responsabilité du service de la répartition de rationaliser le plus possible le transport adapté par le jumelage de la clientèle lorsque possible, en évitant les dédoublements et les voyages blancs, tout en ayant le souci de desservir adéquatement la clientèle.

## N. Réservations

Il existe deux types de réservations pouvant être effectuées en contactant un OTA.

Réservation pour déplacements réguliers : L'utilisateur se rend au même endroit, pour la même heure, au moins une fois par semaine. Il n'a pas à réserver à chaque occasion, mais seulement la première fois. Il doit toutefois appeler s'il désire annuler un voyage.

Réservation pour déplacements occasionnels : Un usager qui désire se rendre à un endroit précis une certaine journée doit appeler pour réserver sa place et ce, en général, au moins 24 heures à l'avance.

## O. RUTA

Le Regroupement des usagers du transport adapté (RUTA) est un organisme à but non lucratif voué à la défense et à la promotion des droits collectifs et individuels des personnes handicapées utilisant le transport adapté. Le RUTA peut accompagner et soutenir les personnes handicapées dans leurs démarches pour obtenir un statut d'admissibilité au transport adapté. Il peut accompagner les usagers dans leurs démarches de plaintes. Ce regroupement a entre autres, une mission d'information et de sensibilisation, parce qu'il cherche à favoriser la participation active des personnes handicapées dans le domaine du transport adapté.

## P. Tarification

Montant exigé à l'utilisateur et à son accompagnateur, s'il y a lieu, pour son déplacement. Le tarif doit représenter un montant équivalent à celui payé en transport en commun pour un trajet similaire. Compte tenu des distances à parcourir, certains services pourraient se doter d'une grille tarifaire en fonction des distances. Lorsqu'il y a un service de transport en commun régulier sur le territoire, le service de transport adapté devrait offrir à sa clientèle les mêmes titres de transport que ceux disponibles dans le transport en commun régulier.

Aucun tarif supplémentaire ne peut être chargé pour transporter le fauteuil roulant de l'utilisateur. Aucun pourboire ne peut être attendu ni requis non plus.

## Q. Territoire

Zone couverte par l'organisme de transport adapté local. Elle s'étend à toutes les municipalités participant financièrement au transport adapté.

## R. Transport adapté

Il s'agit d'un moyen de transport collectif. Le transport adapté est généralement effectué de porte à porte et il s'adresse à une clientèle limitée dans sa mobilité ou ayant des besoins particuliers de transport. Comme les déplacements s'avèrent essentiels dans le monde moderne, le transport adapté permet aux personnes handicapées de s'intégrer au niveau social, scolaire et professionnel. La mission des organismes de transport adapté est de fournir un service de transport adapté en fonction des besoins de la personne. Le transport adapté ne doit pas se substituer au transport en commun régulier.

Le transport adapté doit permettre aux personnes handicapées de leur donner un degré de mobilité et d'autonomie comparable à celui dont dispose la population en général et doit soutenir les divers programmes favorisant leur intégration.

## S. Transporteur

Le transporteur est une entreprise avec laquelle un OTA à conclu une entente pour le transport des personnes handicapées. Le transporteur peut posséder des taxis ou des minibus. Il offre ses services à l'OTA pour une période déterminée par contrat. Les véhicules dont dispose le transporteur peuvent être «adaptés» ou non. Il arrive parfois que l'organisme de transport adapté possède sa propre flotte de véhicules. L'OTA assume alors le rôle de transporteur.

## T. Usager

### 1- Usager admissible au transport adapté :

Cet usager est une personne handicapée utilisant le transport adapté. Pour détenir le statut de personne handicapée, un individu doit avoir une déficience significative et persistante, le limitant dans ses activités normales (une déficience est considérée comme étant persistante lorsqu'elle limite l'utilisateur pendant un an ou plus). Il ne suffit toutefois pas que la personne soit handicapée pour avoir accès au transport adapté. Il faut qu'elle soit limitée significativement dans ses déplacements. Un individu utilisant une orthèse ou tout autre appareil éliminant ses incapacités ne pourrait être admis comme usager. Il existe différents types d'admissions au transport adapté. Elles peuvent être générales, provisoires (6 ou 18 mois), saisonnières ou partielles. Pour en savoir plus sur ces catégories d'admissions, on peut consulter la version en vigueur de «La politique d'admissibilité au transport adapté» émise par le Ministère des transports du Québec.

### 2- Usager de type « Autres clientèles » :

Usager provenant de toute autre clientèle autorisée par le conseil d'administration de l'OTA et par les municipalités concernées.

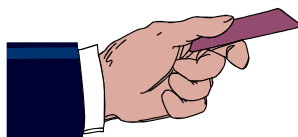
## U. Visiteur

Une personne détenant une carte d'utilisateur du transport adapté pourra l'utiliser sur un autre territoire que celui où elle a été admise. Elle aura alors le statut de visiteur en vertu du principe de reconnaissance provinciale de l'admissibilité. Le visiteur devra réserver lui-même et en avance sa place en contactant l'OTA offrant le service dans le territoire visité. L'utilisateur en visite devrait payer le même tarif que les personnes résidant dans le secteur où il se rend.

(Voir **La politique d'admissibilité au transport adapté** ainsi que le feuillet émis par le Ministère des Transports sur l'utilisation du transport adapté à titre de visiteur.)

# Code de pratique en transport adapté

## Section II Obligations et responsabilités de l'utilisateur



### 2.1 Réserve

#### 2.1.1 Procédure de réservation

Lorsqu'un usager veut faire appel au transport adapté pour un déplacement, il doit nécessairement réserver sa place à bord d'un véhicule. L'utilisateur doit faire ses réservations de déplacements selon les directives reçues de l'OTA. Les réservations ne sont faites qu'au service de la répartition. L'utilisateur doit également prévoir lors de sa réservation des heures de retour afin de faciliter l'organisation des services et le retour à l'heure convenue. Il est à noter qu'un représentant de l'utilisateur peut s'occuper des réservations lorsque l'utilisateur n'est pas en mesure de le faire lui-même.

L'utilisateur se comporte en bon citoyen. Il ne fait pas de réservation sans raison précise (au cas où) et il s'assure d'annuler les réservations qui ne sont plus requises afin de rendre le véhicule disponible pour un autre utilisateur. Tout déplacement (voyage blanc) est facturé à l'utilisateur qui a omis d'annuler son déplacement, ou c'est selon la politique en vigueur à l'OTA concerné.

L'autobus ou le taxi peut arriver jusqu'à 15 minutes avant ou après l'heure convenue avec le service de la répartition. L'utilisateur doit toutefois être prêt à monter dans le véhicule dès l'arrivée de celui-ci. La personne utilisant le transport adapté doit se préparer à donner son titre de transport. Elle reste près de la porte ou du lieu d'embarquement afin de ne pas faire attendre inutilement le chauffeur.

#### 2.1.2 Réserve de dernière minute

L'utilisateur ne devrait jamais faire sa réservation à la dernière minute. En temps normal, il est supposé contacter l'organisme de transport adapté environ 24 heures (parfois plus) avant son déplacement. S'il y avait un imprévu, l'utilisateur peut annuler ou modifier sa réservation, mais il doit le faire dans les délais prescrits par l'OTA de son secteur. En aucun temps devrait-il effectuer une réservation pour un prochain

voyage au chauffeur. Il doit toujours passer par l'intermédiaire du service de répartition de l'OTA.

### 2.1.3 Annulation

En cas d'annulation, l'utilisateur doit contacter l'OTA le plus rapidement possible selon la politique de l'OTA concerné. Même s'il le fait seulement quelques minutes avant l'heure prévue pour le déplacement, il faut qu'il suive cette directive. Il pourrait ainsi éviter de causer un voyage inutile. S'il n'effectuait pas les démarches nécessaires, l'utilisateur se verrait facturer le coût du transport pour ce qu'on appelle un « voyage blanc ».

### 2.1.4 Modification de l'horaire

Un organisme de transport adapté peut parfois demander à un usager de devancer ou de retarder son départ lors d'une réservation afin de maximiser le rendement des autobus et taxis et d'accommoder plusieurs utilisateurs à la fois. Les délais doivent toutefois s'avérer raisonnables selon le secteur et en tenant compte des besoins de l'utilisateur. Par contre, le contraire peut aussi s'avérer possible lorsque l'utilisateur décide de modifier l'heure de son départ. Il faut toutefois que l'OTA ait la possibilité de s'ajuster, sans quoi l'utilisateur aura le choix de prendre son transport à l'heure convenue ou d'annuler sa réservation.

### 2.1.5 Réservation pour les accompagnateurs

Un usager désirant être accompagné par ses enfants ou par toute autre personne doit obligatoirement le mentionner lors de sa réservation afin que des places leur soient assurées selon le type d'accompagnement requis.

## 2.2 Accessibilité et entretien des lieux

L'utilisateur est responsable de l'entretien de son entrée de cour en hiver lorsque celle-ci est enneigée ou glacée. Il doit aussi nécessairement s'assurer de l'accessibilité de sa résidence à tout moment de l'année s'il désire emprunter le transport adapté. De plus, le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire, facilement carrossable et bien entretenu. Si un usager en fauteuil roulant doit franchir plusieurs marches avant d'avoir accès au véhicule, ou pour avoir accès à sa résidence, il ne pourra recourir à l'aide du chauffeur, si l'utilisateur est non transférable. L'utilisateur doit alors prévoir une autre forme d'aide.

## 2.3 Déplacement

### 2.3.1 Comportement

Le comportement de l'utilisateur à bord du véhicule doit être empreint de respect et de civisme. Il ne peut en aucun temps utiliser la violence physique ou un langage agressif et excessif à l'endroit du chauffeur ou d'un autre usager. Le respect implique aussi que l'utilisateur du transport adapté emporte une quantité raisonnable de bagages (selon les règlements en vigueur). Aucun objet mobile ne doit se retrouver dans le véhicule. L'usager ne doit pas disperser ses effets personnels, manger ou jeter des déchets dans le minibus ou le taxi. De plus, il est strictement interdit de fumer à bord du véhicule.

### 2.3.2 Ceinture de sécurité

Lors d'un déplacement, l'utilisateur doit obligatoirement porter la ceinture de sécurité. S'il n'est pas en mesure de l'attacher lui-même, le chauffeur doit lui prêter assistance. Pour l'exemption du port de la ceinture de sécurité, une attestation délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec prouvant l'incapacité de porter cette ceinture s'avère nécessaire.

### 2.3.3 Accompagnateur

La personne accompagnant l'usager dans ses déplacements doit monter ou descendre au même endroit que celui-ci.

### 2.3.4 Obligation de payer

Lors de l'embarquement, il est important que l'usager et l'accompagnateur (s'il y a lieu) ait son titre de transport (billet, argent, carte etc.) à proximité afin de payer rapidement son droit de passage au chauffeur. En tout temps, l'utilisateur du transport adapté doit fournir un certain montant pour ses déplacements. Il faut rappeler que les usagers défraient environ les mêmes coûts que les utilisateurs du transport en commun régulier.

### 2.3.5 Accompagnement avec chien-guide ou chien d'assistance

La présence d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance doit être acceptée par le transporteur en tout temps. Il faut toutefois que le chien ait suivi une formation spécifique donnée par un organisme reconnu. Le transporteur peut demander une attestation certifiant les qualifications du chien. Les chiens-guides ou chiens d'assistance ne doivent pas se comporter de manière agressive avec les usagers et le chauffeur. Si l'animal nuit au confort et à la sécurité des autres utilisateurs du

transport adapté, ceux-ci peuvent exiger que des correctifs soient apportés en collaboration avec le maître ou le dresseur. (Voir à ce sujet le **Document d'information sur le chien d'assistance** du Ministère des transports, 1996)

### 2.3.6 Équipement d'assistance à la mobilité

L'utilisateur a la responsabilité d'utiliser un équipement pouvant être véhiculé sans danger dans un minibus. Cet équipement ne doit pas compromettre sa sécurité ou celle des autres usagers ou du chauffeur.

# Code de pratique en transport adapté

## Section III Obligations et responsabilités du transporteur

### 3.1 Respect de la spécificité de la clientèle

#### 3.1.1 Particularités de l'utilisateur

L'utilisateur ne doit pas être pénalisé en raison d'une déficience particulière. Il ne faut pas le brusquer à cause d'un manque de temps, à titre d'exemple. C'est au transporteur de s'adapter et non à l'utilisateur. Il s'agit de la raison d'être de ce type de transport.

#### 3.1.2 Équipements adéquats

En raison de la mission du transport adapté, qui est celle d'assurer le déplacement des personnes handicapées, le véhicule du transporteur doit être adapté aux besoins des usagers. Pour se conformer aux normes, il doit observer **le Règlement sur les véhicules routiers adaptés du transport des personnes handicapées** (d.1058-93).

#### 3.1.3 Vérification de fin de quart de travail

Le transporteur doit élaborer une procédure afin de s'assurer qu'il n'y ait plus personne à bord du véhicule à la fin de chaque quart de travail.

### 3.2 Respect de la répartition de l'OTA

C'est l'OTA qui est responsable de la répartition. Le transporteur et en l'occurrence le chauffeur doivent en tout temps respecter les feuilles de route préparées par la répartition. Les consignes qu'il reçoit doivent être exécutées en vertu du contrat signé avec l'organisme. Il ne peut pas changer l'horaire ou le trajet à sa guise. Tout manquement à la règle pourrait entraîner une détérioration du service au détriment des personnes handicapées.

### **3.3 Respect des ententes convenues avec l'OTA**

Le transporteur a la responsabilité de respecter le contrat d'entente qu'il a signé avec l'organisme de transport adapté local ou avec la municipalité là où c'est applicable.

### **3.4 État des véhicules**

#### 3.4.1 Propreté des véhicules

Le transporteur doit nettoyer ses véhicules régulièrement, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur ainsi que les ceintures de sécurité des banquettes. En hiver, lorsque le véhicule est stationné à l'extérieur, le transporteur est responsable d'enlever toute accumulation de neige ou de glace dans les fenêtres, sur la carrosserie et sur les marches du véhicule.

#### 3.4.2 Fiabilité des véhicules

Le transporteur doit respecter les règles et normes sur les véhicules routiers adaptés. En aucun cas il ne peut compromettre la sécurité des usagers en utilisant un appareil défectueux. Il doit aussi déceler les dommages quotidiens et effectuer les réparations ou changements nécessaires. Si une anomalie est constatée, il est primordial d'effectuer les réparations nécessaires avant de remettre le véhicule en fonction.

### **3.5 Compétence du personnel**

Lors de l'embauche ou de la mutation d'un chauffeur au service de transport adapté, le transporteur forme cet employé à la manipulation du matériel. De plus, il faut s'assurer que le chauffeur possède la compétence et le jugement requis pour effectuer le travail de façon adéquate. Il doit aussi être en mesure de respecter les normes du présent document. Les chauffeurs de taxi et de minibus doivent aussi détenir une attestation de la formation.

### **3.6 Respect des lois concernant le transporteur**

Toutes les lois en vigueur concernant directement ou indirectement le transporteur doivent être respectées à la lettre. La transgression d'une loi pourrait entraîner la résiliation du contrat.

### 3.7 Confidentialité

Il est primordial, autant pour le chauffeur que l'OTA ou l'utilisateur, de respecter les renseignements confidentiels de tous et chacun. Le transporteur ne fait pas exception à cette règle. Il ne peut pas divulguer n'importe quelle information sans autorisation. Le transporteur ne peut pas demander à l'utilisateur pourquoi celui-ci se rend à un endroit en particulier. Sa mission consiste uniquement à assurer le transport terrestre des personnes et les conduire à destination. Il ne doit en aucune circonstance chercher à obtenir des renseignements sur un utilisateur à l'exception des informations pratiques et opérationnelles. Les habitudes de vie ou les faits vécus d'un usager ne peuvent être révélés par le transporteur. De plus, ce dernier se doit d'assurer le service pour toutes les personnes handicapées sans discrimination.

Les employés du transporteur ne peuvent divulguer de renseignements confidentiels sur un utilisateur du transport adapté. Ils sont aussi tenus à la même règle entre eux. La discrétion prévaut toujours.

# Code de pratique en transport adapté

## Section IV Obligations et responsabilités du chauffeur



### 4.1 Formation

#### 4.1.1 Accréditation

Les chauffeurs de taxi doivent posséder l'attestation du cours **Transport par taxi des personnes handicapées**. Les conducteurs de minibus, quant à eux, n'ont pas l'obligation de suivre un tel stage. Par contre, le transporteur devrait leur prévoir un certain temps de formation technique. Une attestation prouvant que le chauffeur a suivi sa formation sera exigée par l'OTA.

#### 4.1.2 Contrat

L'obligation du chauffeur de taxi de suivre une formation et d'obtenir son accréditation doit être incluse dans le contrat signé avec le transporteur. Il s'agit d'une règle essentielle pour assurer un service fiable et sécuritaire. Il serait souhaitable que les mêmes règles s'appliquent pour les chauffeurs de minibus. Le contrat devrait aussi comprendre une clause selon laquelle le chauffeur de taxi ne peut fournir le service avec un autre véhicule que le sien si son permis ne l'autorise pas à le faire.

#### 4.1.3 Compétence

Le chauffeur doit posséder la compétence et les connaissances techniques requises pour l'utilisation du véhicule adapté et de son matériel. Comme il est stipulé dans le **Règlement sur les véhicules routiers adaptés du transport des personnes handicapées**, le chauffeur devrait maîtriser certains procédés. Il faut qu'il soit en mesure de faire fonctionner la plate-forme élévatrice, d'utiliser la rampe d'accès, de connaître les dispositifs d'immobilisation des fauteuils roulants et de se servir du système de communication du véhicule. De plus, il doit être capable d'utiliser les

dispositifs d'urgence et de premiers soins. Ces compétences s'avèrent essentielles pour assurer un service sécuritaire à l'utilisateur.

#### 4.1.4 Permis de conduire

Le chauffeur est obligé de détenir un permis de conduire approprié et valide émis par la SAAQ. Le conducteur de minibus possède au minimum un permis de classe 4B et le chauffeur de taxi un permis de type 4C (ainsi qu'un permis de chauffeur de taxis). En cas de perte ou de révocation, le transporteur et l'OTA doivent être avertis immédiatement. Pour plus d'informations, consulter le site Internet de la SAAQ : <http://www.saaq.gouv.qc.ca/>

## 4.2 Normes de comportement

### 4.2.1 Attitude générale

La satisfaction de la clientèle du transport adapté s'avère primordiale. Pour y arriver, le chauffeur doit se conduire de façon irréprochable. Dans toute situation, la règle de la courtoisie prévaut. Cela signifie que le chauffeur doit faire preuve de politesse, de discrétion, de respect et de patience envers tous les usagers, mais aussi envers les citoyens n'utilisant pas le service. Il est interdit de juger les gens selon la race, la couleur, le sexe, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique, la condition sociale et le type de déficience. Même sous l'effet de la provocation, le chauffeur utilise des manières et un langage empreints de respect. Il ne doit pas riposter verbalement ou physiquement ou poser des gestes disgracieux à l'endroit de qui que ce soit. Toute situation inhabituelle ou qui semble incorrecte doit être portée à la connaissance de la direction de l'OTA qui prendra s'il y a lieu les mesures appropriées.

Le chauffeur doit voir au confort et à la sécurité des personnes handicapées dont la condition physique, psychologique ou émotive peut rendre le déplacement pénible. Il a aussi l'obligation de porter assistance aux personnes malades ou blessées et il doit s'assurer qu'elles sont prises en charge par des gens compétents.

En compagnie des usagers, le chauffeur devrait maintenir un contact courtois et humain. De plus, sa tenue devrait être acceptable selon les normes de l'OTA. Finalement, il conduira prudemment en se rappelant que plusieurs personnes lui font confiance et qu'il est responsable d'assurer la sécurité de celles-ci.

### 4.2.2 Service « porte-à-porte » : à l'extérieur du véhicule

Offrir un service « porte-à-porte » signifie assister l'utilisateur tout au long du déplacement, du départ à l'arrivée. La prise en charge débute à la porte du point d'origine et se termine à la porte du lieu de destination.

D'entrée de jeu, lorsque le chauffeur va chercher l'usager à la porte d'entrée, il doit lui permettre un accès facile et sécuritaire. Ainsi, il faut éviter de se stationner de l'autre côté de la rue ou encore devant une flaque d'eau ou un banc de neige par exemple. Lorsqu'il quitte pour aller aider un usager, le chauffeur immobilise son véhicule, actionne le frein à main, fait fonctionner les feux intermittents, retire les clés du contact et met le système de verrouillage afin qu'aucun usager ne puisse mettre le véhicule en marche. S'il y a lieu, il doit ranger le fauteuil de l'utilisateur. Il aide l'usager à monter et descendre du véhicule.

À destination, le chauffeur se stationne le plus près possible de l'endroit où doit se rendre l'usager. Il immobilise le véhicule et fait fonctionner les feux intermittents. Par la suite, il doit offrir de l'aide en ouvrant la portière et en donnant le bras à la personne pour la reconduire. Si un usager en fauteuil roulant peut se déplacer sans son appareil, le chauffeur amènera le fauteuil jusqu'à l'entrée. Lorsqu'un usager se trouve à la porte, le chauffeur doit vérifier si quelqu'un viendra assurer la prise en charge, si nécessaire. Il ne peut pas quitter l'endroit avant d'être certain que l'utilisateur a bel et bien pu pénétrer à l'intérieur du lieu de destination.

Pour de plus amples détails au sujet du service porte-à-porte à l'extérieur du véhicule, il est possible de se référer à certains documents. Plusieurs éléments sont mentionnés dans les **Règles et consignes des chauffeurs de minibus ainsi que les Règles et consignes des chauffeurs de taxis pour le transport des personnes handicapées**. Ces deux outils d'information ont été publiés par la STM (Société de transport de Montréal). On peut aussi consulter le cahier **Transport par taxi des personnes handicapées** offert par le Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec.

#### 4.2.3 Service « porte-à-porte » : à bord du véhicule

Lorsqu'un usager en fauteuil roulant monte dans un véhicule, le chauffeur immobilise le fauteuil et il le fixe aux quatre points d'ancrage. Il installe aussi la ceinture de sécurité ventrale du véhicule qui est obligatoire. L'utilisateur de triporteur ou de quadriporteur doit obligatoirement s'asseoir sur une banquette. S'il s'y objecte, le chauffeur lui refusera l'accès. Un passager dont l'appareil ne peut être ancré de façon sécuritaire se verra refuser l'accès.

Le chauffeur doit être certain que la ceinture de sécurité de chaque passager est bien bouclée avant de mettre le véhicule en marche.

La qualité de l'air doit rester acceptable dans le véhicule. Le chauffeur ne peut donc pas y fumer ni y manger. En cas de panne, le chauffeur ne quitte pas le véhicule. Il avertit le répartiteur par le dispositif de communication. En tout temps, le chauffeur se doit de conduire de façon prudente afin que la sécurité des usagers ne soit pas compromise.

Pour de plus amples détails au sujet du service porte-à-porte à l'intérieur du véhicule, il est possible de se référer à certains documents. Plusieurs éléments sont mentionnés dans les **Règles et consignes des chauffeurs de minibus** ainsi que les **Règles et consignes des chauffeurs de taxis pour le transport des personnes handicapées**. Ces deux outils d'information ont été publiés par la STM (Société de transport de Montréal). On peut aussi consulter le cahier **Transport par taxi des personnes handicapées** offert par le Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec.

## 4.3 Normes de service

### 4.3.1 Propreté et bon fonctionnement du véhicule

Le chauffeur doit inspecter quotidiennement son véhicule pour être certain qu'il soit toujours en excellente condition. En cas de problème mécanique ou de bris, il avise le transporteur et l'OTA. Le système de communication doit aussi être en bon état et demeurer utilisable à tout moment. En plus de s'assurer que son véhicule fonctionne bien, le chauffeur le maintient propre, et ce, autant à l'extérieur qu'à l'intérieur. Les usagers du transport adapté ont droit de bénéficier d'un service à la fois sécuritaire et confortable. Par mesure de précaution et de propreté, les ceintures d'ancrage doivent être sur un support lorsqu'elles ne sont pas utilisées. D'autre part, la propreté à bord s'avère tout à fait essentielle, de plus la température ambiante devrait être acceptable.

### 4.3.2 Ponctualité

Le chauffeur respecte toujours l'horaire inscrit sur les feuilles de route, à moins que des indications contraires lui soient transmises. Pour éviter d'arriver en retard à destination, le chauffeur doit connaître les chemins du territoire desservi par l'organisme de transport adapté local. Afin de compenser pour l'avance ou le retard pris sur son horaire, il peut modifier le rythme des opérations. Or, il doit le faire sans compromettre la sécurité et le confort des usagers, ni abîmer ou surexploiter le matériel appartenant au transporteur. Si l'utilisateur du transport adapté doit se conformer à l'horaire établi par la répartition, le chauffeur doit lui aussi en faire tout autant. Tout retard aura un impact sur une partie du service et affectera la clientèle.

### 4.3.3 Temps de déplacement

Le temps de déplacement doit être calculé à partir du moment où l'utilisateur est pris en charge jusqu'à destination. Selon les régions, le temps maximum passé à bord peut varier. En milieu urbain, on ne dépassera pas 90 minutes, sauf dans des circonstances exceptionnelles. En milieu rural, le temps passé à bord est relatif au kilométrage parcouru. La durée maximale du déplacement peut également varier

selon que l'on soit sur le territoire de l'organisme de transport adapté ou hors de celui-ci. Dans la mesure du possible, l'horaire prévu devrait être respecté.

## **4.4 Obligations envers l'OTA**

### **4.4.1 Consignes de l'OTA**

En tant qu'employé d'un OTA ou d'un transporteur lié par un contrat, le chauffeur doit toujours suivre les consignes de l'OTA. Il doit se procurer la liste des déplacements du lendemain au bureau de répartition. Il respectera alors l'horaire indiqué sur l'itinéraire. S'il prend du retard sur la route, le chauffeur avertit le service de réparation de l'OTA et fournit des explications. Il doit aussi communiquer avec le service de réparation s'il quitte son véhicule pour une raison quelconque. Si les usagers sont insatisfaits du service, ils doivent communiquer leurs plaintes au bureau de l'OTA. En tout temps, il est primordial d'établir une bonne collaboration entre le personnel de l'organisme et le chauffeur afin de mieux répartir les déplacements et ainsi maximiser l'utilité du service de transport adapté.

### **4.4.2 Sommes recueillies**

Le chauffeur remet à l'OTA la totalité des sommes perçues sur une base quotidienne ou selon une fréquence déterminée par l'organisme. Sur une enveloppe dans laquelle il insère le paiement, il indique son nom, la date, le numéro des routes empruntées et le kilométrage parcouru dans la journée. De plus, il doit s'assurer que le montant est bel et bien exact afin de signer le registre des sommes perçues au bureau de l'OTA. Toute somme due à l'organisme doit être payée dans les plus brefs délais.

### **4.4.3 Rapport d'anomalies**

Lorsqu'une situation particulière se produit pendant les heures de travail du chauffeur, celui-ci doit en aviser l'OTA. Il fait rapport de toutes les anomalies survenues et attend les instructions de l'organisme. Une bonne communication permettra de dénouer plus facilement un problème ou une crise. Ainsi, le chauffeur devrait aviser la répartition en cas d'embouteillage ou d'accident ou de querelle entre deux ou plusieurs passagers. Quand un usager n'est pas présent à l'arrivée du véhicule, le chauffeur avertit l'OTA.

Si le chauffeur suspecte un usager d'utiliser frauduleusement le transport adapté, il doit en faire mention à l'OTA.

#### 4.5 Respect des lois concernant le chauffeur

Toutes les lois en vigueur concernant directement ou indirectement le chauffeur doivent être respectées à la lettre. Les articles du **Code de la sécurité routière** (c. C-24.2) définissent certaines obligations pour les automobilistes. Plus précisément, dans la troisième partie du **règlement sur les véhicules routiers adaptés du transport** des personnes handicapées (décret 1058-93), on trouve une section portant sur les chauffeurs.

D'autres lois, dont celles sur **l'assurance automobile** (c. A-25), la **protection des non-fumeurs** (c. C-33, article 12) ou le **transport par taxi** (c. T-11.1), viennent préciser les obligations mentionnées dans le présent code de pratique.

#### 4.6 Respect de la confidentialité

Le chauffeur ne peut en aucun temps divulguer des informations confidentielles à propos d'un usager. Il ne doit pas parler des services rendus et des conditions d'admission d'un usager aux autres utilisateurs du transport adapté. Il ne doit pas alimenter des discussions concernant la vie personnelle d'un usager ou d'un autre chauffeur. Il peut toutefois partager des renseignements de nature opérationnelle sur certains usagers, mais uniquement avec l'OTA local.

Le chauffeur ne doit pas discuter avec un utilisateur ou toute autre personne au sujet des affaires internes de l'organisme de transport adapté. De plus, il lui est interdit de montrer ses feuilles de route à qui que ce soit.

# Code de pratique en transport adapté

## Section V Obligations et responsabilités de l'OTA



### 5.1 Obligations et responsabilités du conseil d'administration

#### 5.1.1 Application de la charte et des règlements généraux

Tout organisme à but non lucratif doit se doter d'une charte déterminant sa constitution et ses règlements. Le conseil d'administration de l'organisme de transport adapté est établi en vertu de cette charte. Il se doit de respecter et d'appliquer les règlements spécifiés dans ce document. Ces règles peuvent varier légèrement d'un organisme à l'autre, mais elles demeurent relativement semblables.

#### 5.1.2 Choix des politiques

Le conseil d'administration de l'OTA propose toujours les politiques et les orientations de l'organisme aux municipalités. Il peut amender ou modifier des règlements régissant l'organisme. C'est aussi lui qui voit à la formation de divers comités. Tous ces éléments, ainsi que l'offre de services et les différentes modalités mises en place doivent être autorisés par les municipalités, ainsi que tout ce qui concerne le volet financier. Les surplus accumulés doivent faire l'objet d'une décision municipale quant à leur utilisation.

#### 5.1.3 Entretien des liens de partenariat avec les instances concernées et les usagers

Le conseil d'administration voit à maintenir et développer des liens de partenariat avec les municipalités, le Ministère des transports du Québec, les organismes, les usagers et toute autre instance ayant rapport avec le transport adapté. Parmi les instances concernées, on peut mentionner le Regroupement des organismes de transport adapté du Québec (ROTAQ) ainsi que les RUTA et les CUTA.

#### 5.1.4 Respect des lois concernant le conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration doivent respecter toutes les règles et lois pouvant les concerner directement ou indirectement. Ils acceptent aussi de se soumettre aux règlements énoncés dans la charte régissant l'organisme de transport adapté.

#### 5.1.5 Respect de la confidentialité

Le conseil d'administration observe la règle de la confidentialité. Les informations personnelles au sujet d'un usager, d'un chauffeur ou d'un employé de l'OTA ne peuvent être diffusées. Seuls les renseignements opérationnels peuvent être partagés. Les membres du conseil d'administration ne peuvent pas discuter des affaires internes de l'organisme de transport adapté avec les usagers ou les employés.

## 5.2 Obligations et responsabilités du directeur

#### 5.2.1 Gestion des ressources humaines, financières et matérielles

Sous la responsabilité du conseil d'administration, le directeur de l'organisme de transport adapté gère les ressources humaines, financières et matérielles et il est responsable de l'application de la réglementation de l'OTA.

#### 5.2.2 Gestion des imprévus

Le directeur prend les décisions qui s'imposent lors d'événements hors de contrôle ou d'intempéries. Il doit savoir faire face aux situations imprévisibles avec la meilleure diligence possible.

#### 5.2.3 Exécution des mandats provenant du conseil d'administration

Le directeur doit exécuter tout mandat lui provenant du conseil d'administration.

#### 5.2.4 Entretien des liens de partenariat avec les instances concernées et les usagers

Le directeur doit entretenir des liens de partenariat avec les usagers, leurs représentants et les instances reliées au transport adapté. Il prépare toute information pertinente destinée au Ministère des transports, aux organismes du milieu ainsi qu'aux municipalités participant financièrement au service de transport adapté. Il peut assister aux réunions du conseil d'administration et répondre aux questions des membres. Le directeur agit parfois à titre d'officier délégué à

l'admission. Le cas échéant, il entretient les liens nécessaires avec le comité d'admission local.

#### 5.2.5 Respect des lois concernant le directeur

Comme l'ensemble des citoyens, le directeur doit respecter toutes les lois et règlements pouvant le concerner directement ou indirectement. De plus, il ne peut aller à l'encontre des règlements édictés dans la charte régissant l'organisme de transport adapté.

#### 5.2.6 Respect de la confidentialité

Tous les employés de l'organisme de transport adapté sont tenus de respecter les renseignements confidentiels. Le directeur ne fait pas exception à cette règle et ne peut donc pas divulguer d'informations personnelles au sujet des usagers et des employés du transporteur ou de l'OTA. Il peut seulement partager les renseignements de nature opérationnelle.

#### 5.2.7 Gestion des plaintes

Si le directeur reçoit des plaintes, celles-ci doivent être traitées de façon confidentielle, avec le plus grand respect possible. Toute affaire interne est réglée avec les personnes concernées seulement. Le directeur fait état des plaintes reçues à l'OTA à l'assemblée du C.A. et en assure le suivi et le traitement selon la politique établie par le C.A.

### **5.3 Obligations et responsabilités du répartiteur**

#### 5.3.1 Services à l'utilisateur

Le répartiteur doit agir de façon irréprochable et faire preuve de politesse, de discrétion, de respect et de patience envers les usagers ou tout autre individu et ce, sans distinction quant à la race, la couleur, le sexe, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique, la condition sociale ou le handicap. Même sous l'effet de la provocation ou d'un abus de langage, le répartiteur demeure respectueux à l'endroit de la personne. Il évite toute forme de riposte verbale et ne prononce pas de mots disgracieux lorsqu'il parle à un usager ou à tout autre individu.

Le répartiteur cherche toujours à répondre le mieux possible aux besoins des usagers sans contrevenir aux règles édictées dans le présent code.

### 5.3.2 Gestion des transports

Le répartiteur est l'agent de liaison entre l'utilisateur et le chauffeur. Il prépare les feuilles de route pour les conducteurs de minibus ou de taxi en tentant de regrouper les usagers selon les lieux d'origine et de destination. La tâche du répartiteur consiste aussi à établir un contact radio ou téléphonique avec les chauffeurs.

### 5.3.3 Gestion des réservations et des annulations

L'employé au service de la répartition doit veiller à ce que la ligne téléphonique réservée aux utilisateurs, soit libérée et ne serve uniquement qu'aux réservations. Il prend en note et gère les annulations et les réservations afin d'offrir un service efficace et d'éviter les doublons ou la confusion. Pour une modification de l'horaire, le répartiteur doit aviser l'utilisateur. Dans le cas d'un retour prévu, l'OTA s'engage à effectuer ce déplacement quel que soit les circonstances.

### 5.3.4 Respect des lois concernant le répartiteur

Le répartiteur est tenu de respecter les lois le concernant directement ou indirectement. Il observe aussi les règlements spécifiés dans la charte de l'organisme et dans le présent document.

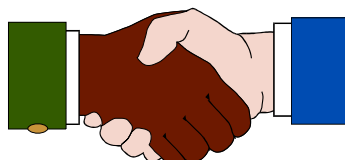
### 5.3.5 Respect de la confidentialité

Le répartiteur peut divulguer des informations opérationnelles au sujet d'un usager ou d'un chauffeur, mais il ne dévoile jamais des renseignements personnels. Il ne doit pas participer aux discussions visant à dénigrer une personne handicapée ou tout autre individu. Le répartiteur n'agit pas de façon discriminatoire avec un usager, même s'il connaît en partie sa vie personnelle. Lorsqu'il reçoit une demande de réservation, il ne peut interroger un utilisateur au sujet des raisons pour lesquelles celui-ci désire se rendre à un endroit particulier.

Les affaires internes de l'OTA ne doivent pas être ébruitées par la personne responsable de la répartition. Les employés de l'organisme de transport adapté, y compris le répartiteur, observent la règle de la confidentialité.

# Code de pratique en transport adapté

## Section VI Politique des plaintes



### 6.1 Politique des plaintes

Devant la très grande diversité d'intervenants présents dans les différentes régions du Québec, aucune procédure officielle ne peut être actuellement promue dans l'ensemble de la province. Il revient donc aux acteurs concernés par le transport adapté de chaque région de définir ensemble leur propre procédure de plaintes. L'uniformisation de ces procédures est cependant souhaitable dans un avenir rapproché.

À toutes les étapes, le plaignant peut être accompagné ou soutenu par le RUTA, le CUTA ou un représentant de son choix.

#### 6.1.1 De la part d'un usager

Trois (3) étapes devraient être présentes dans tous les processus de résolution de plaintes :

1. Lorsqu'un usager veut se plaindre d'un événement, d'une situation ou d'un membre du personnel, il envoie **une plainte écrite et datée** à l'organisme de transport adapté concerné (OTA). Une copie conforme est également envoyée au Comité des usagers du transport adapté (CUTA)/Regroupement des Usagers de Transport Adapté (RUTA) concerné ou, si aucun de ces organismes n'est présent sur le territoire desservi par le transporteur, à une association de personnes handicapées de la région ou à l'OPHQ. Dans sa plainte, l'usager doit **exiger une réponse écrite** de la part de l'OTA. Le délai de réponse ne devrait pas excéder **10 jours ouvrables**.
2. Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il peut acheminer sa plainte au C.A. à l'intérieur d'un délai de 30 jours. La plainte peut être acheminée, par l'intermédiaire du RUTA, du CUTA ou de l'association au conseil d'administration de la corporation de transport adapté concerné. Le C.A. est tenu **de traiter la plainte au cours de la rencontre où elle est présentée** et de faire parvenir une **réponse écrite**.

au plaignant. Dans l'éventualité où une plainte ne puisse être solutionnée au cours d'une seule rencontre le C.A. doit la régler dans un délai de 30 jours.

3. Se le plaignant demeure insatisfait, il doit acheminer sa plainte aux instances imputables. Les municipalités pourraient être interpellées ainsi que le Ministère des transports du Québec.

Il faut se rappeler que le processus des plaintes est évidemment confidentiel et ce, à tous les niveaux.

### 6.1.2 De la part d'un autre plaignant

Il peut arriver qu'un transporteur ou un chauffeur veuille se plaindre d'une situation qu'il juge inacceptable ou encore du comportement inapproprié d'un usager si celui-ci ne paie pas son titre de passage par exemple, ou cause des dommages au véhicule utilisé ou omet de se soumettre aux obligations du présent document. Ce genre de plainte doit être dirigé à l'OTA.

S'il advenait qu'une plainte soit à l'endroit de l'OTA ou de son directeur, il faudrait s'adresser au Conseil d'administration de l'OTA.

Selon la nature de la plainte, il faut toujours se rappeler qu'il est important de l'adresser à l'instance décisionnelle la plus proche du service capable de solutionner le problème.

Par ailleurs, certaines plaintes pourraient s'adresser aux Normes du travail, à la Commission des droits de la personne ou à d'autres instances légales dépendamment de leur teneur.

# Code de pratique en transport adapté

## Section VII Application



### 7.1 Application locale

Les modes d'application de ce document portant sur les pratiques en transport adapté peuvent différer selon les particularités locales et régionales. C'est donc au niveau local que sont déterminées les sanctions liées aux infractions. Tout en favorisant l'uniformisation des pratiques, ce document se veut souple et adaptable.

### 7.2 Infractions et sanctions

#### 7.2.1 Gravité de l'infraction

Les sanctions prises à l'égard d'un usager, d'un chauffeur, d'un transporteur ou d'un employé de l'OTA, suite à un manquement ou à une infraction, doivent être proportionnelles à la gravité des faits et des circonstances entourant l'événement. Dans le cas d'un usager, il faut prendre en considération, la déficience ou la médication ayant pour effet de modifier son comportement. Dans tous les cas, une note devrait être versée au dossier de la personne ayant transgressé une règle à suivre.

#### 7.2.2 Récidive

Selon la fréquence des infractions perpétrées, les employés du transporteur ou de l'OTA, ainsi que le directeur, pourraient être passibles de sanctions allant du simple avertissement au congédiement, en passant par le congé sans solde. Le transporteur risque aussi la résiliation du contrat le liant avec l'organisme de transport adapté. L'usager pourrait voir son droit d'accès suspendu temporairement. S'il ne se conforme toujours pas aux règles édictées dans le présent document, on pourrait révoquer son statut d'usager à long terme. Toute suspension doit intervenir après avoir examiné les alternatives possibles ou après avoir fait des démarches auprès des intervenants impliqués s'il y a lieu.

Chaque organisme de transport adapté devrait définir un plan de base établissant les sanctions correspondant aux infractions et aux récidives afin que toutes les personnes concernées en soient préalablement informées.

### **7.3 Document de référence**

Le présent document en est un à caractère consultatif. Il n'a pas force de loi, mais les usagers, les organismes de transport adapté, les transporteurs et les chauffeurs devraient s'y référer et se conformer aux règles établies. Les obligations et responsabilités qui y sont définies peuvent varier selon les particularités régionales et les besoins des différentes communautés, mais la conduite éthique doit demeurer en toile de fond.

Une copie de la version régionale devrait être acheminée à la direction territoriale concernée du Ministère des transports.

# Code de pratique en transport adapté

## Bibliographie

BRUNELLE, Yvon, *Connaître Rouli-Bus*, Victoriaville, Rouli-Bus, 1998, 27 p.

BRUNELLE, Yvon, *Utiliser Rouli-Bus*, Victoriaville, Rouli-Bus, 1998, 42 p.

Centre de formation professionnelle pour l'industrie du taxi du Québec, *Transport par taxi des personnes handicapées*, Montréal, Rédaction Ferhu, 1991, 127 p.

Ministère des transports du Québec, *Document d'information sur le chien d'assistance*, Québec, Direction du transport terrestre des personnes, 1996, 7 p.

Ministère des transports du Québec, *La politique d'admissibilité au transport adapté*, Québec, Direction de la mobilité en transport, 1998, 35 p.

Ministère des transports du Québec, *Plan de transport de la région de Lanaudière*, 2000, 65 p.

Ministère des transports du Québec, *Politique de sécurité dans les transports – volet routier*, Québec, 1995, 103 p.

Ministère des transports du Québec, *Utilisation du service de transport adapté à titre de visiteur*, Québec, Service du transport terrestre des personnes, 1999, 4 p.

Regroupement des usagers du transport adapté du Haut-Richelieu, *Projet d'entente de partenariat dans le transport en commun adapté et / ou accessible dans le haut Richelieu*, Saint-Jean-sur-Richelieu, 2000, 19 p.

Société des transports de la communauté urbaine de Montréal, *Guide du chauffeur de taxi pour le transport des personnes handicapées*, 12 p.

Société des transports de la communauté urbaine de Montréal, *Règles et consignes des chauffeurs de taxis pour le transport des personnes handicapées*, 1991, 12 p.

Société des transports de la communauté urbaine de Montréal, *Règles et consignes des chauffeurs de minibus*, 23 p.

Transport adapté secteur Berthier, *Code d'éthique*, 1999, 4 p.

### Ressources Internet

[www.mira.ca](http://www.mira.ca), Site Internet de la fondation MIRA

[www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fr/frame/index.html](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/fr/frame/index.html), Site Internet des Publications du Québec, *Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées*, Code de la sécurité routière, décret 1058-93

[www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca), Site Internet du Ministère des transports du Québec

[www.saaq.gouv.qc.ca](http://www.saaq.gouv.qc.ca), Site Internet de la Société d'assurance automobile du Québec

[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca), Site Internet de l'Office des personnes handicapées du Québec