



**PLAN DE TRANSPORT, DE TARIFICATION ET DU NIVEAU
DE SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ**

1) **ORIGINE DU SERVICE**

Transport adapté de la région de Thetford inc. (ci-après «T.A.T.») est une corporation sans but lucratif formée par les municipalités du territoire pour offrir un service collectif de transport adapté aux personnes handicapées de la Ville de Thetford.

2) **DÉFINITION DU SERVICE**

Ce service se veut un outil permettant de faciliter l'intégration sociale des personnes handicapées ne pouvant, en tout temps ou dans certaines conditions, utiliser le transport en commun régulier ou conduire son propre véhicule.

3) **COORDONNÉES DU SERVICE**

Transport adapté de la région de Thetford inc.
37, rue Notre-Dame ouest
Thetford Mines, (QC) G6G 1J1
Téléphone : (418) **338-6599**
Admission et réservation : poste 1
Comptabilité et direction : poste 2

4) **OUVERTURE DU BUREAU**

Du lundi au vendredi 7h00 à 16h30

Lors de jours fériés, le bureau est fermé.

Pour connaître la liste de nos congés fériés, veuillez téléphoner à nos bureaux.

Les services sont annulés lorsque les écoles de la région sont fermées pour cause de tempête. Les annonces de ces fermetures sont faites à la radio le jour même. Les services pourront également être annulés lorsque la sécurité des personnes est mise en danger, la décision étant laissée à la discrétion de la direction. Tous les transports seront alors annulés, mis à part certains transports médicaux urgents.

5) **TERRITOIRE DESSERVI**

Le présent plan de Transport concerne uniquement l'utilisateur provenant d'une municipalité de la MRC des Appalaches qui se déplace sur le territoire de la MRC.

6) **DEMANDE D'ADMISSIBILITÉ**

Toute personne qui désire se prévaloir de ce service devra se procurer le formulaire à cette fin, le compléter et le retourner au bureau de T.A.T. La demande sera étudiée par le comité d'admissibilité selon les normes pré-établies par le Ministère des transports du Québec. Une

réponse écrite sera rendue dans un délai raisonnable.

Si une personne qui a fait une demande se voit refuser son acceptation au service de transport adapté, elle pourra demander que le comité révise son cas en fournissant par écrit des renseignements complémentaires ou un nouveau rapport médical lorsque sa situation sera changée.

7) **RÉSERVATIONS - ANNULATIONS - INTERRUPTIONS DE SERVICE**

Avant de se prévaloir du service, la personne devra avoir reçu une réponse positive à sa demande d'admission et avoir fourni les éléments nécessaires à l'ouverture de son dossier. Toutes demandes de réservation, annulation et interruption de service devront être signalées au personnel de T.A.T., selon les modalités suivantes :

7.1) MODALITÉS POUR LES RÉSERVATIONS :

Les réservations devront se faire par téléphone au bureau de T.A.T. durant les plages horaires prévues, soit du lundi au vendredi, de 8h00 à 16h30.

Il n'est pas possible d'effectuer une réservation lors de jours fériés, le bureau étant fermé.

Toute demande de réservation qui ne respectera pas les délais suivants sera refusée.

7.1.1) DÉLAI DE RÉSERVATION

Toute réservation devra être faite au minimum une journée ouvrable à l'avance, soit plus de 24h précédant le déplacement. Les heures de réservation autorisées sont prédéterminées avec l'utilisateur, incluant l'heure de départ et l'heure de retour. Les retours sur appel seront autorisés seulement pour les rendez-vous médicaux ou il est impossible de connaître l'heure de fin du rendez-vous.

À défaut de respecter le délai de réservation, une pénalité de 5.00\$ sera chargée, en sus du tarif d'utilisation du service, le tout conditionnel à la disponibilité des chauffeurs.

Aucune réservation faite à moins d'une plage horaire à l'avance ne sera acceptée.

7.1.2) RÉSERVATION DE GROUPE

Toute réservation de groupe devra être faite au minimum deux (2) semaines à l'avance. Par groupe nous entendons : 2 personnes ou plus qui se déplacent vers le même endroit aux mêmes heures.

7.2) MODALITÉS POUR LES ANNULATIONS

Toute annulation devra être signifiée au personnel de T.A.T., en laissant un message sur la boîte vocale ou par téléphone dès 07h00, et ce, au moins une heure avant l'heure prévue pour le déplacement.

Dans le cas où le déplacement n'aurait pas été annulé à temps, les frais du transporteur ou encourus par T.A.T. seront chargés directement à l'utilisateur en défaut.

7.3) MODALITÉS POUR LES INTERRUPTIONS

Toute interruption, c'est-à-dire l'annulation de déplacements réguliers, devra être signifiée au personnel de T.A.T.

8) COORDONNÉES A FOURNIR POUR UNE RÉSERVATION - ANNULATION - INTERRUPTION DE SERVICE

Nom de la personne

Jour et heure du départ

Jour et heure du retour

Adresse de départ

Adresse de destination

Présence d'un accompagnateur s'il y a lieu

Fauteuil roulant et/ou chien

REMARQUES:

- Si pour une raison quelconque, les coordonnées de l'aller sont différentes de celles du retour, ces modifications doivent être signalées au moment de la réservation. Aucune modification ne sera acceptée par le transporteur en cours de trajet.
- Si après réservation, des modifications surviennent, elles devront être signalées au personnel de T.A.T. 24h avant le déplacement.
- Toute demande d'attente de la part d'un usager devra être signifiée au personnel du T.A.T. au moment de la réservation du déplacement. L'utilisateur devra payer ce temps d'attente, et ce selon les tarifs en vigueur.
- La corporation se réserve le droit de limiter les déplacements d'une personne ou d'un groupe de personnes afin de favoriser tous les usagers.
- Dans certains cas, le personnel de T.A.T. pourra permettre à une personne de communiquer directement avec le transporteur pour son retour.

9) HORAIRE D'UTILISATION DES SERVICE

Les transports effectués avec les véhicules adaptés sont effectués du lundi au vendredi, à raison de 8h par jour et uniquement dans les plages horaires suivantes :

- Avant-midi : 7h00 à 9h30
- Midi : 11h00 à 13h00
- Après-midi : 14h30 à 18h00

Pour des événements spéciaux en dehors des heures régulières et sous réserve des ressources disponibles, un transport pourrait être offert selon la tarification spéciale.

10) TARIFS D'UTILISATION DU SERVICE

Le tarif d'utilisation du service est de
 4.75\$ pour un déplacement à l'intérieur d'une même municipalité
 9.00\$ pour un déplacement dans la MRC.

11) MODE DE PAIEMENT DE L'USAGER

L'utilisateur devra payer sa facture mensuelle dans un délai de 30 jours. Advenant le défaut de payer dans le délai prescrit, le service de transport lui sera retiré jusqu'au paiement des factures à payer, sans aucun préavis.

L'utilisateur devra payer sa facture soit par chèque et le poster à l'adresse indiquée sur sa facture ou par Accès D en utilisant son numéro de client comme référence.

12) PRIVILÈGES DE L'USAGER

- Tous les documents fournis par les usagers contenant des renseignements personnels resteront confidentiels.
- Utilisation d'un service personnalisé de transport adapté à prix modique.
- Si l'utilisateur ne peut assurer sa complète autonomie dans un lieu donné, il peut bénéficier d'un accompagnateur de son choix. Il suffira à l'utilisateur d'en faire mention lorsqu'il complètera sa demande d'admissibilité et le comité d'admissibilité lors de l'analyse du dossier, pourra accorder un accompagnateur obligatoire ou occasionnel.
- L'accompagnateur occasionnel devra payer le même tarif que l'utilisateur et ce, à chaque passage. L'accompagnateur obligatoire n'a pas à payer de tarif.
- L'utilisateur admis au service de transport adapté sans accompagnateur pourra, dans certaines circonstances, bénéficier du privilège d'être accompagné. Il suffit d'en faire la demande au personnel de T.A.T. et la personne en poste jugera de la pertinence de la demande. Si la demande est acceptée, l'accompagnateur paiera le même tarif que l'utilisateur.
- Lorsqu'il y a la présence d'un accompagnateur, la responsabilité de l'utilisateur repose sur celui-ci.

- Une personne handicapée visuelle peut être accompagnée par son chien-guide. Il suffira d'en faire mention lors de la réservation. Toutefois, tout autre animal domestique ou de compagnie (chien, chat) pourra être admis à l'intérieur du véhicule à la condition qu'il soit dans une cage de transport.
- Le chauffeur apportera son aide dans la mesure du possible à partir du lieu de départ jusqu'au lieu de l'arrivée.
- Pour les personnes utilisant un fauteuil roulant, le chauffeur collaborera à franchir un obstacle correspondant ou équivalent à trois (3) marches normales ou moins.
- Pour les personnes utilisant un fauteuil roulant, le chauffeur peut demander l'aide d'une tierce personne s'il le juge nécessaire. Elle le fera à ses propres risques et n'engagera que sa propre responsabilité.
- Lorsqu'un usager utilise un fauteuil roulant pour ses déplacements, le chauffeur lui fournira l'aide nécessaire et s'occupera de placer le fauteuil roulant dans le coffre de la voiture taxi ou de bien le fixer aux quatre coins dans un véhicule adapté.
- Si un accident se produisait, le chauffeur demeurera sur place, appellera du secours et avertira le personnel de T.A.T., s'il est en mesure de le faire.

13) PROCÉDURES LORS DE L'UTILISATION DU SERVICE

- L'usager doit être à l'endroit prévu pour le départ, **à l'heure exacte et prêt à partir.**
- Le chauffeur signalera l'arrivée du véhicule et la limite d'attente sera de cinq (5) minutes à partir de l'heure la plus tardive entre l'arrivée du véhicule et l'heure prévue pour le départ. Si durant ce cinq (5) minutes, l'usager ne s'est manifesté d'aucune façon, le chauffeur pourra repartir. Si l'usager n'est pas prêt à partir et demande au chauffeur d'attendre, **il devra payer au chauffeur le coût de chaque minute d'attente excédant les cinq (5) minutes accordées selon la tarification des taxis.** Pour les personnes ayant besoin d'aide le chauffeur devra se rendre à l'entrée.
- L'accompagnateur devra monter et descendre du véhicule au même endroit que l'usager.

14) PROCÉDURES À BORD DU VÉHICULE

- Le civisme, la discipline et la propreté sont de mise.
- La consommation de boisson alcoolique est strictement interdite.
- Pour assurer un bon contrôle, aucun contenant de boisson ouvert ne sera toléré à bord du véhicule.
- La quantité de bagage doit être raisonnable (maximum 3 sacs).
- Le chauffeur est responsable de l'application des procédures à bord du véhicule et devra avertir ceux et celles qui ne s'y conforment pas.

- Le chauffeur ne peut en aucun cas refuser un usager à bord du véhicule de son propre chef, sauf si l'équipement de l'usager est défectueux et dangereux pour sa sécurité.
- Pour conserver leur droit d'utilisation du service, les usagers devront se soumettre aux présents règlements.
- Si après avertissement d'un manquement aux règlements, l'usager le répète à nouveau, le chauffeur le signalera au personnel de T.A.T. et le cas de cette personne sera soumis au conseil d'administration et ce dernier se réserve le droit d'appliquer des sanctions.

15) PÉNALITÉS QUI PEUVENT ÊTRE IMPOSÉES À L'USAGER

- Rembourser le ou les déplacements à T.A.T. ;
- Suspension temporaire de l'utilisation du service ;
- Toutes autres pénalités jugées appropriées par le personnel et/ou le conseil d'administration de T.A.T.

16) SUGGESTION OU PLAINTÉ

Tous les usagers peuvent faire part de leurs suggestions ou plaintes concernant le service de transport adapté, le transporteur et/ou le chauffeur, au bureau de T.A.T., ou en faire part à l'un des membres du conseil d'administration. Un questionnaire sur la politique de qualité du service sera mis à votre disposition sur le site internet de la Ville de Thetford.

17) ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent plan de transport est adopté le 12 février 2025 et son entrée en vigueur est rétroactive au 1^{er} janvier 2025.