



**HANDI-BUS** INC.

# GUIDE DE L'USAGER



UNE SOLUTION ADAPTÉE À VOS DÉPLACEMENTS



## Mon numéro d'utilisateur Handi-Bus

H - \_ \_ \_ \_

Mai 2015

Guide de l'utilisateur — Transport adapté Handi-Bus

Éditeur: Société Gestrans, une division de Stantec

Dépôt légal—Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2015

Dépôt légal—Bibliothèque et Archives Canada, 2015

ISBN 978-2-924132-26-5 (version imprimée)

ISBN 978-2-924132-27-2 (version pdf)

## MOT DE BIENVENUE



Le transport adapté Handi-Bus est heureux de vous offrir le guide de l'utilisateur. Celui-ci contient les renseignements essentiels sur le service offert.

Handi-Bus offre un service de transport adapté de porte-à-porte aux personnes ayant des limitations reconnues sur son territoire. Ce transport adapté n'est pas un transport d'urgence, ni privé, ni médical.

Le transport adapté doit permettre aux personnes handicapées de bénéficier d'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.

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 collectif régulier.

Le conseil d'administration Handi-Bus vous remercie de votre confiance.



## TABLE DES MATIÈRES

■ Admission .....	6
■ Types d'admission .....	7
■ Types d'accompagnement .....	8
■ Carte d'admissibilité .....	11
■ Types de réservation.....	12
■ Procédures de réservation .....	14
■ Prise en charge par le chauffeur .....	17
■ Horaire du transport .....	18
■ Horaire du service à la clientèle .....	18
■ Centre d'appels .....	19
■ Jours fériés .....	20
■ Service offert.....	21

## TABLE DES MATIÈRES



■ Territoire Handi-Bus.....	22
■ Carte du territoire.....	23
■ Service hors-territoire .....	24
■ <i>Déplacement métropolitain AMT</i> .....	26
■ Mode de paiement.....	27
■ Pénalités.....	28
■ Voyage blanc.....	29
■ Aide à la mobilité .....	30
■ Politiques et responsabilités de l'utilisateur.....	33
■ Procédure en cas de tempête.....	39
■ Politique de gestion des plaintes .....	40
■ Pour nous joindre.....	43



## ADMISSION

Le transport adapté est un service régi par une politique d'admissibilité provinciale, établie par le ministère des Transports du Québec, afin d'assurer l'uniformité et l'équité dans le traitement des demandes à travers la province. Il faut donc faire une demande en remplissant le formulaire élaboré par le ministère pour bénéficier du transport adapté. Ce dernier est présenté à un comité d'admissibilité tripartite conformément à la politique d'admissibilité. Il est composé par les trois représentants suivants:

- Un représentant de l'organisme mandataire;
- Un représentant des personnes handicapées;
- Un représentant du réseau de la santé et des services sociaux.

Le comité d'admission doit statuer sur un type d'admission et un type d'accompagnement pour chaque requérant selon son dossier médical, avec comme principe directeur la politique d'admissibilité au transport adapté.

## TYPES D'ADMISSION



### **ADMISSION GÉNÉRALE:**

Valide pour tous vos déplacements sans restriction, selon les règlements en vigueur du service Handi-Bus. Cette admission est toujours valide à moins d'une demande de révision de dossier de la part du comité d'admission.

### **ADMISSION PROVISOIRE (ENTRE 6 ET 18 MOIS)**

Valide pour une durée déterminée lorsque le comité d'admission ne peut statuer de façon permanente sur l'admission d'un client car il est en attente des résultats d'un programme de réadaptation, d'orientation-mobilité ou d'apprentissage à l'utilisation du transport en commun régulier. À la date d'échéance, le comité révisera le type d'admission du client une fois un nouveau formulaire obtenu.

### **ADMISSION SAISONNIÈRE:**

Valide pour les mois d'hiver, soit du 1<sup>er</sup> octobre au 30 avril de chaque année. Les limitations ne justifient pas l'utilisation du service pour l'autre période de l'année.

### **ADMISSION PARTIELLE:**

Valide lorsqu'une personne est incapable d'effectuer certains déplacements. L'utilisation du transport adapté est limité aux déplacements non appris.



## TYPES D'ACCOMPAGNEMENT

### **ACCOMPAGNEMENT OBLIGATOIRE:**

Certains clients ont besoin d'une assistance physique ou psychologique à bord du véhicule. Ces besoins spécifiques pourraient empêcher certaines personnes d'utiliser le transport si elles n'étaient pas accompagnées. Le client ne peut donc utiliser le transport seul. L'accompagnateur obligatoire doit être une personne responsable, âgée d'au moins 14 ans et capable d'apporter l'aide nécessaire à la personne. Il n'a pas à payer le coût de son passage.

### **ACCOMPAGNEMENT FACULTATIF:**

Le client a droit à un accompagnateur de son choix qui doit payer ses frais de passage. Vous devez spécifier que vous serez accompagné lors de votre réservation, sinon l'accompagnateur se verra refuser l'accès au transport. Handi-Bus ne peut garantir une place dans le véhicule pour l'accompagnateur facultatif. Dans un tel cas, vous en serez aussitôt avisé.



## TYPES D'ACCOMPAGNEMENT(SUITE)

### **ACCOMPAGNEMENT NON AUTORISÉ:**

Lorsqu'ils sont en compagnie d'une autre personne, certains clients sont en mesure d'utiliser le transport en commun régulier sans préjudice à leur sécurité. (Exemple: Une personne ayant un handicap visuel peut, avec l'aide d'un accompagnateur, pallier son incapacité).

Dans un tel cas, le client ne peut être accompagné lors de ses déplacements en transport adapté.

### **AUTRES:**

Pour des raisons spécifiques, les types d'accompagnement suivants peuvent également être autorisés:

### **L'ACCOMPAGNEMENT TEMPORAIRE À DES FINS DE FAMILIARISATION :**

Cet accompagnement sert à sécuriser le client lors de ses nouveaux déplacements, afin qu'il acquière de la confiance pour pouvoir les effectuer seul par la suite. L'accompagnateur doit défrayer ses coûts de passage.



## TYPES D'ACCOMPAGNEMENT(SUITE)

### L'ACCOMPAGNEMENT POUR DES BESOINS D'ASSISTANCE À DESTINATION:

Dans certains cas et pour certains endroits seulement, un client peut prendre place seul à bord du véhicule en ne possédant pas les habiletés nécessaires pour se déplacer à l'intérieur de son lieu de destination. Pour un tel cas seulement, nous pouvons permettre ce type d'accompagnement. L'accompagnateur devra défrayer ses coûts de passage.

### L'ACCOMPAGNEMENT POUR RESPONSABILITÉ PARENTALE :


Ce type d'accompagnement est décerné à un parent client qui a un enfant à charge de moins de 14 ans. Si l'enfant a 5 ans ou moins, il n'a pas à défrayer son passage. Par contre, si l'enfant a plus de 5 ans, il doit payer son passage. Si un siège d'appoint est nécessaire à l'enfant, **le parent doit fournir ce siège.**

*(Le chien-guide ou d'assistance n'est pas un accompagnateur, sa présence est permise quel que soit le type d'accompagnement autorisé. Le client doit aviser le répartiteur de la présence d'un chien-guide afin qu'il puisse s'assurer que sa présence n'indispose pas les autres passagers.)*

# CARTE D'ADMISSIBILITÉ



Suite à l'acceptation de l'utilisateur par le comité d'admission, selon les critères du ministère des Transports du Québec, une carte d'accès au réseau de transport adapté Handi-Bus avec photo est remise sans frais aux clients-usager.

 <b>Transport Adapté</b> Tél : (450) 460-2000 Urgence : (514) 608-4600	<input type="checkbox"/> Provisoire, prendra fin le : ____/____/____ <input type="checkbox"/> Générale <input type="checkbox"/> En compagnie d'un enfant âgé de 5 ans ou moins, prendra fin le : ____/____/____ <input type="checkbox"/> Saisonnière <input type="checkbox"/> En soirée <input type="checkbox"/> Partielle <input type="checkbox"/> Pour le ou les déplacements non appris
Non _____ Adresse _____ Date de naissance: ____/____/____ Signature de l'officier délégué _____	<b>Type d'accompagnement:</b> <input type="checkbox"/> Pour des besoins d'assistance à destination <input type="checkbox"/> Obligatoire <input type="checkbox"/> Pour responsabilité parentale : ____/____/____ <input type="checkbox"/> Temporaire <input type="checkbox"/> Familial/parental : ____/____/____ <input type="checkbox"/> Facultatif <input type="checkbox"/> Non autorisé
Numéro d'utilisateur : _____	

Cette carte désigne le nom de l'utilisateur, sa date de naissance, la signature de l'officier délégué, le numéro d'utilisateur, le type d'admission, le droit à l'accompagnement ainsi que la photo du client. Elle doit être présentée au transporteur lors de l'embarquement.

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.



## TYPES DE RÉSERVATION

### DÉPLACEMENT RÉGULIER:

Un déplacement régulier est une réservation qui se répète chaque semaine, aux mêmes jours et aux mêmes heures. Un itinéraire régulier sera intégré à notre logiciel de transport et vous n'aurez plus à prendre de réservation pour ce déplacement, sauf pour modification.

Exemple : Rendez-vous chez le chiropraticien tous les jeudis de 13 h à 13 h 30.

**L'utilisateur est responsable d'appeler chez Handi-Bus afin de connaître son horaire régulier. Celui-ci sera avisé si son heure d'embarquement est modifiée de plus de 10 minutes.**

### DÉPLACEMENT OCCASIONNEL:

Un déplacement occasionnel est une réservation ponctuelle, non répétitive. La réservation est intégrée dans l'un des circuits réguliers de notre logiciel de transport.

**L'utilisateur est responsable de confirmer ses heures de déplacements.**

## TYPES DE RÉSERVATION (SUITE)



### RETOUR SUR APPEL:

Un retour sur appel est disponible chez Handi-Bus pour **des raison médicales seulement**. Exemples de rendez-vous avec retour sur appel:

- Médecin traitant, spécialiste, dentiste, optométriste, hôpital, centre de réparation d'équipements, CLSC, etc.

Lorsque le rendez-vous est terminé, l'utilisateur doit téléphoner au numéro du transport adapté ou selon les indications transmises.

L'utilisateur doit prévoir un temps d'attente raisonnable en fonction des heures d'achalandage et de la disponibilité des véhicules. Il est possible que votre retour soit jumelé à un trajet régulier et que les délais d'attente soient plus considérables selon votre secteur de résidence.



## PROCÉDURES DE RÉSERVATION

### POUR EFFECTUER UNE NOUVELLE RÉSERVATION:

Pour chaque transport, vous devez obligatoirement réserver au numéro de téléphone suivant:

**450-460-2000**

Lors d'une réservation, le client doit fournir les renseignements suivants:

- Le numéro d'utilisateur;
- Le type de déplacement (régulier ou occasionnel);
- L'aide à la mobilité (fauteuil roulant, canne, etc.);
- Le jour du déplacement;
- L'adresse de départ et de destination;
- L'heure de début et de fin de l'activité;
- La présence d'un accompagnateur et son aide à la mobilité s'il y a lieu;
- Le mode de paiement utilisé;
- La présence d'un chien guide ou d'assistance s'il y a lieu;
- La présence d'un fauteuil roulant supplémentaire s'il y a lieu.

# PROCÉDURES DE RÉSERVATION

## (SUITE)

### **QUAND EFFECTUER UNE RÉSERVATION:**

Les réservations doivent être faites au plus tard la veille du transport, et ce, avant midi (12 h).

Pour les déplacements du samedi, du dimanche, du lundi ou d'un jour férié, l'utilisateur doit réserver au plus tard le dernier jour ouvrable avant midi (12 h).

Aucune demande de transport ne sera acceptée ni modifiée si elle est effectuée après ce délai.

### **QUAND CONFIRMER LES HEURES D'EMBARQUEMENT:**

Il est de la responsabilité de l'utilisateur de confirmer les heures prévues de ses déplacements occasionnels en appelant chez Handi-Bus.

La confirmation doit être faite la veille du transport entre 15 h et 16 h 30.

Pour les déplacements du samedi, du dimanche du lundi ou d'un jour férié, l'utilisateur doit appeler chez Handi-Bus le dernier jour ouvrable entre 15 h et 16 h 30.



## PROCÉDURES DE RÉSERVATION

(SUITE)

### **POUR MODIFIER UNE RÉSERVATION:**

Pour toute modification de réservation, l'utilisateur doit communiquer avec Handi-Bus selon la procédure décrite à la page 14.

**En aucun cas, un chauffeur peut procéder à une modification de réservation.**

### **POUR ANNULER UNE RÉSERVATION:**

L'utilisateur est prié d'aviser Handi-Bus le plus rapidement possible lors d'une annulation de transport. Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres clients d'une place à bord.

### **TRANSPORT DE GROUPE**

Il est possible pour le service de transport adapté, d'organiser un transport de groupe. Vous devrez nous contacter au moins 5 jours ouvrables à l'avance pour nous expliquer les détails du voyage, de façon à ce que nous puissions nous entendre sur les modalités.

Le Service de répartition procédera à la réservation si les véhicules sont disponibles.



## PRISE EN CHARGE PAR LE CHAUFFEUR



Le chauffeur peut manifester sa présence en sonnant à la porte de la résidence, en précisant le nom du client et sa destination.

S'il y a lieu, le chauffeur peut porter assistance en tenant le bras ou en poussant le fauteuil roulant et il procédera de la même façon à l'arrivée.

Veuillez prendre note que, s'il y a plus de trois marches à monter ou à descendre, l'utilisateur devra être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une personne **autre** que le chauffeur.

En aucun temps, le chauffeur ne devra transporter un client dans ses bras.

Le client est pris en charge par le chauffeur, à partir du point d'embarquement jusqu'au point de débarquement, et celui-ci doit s'assurer, à moins d'avis contraire, de la prise en charge du client à destination.



## HORAIRE DE NOS SERVICES

### HORAIRE DU TRANSPORT:

Les heures de service où les véhicules sont disponibles pour voyager la clientèle sont les suivantes:

#### **Du Lundi au Vendredi:**

de 5h30 à 1h30 (am)

#### **Les samedis, dimanches et jours fériés:**

de 6h30 à 2h (am)

### HORAIRE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE:

Le service à la clientèle et la répartition sont ouverts selon l'horaire suivant:

#### **Du lundi au vendredi:**

de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30

Les bureaux sont fermés lors des jours fériés. Il est donc recommandé de réserver quelques jours à l'avance.

**Le numéro du service à la clientèle est le**

**450-460-2000**

## CENTRE D'APPELS



### (SOIRS ET FINS DE SEMAINE)

Le centre d'appels est un service pour venir en aide aux usagers en dehors des heures d'ouverture du service à la clientèle.

Pour signaler le retard de votre transport, dans le cas d'un problème important ou d'un retour sur appel, vous pouvez rejoindre un préposé au centre d'appels au numéro suivant:

**514-608-4600**

**Aucune réservation, modification ou information sur vos heures de transport ne sera faite à ce numéro, et ce, sans exception.**



## JOURS FÉRIÉS

Lors des jours fériés, **toutes les réservations régulières sont automatiquement annulées**. Il est possible d'effectuer une nouvelle réservation en communiquant chez Handi-Bus au 450-460-2000.

**Voici la liste complète des jours fériés:**

- **Premier de l'an**
- **Lendemain du Premier de l'an**
- **Vendredi saint**
- **Dimanche de Pâques**
- **Lundi de Pâques**
- **Fête des Patriotes**
- **Saint-Jean-Baptiste**
- **Fête du Canada (Confédération)**
- **Fête du Travail**
- **Action de grâces**
- **Noël**
- **Lendemain de Noël**

## SERVICE OFFERT



Le transport adapté Handi-Bus offre un moyen de transport tenant compte des limitations de la clientèle. Il revient à la répartition de décider le moyen de transport utilisé afin d'optimiser les déplacements.



Handi-Bus priorise le transport par minibus et utilise les taxis réguliers ainsi que les taxis accessibles pour couvrir un maximum de demandes.

Handi-Bus fait offre un service adéquat selon sa disponibilité opérationnelle et financière.



Taxi régulier



Taxi accessible



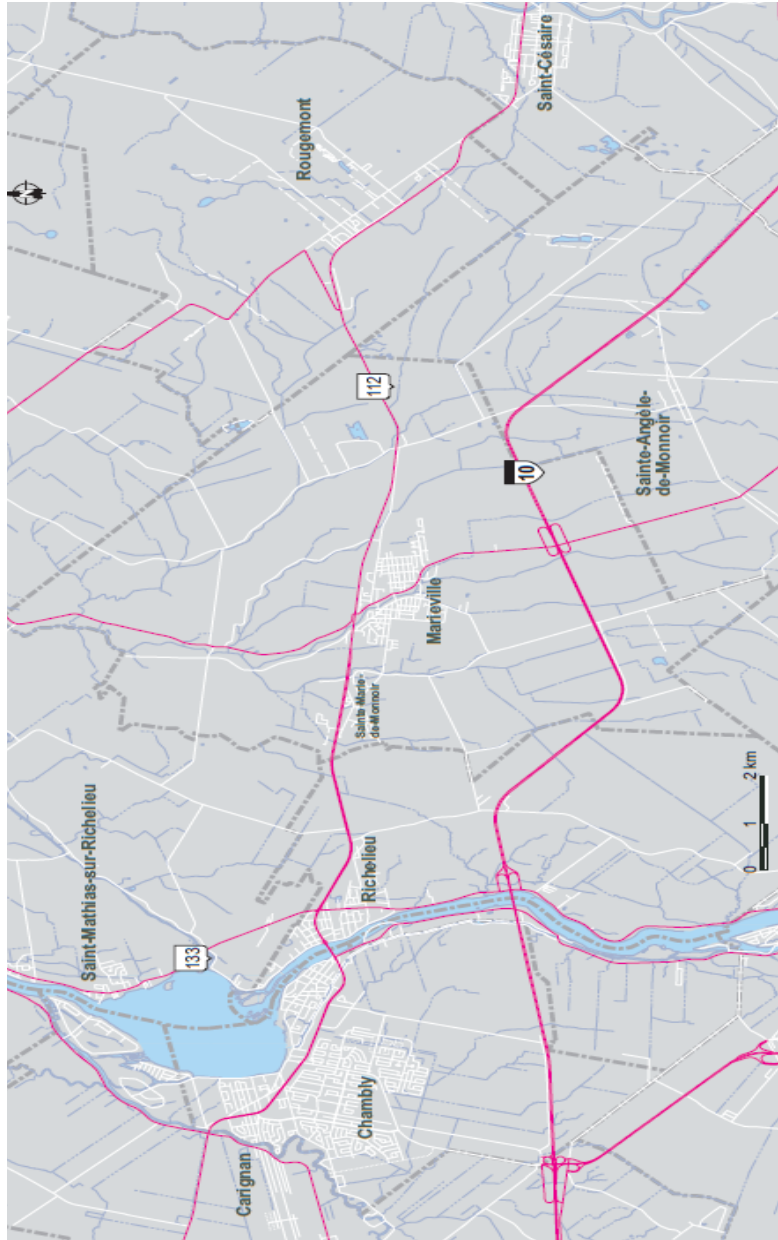
## TERRITOIRE HANDI-BUS

La liste des municipalités suivantes correspond au territoire desservi par le service de transport adapté Handi-Bus:

- **Carignan**
- **Chambly**
- **Richelieu**
- **Saint-Mathias-sur-Richelieu**
- **Marieville**
- **Sainte-Angèle-de-Monnoir**
- **Rougemont**
- **Saint-Césaire**

Un déplacement local est un transport dont le point d'origine et de destination demeure dans l'une de ces 8 municipalités.

# CARTE DU TERRITOIRE





## SERVICE HORS TERRITOIRE

Un déplacement hors territoire est un transport dont le point d'origine ou de destination est situé à l'extérieur du territoire de Handi-Bus.

**Les heures d'embarquement ainsi que le temps passé à bord des véhicules sont sujets aux changements selon le nombre de clients voyagés. Handi-Bus maximise ses déplacements hors territoire en jumelant la clientèle de façon optimale.**



## SERVICE HORS TERRITOIRE (SUITE)

Le prochain tableau présente les municipalités et endroits desservis à l'extérieur du territoire d'Handi-Bus.

### MUNICIPALITÉS ET ENDROITS

#### **Saint-Jean-sur-Richelieu**

Hôpital du Haut-Richelieu, Carrefour Richelieu,  
Clinique 900, Cégep

#### **Longueuil**

Hôpitaux Pierre-Boucher et Charles-Lemoyne,  
Cliniques médicales, CMR, 150 Grant, CRDI,  
Institut Nazareth Louis-Braille [INLB],  
métro Longueuil, Centre d'hémodialyse,  
Cégep Édouard-Montpetit, Maison répit-vacances

#### **Autres destinations dans Longueuil et Couronne Sud**

Avec transfert aux Promenades Saint-Bruno

#### **Saint-Bruno-de-Montarville**

Promenades Saint-Bruno

#### **Montréal**

Centre Lucie-Bruneau,  
Hôpitaux du Plateau Mont-Royal

#### **Autres destinations dans Montréal**

Avec transfert au Centre Lucie-Bruneau

#### **Granby**

Hôpital de Granby



## DÉPLACEMENT MÉTROPOLITAIN

L'Agence métropolitaine de transport (AMT) permet, sur son territoire, à un usager de se déplacer du territoire d'un service de transport adapté à un autre.

En effet, l'usager a la possibilité d'aller au-delà de la liste des endroits hors territoire desservi en direct par Handi-Bus en procédant par transfert avec un autre organisme de transport, et ce, à l'intérieur du quadrilatère de l'AMT.

Pour ce faire, l'usager doit:

- Compléter et retourner le formulaire du « *consentement à la communication de renseignements personnels* » ainsi que la « déclaration d'autonomie »;
- Faire sa première demande 7 jours d'avance pour l'ouverture du dossier client;
- Faire ses autres demandes 3 jours à l'avance.

Handi-Bus pourrait refuser une demande métropolitaine par manque de ressources opérationnelles et financières.

Voici les coordonnées de l'AMT pour obtenir plus d'information:

[www.amt.qc.ca](http://www.amt.qc.ca)

514-287-TRAM

## MODES DE PAIEMENT



Les tarifs sont établis par le transport adapté Handi-Bus selon la Loi sur les transports Art. 48.41. Le service transmettra une correspondance en cas de modification de la tarification

**La clientèle doit défrayer son passage lors de chaque embarquement avec le titre approprié ou en argent comptant (montant exact), autrement le transport pourrait être refusé.**

### **ARGENT COMPTANT**

Un montant exact doit être remis au chauffeur, car ce dernier ne rend pas la monnaie.

### **BILLET**

Un escompte sur l'achat de livrets de billets de 0,50\$, et de 2,00\$ est offert à la clientèle.

### **PASSE MENSUELLE**

Elle est valide pour les déplacements locaux seulement.

### **CARTE OPUS**

Seul les titres TRAM 5 et TRAM 6 sont acceptés chez Handi-Bus. Le client doit présenter sa carte au chauffeur lors de ses déplacements.

**Pour plus d'informations, appelez au**

**450-460-2000.**



## PÉNALITÉS

### CHÈQUE SANS PROVISION

Si vous effectuez un paiement par chèque sans provisions, pour vos transports, vous devrez payer le montant dû de votre chèque additionné de 15 \$ (5 \$ de frais pour chèque sans provisions + 10 \$ de frais administratifs). Après 2 reprises, il y aura suspension du transport d'une semaine ou plus selon la fréquence de l'utilisation du service.

### NON-PAIEMENT

Il y aura suspension du transport jusqu'au paiement après 3 événements de non-paiement. Il y aura suspension du transport d'une semaine ou plus selon la fréquence de l'utilisation du service.

### COMPORTEMENT RESPECTUEUX

Le comportement à bord du véhicule doit être empreint de respect et de civisme envers le conducteur et les autres passagers et ne peut indûment retarder ou nuire au bon fonctionnement du service. Selon la gravité, le service de transport adapté tentera de trouver une solution au problème avec les différents intervenants. En cas de récidive et ou de cas majeur, la sanction pourrait être une suspension temporaire d'une semaine ou plus selon le cas.

## VOYAGE BLANC



Si le transporteur se présente à votre résidence et que **vous refusez de prendre** votre transport ou que **vous n'êtes pas présent à l'endroit et à l'heure convenus, vous aurez un transport « blanc »**.

Lorsque le transporteur effectue un trajet pour aller vous chercher inutilement, Handi-Bus doit alors payer en totalité la facture, et ce, sans aucune contribution du ministère des Transports.

Cette situation peut être occasionnelle et imprévue. Cependant, seulement 3 voyages blancs, par année, sont tolérés par usager. Donc, si l'usager effectue plus de 3 voyages blancs, il sera avisé et suspendu pendant une semaine du service de transport adapté. Une lettre du service de transport adapté sera transmise à l'usager.

De plus, s'il y avait récurrence, Handi-Bus se réserve le droit d'imposer des pénalités plus sévères, allant jusqu'à la suspension complète des services offerts à cet usager.



## AIDE À LA MOBILITÉ

L'**usager de Handi-Bus** doit s'assurer des éléments suivants:

- De voir au bon fonctionnement et à la propreté de son aide à la mobilité;
- De s'assurer, dans le cas d'un fauteuil roulant, qu'il est bel et bien muni de 4 points d'ancrage permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du véhicule;



quatre (4) points d'ancrage

## AIDE À LA MOBILITÉ (SUITE)



- De vous assurer que votre fauteuil roulant respecte la dimension maximale de la plate-forme élévatrice, soit un maximum de 127 cm (50 pouces) de longueur et de 81 cm (32 pouces) de largeur. (Prendre note que le poids combiné à celui du fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur ne doit pas excéder 350 kilogrammes ou 750 livres).

Les usagers d'Handi-Bus ont la possibilité d'embarquer avec l'aide de la plateforme élévatrice si leur incapacité ne leur permet pas d'utiliser les marches. Celle-ci est aussi accessible pour l'utilisateur qui ne se déplace pas en fauteuil roulant.

Les drapeaux ou tout autre accessoire du même type sur les aides à la mobilité ne sont pas autorisés.

### **FAUTEUIL ROULANT VIDE POUR RÉPARATION**

Sous réserve de la disponibilité de places à bord du véhicule, un client peut voyager avec un fauteuil roulant vide seulement pour motif de réparation. Aucun transport de fauteuil roulant, sans la présence du client, ne sera accepté. Vous devrez mentionner la présence de votre fauteuil vide à la répartition lors de la réservation.



## AIDE À LA MOBILITÉ (SUITE)

### TRIPORTEURS ET QUADRIPORTEURS

Les triporteurs et quadriporteurs sont acceptés dans les véhicules, sous réserve des conditions suivantes :

- Il doit y avoir suffisamment de places disponibles dans nos véhicules;
- Les points d'ancrage doivent être en bon état de fonctionnement;
- L'équipement ne doit pas excéder les dimensions de la plate-forme élévatrice, soit 32 x 50 pouces (81 x 127 cm).

Durant le déplacement, le client qui utilise un triporteur ou un quadriporteur doit être assis sur une banquette à bord du véhicule.

Handi-Bus vous suggère de voyager avec ce type d'appareil en dehors des heures de pointe ou d'utiliser une autre aide à la mobilité.



## POLITIQUES ET RESPONSABILITÉS

### DE L'USAGER (SUITE)

#### ÊTRE PRÊT 10 MINUTES AVANT L'HEURE PRÉVUE

Handi-Bus recommande que l'utilisateur soit prêt 10 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement et ce, pour tous les transports. Il arrive parfois des situations imprévisibles sur la route pouvant devancer ou retarder le transport.

**Afin de préserver la qualité du service, les chauffeurs ne sont pas tenus d'attendre un client retardataire.**

#### RÉSIDENT D'HABITATIONS À LOYERS MULTIPLES

L'utilisateur doit se présenter dans le hall d'entrée de l'édifice 10 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement.

#### ACCESSIBILITÉ DES LIEUX

L'hiver, les entrées et sorties des édifices doivent être dégagées de la neige ou du verglas. Dans le cas contraire, le déplacement sera annulé à moins que le client puisse atteindre le véhicule par ses propres moyens. Aucune assistance ne sera offerte par le chauffeur.



## **POLITIQUE ET RESPONSABILITÉS DE L'USAGER (SUITE)**

### **SIGNALEMENT D'UN RETARD**

Si vous constatez un retard inhabituel (de plus de 15 minutes), vous devrez nous contacter au 450-460-2000. Nous pourrions vous informer de l'état de la situation du transport.

En dehors des heures d'ouverture du service à la clientèle, vous pouvez rejoindre un préposé au centre d'appels au numéro suivant: 514-608-4600. (Horaire service à la clientèle page 18)

### **EN CAS D'ACCIDENT**

Si un accident survient lors d'un déplacement, le service de répartition fera tout son possible afin de communiquer avec les proches du client. S'il vous arrivait de vous blesser lors d'un déplacement, vous devez :

- Informer le chauffeur;
- Consulter un médecin;
- Téléphoner au service de répartition pour signaler l'incident.

## POLITIQUES ET RESPONSABILITÉS

### DE L'USAGER (SUITE)

#### BAGAGES ET EMPLETTES

La présence de bagages et d'employes est permise si la manipulation de ces derniers ne nécessite pas l'intervention du chauffeur et que l'espace requis n'occupe pas une place additionnelle et ne gêne pas la circulation à bord des véhicules.



Avez-vous pensé à utiliser un service de livraison pour votre épicerie et autres emplettes?

#### NOURRITURE

Il est strictement interdit de manger ou de boire dans tous les véhicules du service de transport.

#### TABAC/VAPOTAGE

Il est strictement interdit de fumer ou d'utiliser une cigarette électronique dans tous les véhicules incluant les taxis.



## **POLITIQUES ET RESPONSABILITÉS DE L'USAGER (SUITE)**

### **ANIMAUX DE COMPAGNIE**

Les animaux de compagnie sont permis lorsqu'ils sont voyagés dans des cages fermées fournies par l'utilisateur et doivent rester sur les genoux de celui-ci. Cette restriction ne s'applique pas aux chiens-guides ou d'assistance.

### **CHIEN GUIDE OU D'ASSISTANCE**

La présence d'un chien guide ou d'assistance est acceptée à bord des véhicules en tout temps en le signalant lors de la réservation de transport. L'animal doit toujours porter son harnais à bord des véhicules. Handi-Bus peut demander une attestation certifiant les qualifications du chien. Si ce dernier nuit au confort et à la sécurité des autres utilisateurs du transport adapté, Handi-Bus pourrait exiger que des correctifs soient apportés en collaboration avec le maître ou le dresseur.

## POLITIQUES ET RESPONSABILITÉS

### DE L'USAGER (SUITE)

#### CEINTURE DE SÉCURITÉ

Le chauffeur a le devoir de s'assurer que la ceinture de sécurité est installée adéquatement et doit le faire à votre place si vous ne pouvez le faire vous-même. Un refus d'utiliser la ceinture de sécurité entraînera l'annulation immédiate du déplacement.



**Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire en tout temps.**

Le port de la ceinture sous-abdominale fournie par Handi-Bus est obligatoire pour un déplacement en fauteuil roulant. En effet, les ceintures fixées aux fauteuils sont conçues pour positionner l'utilisateur seulement et ne le protègent pas des blessures en cas d'accident. Les fauteuils roulants doivent être munis de points d'ancrage permettant de les fixer en toute sécurité. Dans le cas contraire, le déplacement sera refusé.

Une copie de l'attestation délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec prouvant l'incapacité de porter la ceinture s'avère nécessaire pour une exemption.



## POLITIQUES ET RESPONSABILITÉS DE L'USAGER (SUITE)

### SIÈGES D'ENFANT

Si l'utilisateur voyage avec un enfant qui mesure moins de 63 cm en position assise, il doit fournir le siège approprié à sa taille et à son poids. S'il est impossible de le faire, le client doit recourir à une tierce personne à l'embarquement et au débarquement. Le chauffeur doit s'assurer que le siège est bien ancré.

Le siège utilisé doit être conforme selon la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

**Si le parent responsable n'a pas l'équipement requis lors de l'embarquement, son transport ne pourra pas être effectué.**

Le parent doit aviser, lors de la réservation, s'il est accompagné de son enfant afin de réserver une place à bord du véhicule ainsi que de prévoir le temps nécessaire à l'installation du siège.

Voici les coordonnées de la SAAQ pour obtenir plus d'information:

[www.saaq.gouv.qc.ca](http://www.saaq.gouv.qc.ca)

514 873-7620

## PROCÉDURE EN CAS DE TEMPÊTE



Lorsque les conditions climatiques sont défavorables à une exécution sécuritaire des transports, il est possible que le service d'Handi-Bus soit suspendu.

La décision concernant la suspension du service revient à la direction d'Handi-Bus en collaboration avec le transporteur, s'il y a lieu.

Si la chaussée est glissante, enneigée et non praticable, Handi-Bus refusera de mettre en danger les clients, ainsi que les chauffeurs désignés.

À la suite de la décision, une annonce sera faite sur les ondes de TVA. Vous pourrez également communiquer avec notre bureau au 450-460-2000 pour vérification.



## **POLITIQUE DE GESTION DES**

### **PLAINTES**

Le service de transport adapté Handi-Bus a mis en place une politique de gestion des plaintes, requêtes et commentaires afin de soutenir l'amélioration continue de la qualité des services.

Considérant le client comme étant le centre de ses préoccupations, le service de transport adapté, voit à recevoir de façon positive toute critique et/ou plainte lui permettant d'analyser et de rétroagir sur ses façons de faire.

Lorsqu'un usager désire se plaindre d'un évènement, d'une situation ou d'un membre du personnel, il doit adresser sa plainte chez Handi-Bus:

Case postale 132

Chambly (Québec) J3L 4B1

Téléphone: 450-460-2000

Télécopieur: 450-635-2573

Si le plaignant demeure insatisfait, il peut acheminer sa plainte au conseil d'administration d'Handi-Bus. Le processus de plainte est confidentiel à tous les niveaux.









**POUR NOUS JOINDRE:**

**TÉLÉPHONE:** 450-460-2000

**TÉLÉCOPIEUR:** 450-635-2573

**COURRIEL:** [infota@gestrans.ca](mailto:infota@gestrans.ca)

**ADRESSE DE CORRESPONDANCE:**

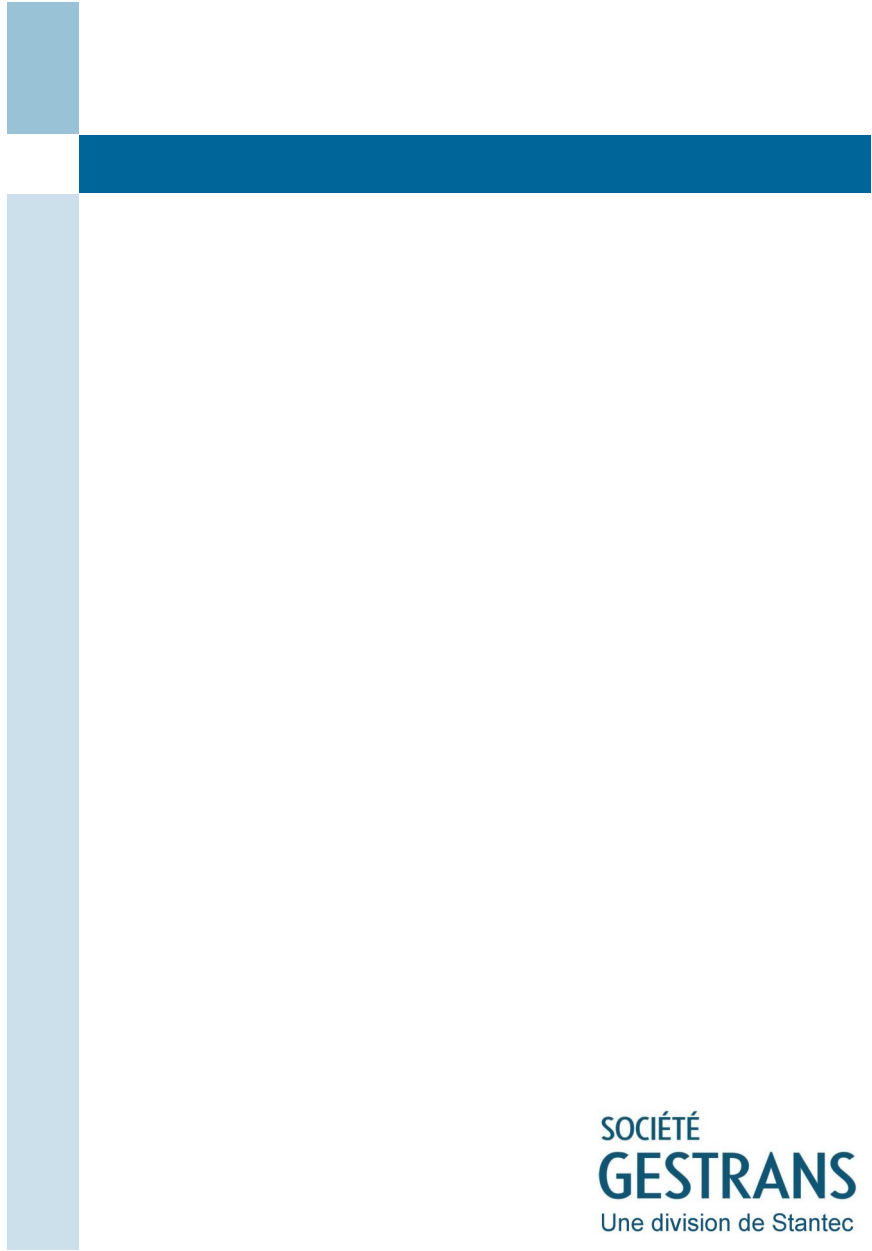
Case postale 132,  
Chambly (Québec) J3L 4B1

**CONCEPTRICE**

Christine Roy

Directrice adjointe au transport adapté

Société Gestrans, une division de Stantec



SOCIÉTÉ  
**GESTRANS**  
Une division de Stantec