



Guide des usagers au TRANSPORT COLLECTIF

Adopté conseil d'administration
29 novembre 2016
Résolution CA-770-2016
Révisé
25 février 2026

INTRODUCTION

La Corporation des Transports adapté et collectif de Papineau, ci-après appelée TAC Papineau, est un organisme à but non lucratif mandaté par la MRC de Papineau pour effectuer le transport adapté et collectif sur le territoire de la MRC. Les objectifs de la Corporation sont d'organiser, fournir et maintenir un service de transport adapté et collectif rural sur le territoire de la MRC de Papineau en favorisant la mobilité des citoyennes et des citoyens en milieu rural et le développement durable des communautés de la MRC de Papineau.

Le transport collectif est offert à tout résident sur le territoire de la MRC Papineau. Le transport collectif vise à offrir un service facilitant les déplacements sur le territoire et hors du territoire de la MRC de Papineau. Les motifs afin de profiter de ce mode de transport sont variés (santé, activités sociales, approvisionnement...). À noter que la priorité est toujours accordée aux raisons médicales.

Le présent guide a été élaboré par TAC Papineau et remplace toute politique antérieure non compatible avec la présente. TAC Papineau est soumis à plusieurs lois, règlements, politiques et programmes. Ce guide est conforme à ces exigences mais en cas de disparité, les lois, règlements, politiques et programmes prévaudront.

INSCRIPTION AU SERVICE

Pour être admis au service de transport collectif de la Corporation vous devez :

- 1 Résider dans l'une des vingt-cinq municipalités de la MRC Papineau,
- 2 Vous inscrire au transport collectif en complétant le formulaire d'inscription disponible directement via le site internet TAC Papineau ou par téléphone :

Téléphone : 819-308-0788 poste 0

Les personnes déjà admises au transport collectif dans une autre région qui résident temporairement sur le territoire desservi par la Corporation ou qui envisagent un déménagement doivent contacter la Corporation pour s'inscrire (il n'est pas nécessaire de faire une demande de transfert de dossier).

VOTRE DOSSIER CLIENT

Si vous être inscrit et admis au transport collectif, il est important de communiquer tout changement pertinent à apporter à votre dossier;

- Changement d'adresse
- Numéro de téléphone
- Condition médicale pouvant affecter votre transport

Toute demande est traitée confidentiellement. Tous les renseignements fournis sont protégés par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

HEURES DE SERVICE À LA RÉPARTITION

Lundi au jeudi 7h30 à 16h00

Vendredi 7h30 à 12h00

En dehors de ces heures, les demandes reçues seront traitées au prochain jour ouvrable.

Il est toujours possible de formuler une demande de transport en laissant le message sur la boîte vocale du service de répartition.

HEURES DE SERVICE DE TRANSPORT COLLECTIF

Les heures de services de transport collectif sont variables selon les besoins de transport.

PROCÉDURE DE RÉSERVATION

Pour effectuer une demande de transport collectif, communiquer avec nous :

-par téléphone : 819-308-0788 Poste 3506

-par courriel : repartitionc@tacpapineau.ca

-par le site internet : tacpapineau.ca en complétant le formulaire de demande de transport collectif

Aucun transport ne peut être réservé en contactant directement le conducteur bénévole. L'utilisateur ou le demandeur doit faire sa demande dans un délai **minimum de 2 jours ouvrables** et s'assurer de la réception de la demande. Ce délai permet au service de répartition de rechercher un conducteur bénévole disponible. Plusieurs informations seront nécessaires pour planifier la réservation de transport collectif;

- Nom, adresse du départ et coordonnées de l'utilisateur
- Date de transport
- L'adresse exacte de destination
- L'heure d'arrivée à destination et heures approximative du retour
- Information pertinente sur votre condition (exemple; utilisation de marchette)
- Si vous êtes accompagné (aucun frais s'applique pour un accompagnateur de la même adresse)
- Mode de paiement si applicable : à noter que le paiement convenu par la répartition doit être versé en montant à bord du véhicule.

La Corporation est responsable de la répartition des transports et de l'assignation. L'utilisateur ne peut exiger une répartition différente que celle donnée par la Corporation. Le jumelage sera appliqué dans la mesure du possible et les frais payés par l'utilisateur demeurent les mêmes. L'utilisateur ne peut refuser un jumelage.

Un appel de confirmation est nécessaire pour s'assurer d'offrir un service qui correspond au besoin. Le conducteur bénévole contactera l'utilisateur au plus tard à 20h00 la veille de son transport pour confirmer les informations reçues et fixer l'heure du départ. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'être en mesure de recevoir l'appel ou de le retourner pour éviter toute annulation de transport.

ANNULATION DE RÉSERVATION

L'annulation d'une demande de transport collectif doit se faire le plus rapidement possible, idéalement il doit répondre au même délai que celui de la réservation. L'utilisateur ou le demandeur doit communiquer avec le service de répartition pour l'informer et ce, même si le conducteur est avisé, à défaut de quoi, des frais peuvent être exigés.

PRISE EN CHARGE

- Lorsque l'utilisateur habite dans une tour d'habitation, un centre d'accueil ou autre immeuble de ce type de construction, celui-ci doit attendre le conducteur à la porte d'entrée principale.
- L'utilisateur doit être prêt 10 minutes avant l'heure prévue, le conducteur n'attendra pas sur place plus de 5 minutes.
- Si l'utilisateur est absent et n'a pas communiqué au préalable avec la répartition, le déplacement de retour est automatiquement annulé et des frais peuvent être facturés.

Si le conducteur a plus de 15 minutes de retard, le service de répartition doit être informé par téléphone : 819-308-0788 Poste 0.

ACCESSIBILITÉ ET CONFORMITÉ

- Tous les endroits d'origine ou de départ et les endroits de destination doivent être accessibles ainsi que le chemin d'accès. L'accessibilité en hiver est un défi supplémentaire. Avant l'arrivée du conducteur, les entrées doivent être suffisamment dégagées de neige ou de glace et des abrasifs doivent être épandus aux endroits appropriés pour permettre au conducteur d'effectuer un service sécuritaire aux déplacements de personnes à mobilité réduite ou de personnes en fauteuil roulant, à défaut de quoi le conducteur pourra refuser le service de transport.
- Si l'accès au logement est constitué de plus de trois marches consécutives, être capable de les monter seul ou faire appel à une autre personne que le conducteur.
- Les rampes et l'équipement d'accès doivent être conformes aux normes édictées par le Code du bâtiment du Québec. De plus, le fauteuil roulant doit être en bon état de fonctionnement et muni d'une ceinture de sécurité réglementaire et doit pouvoir être embarqué dans la plate-forme du minibus ou de l'autobus le cas échéant.

ACCOMPAGNEMENT

La Corporation offre un service de transport et n'est malheureusement pas en mesure d'offrir le service d'accompagnement. L'utilisateur qui n'a pas les capacités nécessaires pour effectuer le transport seul incluant le maniement d'appareil ou se rendre au local du rendez-vous doit être accompagné aux lieux d'embarquement et de débarquement. Aucun frais s'applique pour un accompagnateur de la même adresse.

Il est important de préciser que le rôle du conducteur bénévole se limite à assurer le transport : il n'est pas autorisé à prêter assistance ou à charger le matériel de l'utilisateur.

CHIEN D'ASSISTANCE/GUIDE

Lors de vos déplacements en transport collectif, vous pouvez être accompagné d'un chien d'assistance/guide qui permet de pallier une limitation. L'utilisateur doit toujours en avoir l'autorité.

- Le chien d'assistance/guide est **le seul animal** pouvant être autorisé à bord.
- Vous devez avoir mentionné la présence d'un chien de service lors de la prise de réservation de votre transport collectif.

RESPONSABILITÉ PARENTALE

L'accompagnement pour responsabilités parentales est accordé à l'utilisateur admis qui peut voyager avec son ou ses enfants âgés de moins de 14 ans. Dans ce cas, les enfants voyagent gratuitement. Le parent doit **fournir et installer** le siège d'appoint requis pour tout enfant de moins de 9 ans.

AUTORISATION PARENTALE

Tout enfant âgé de 6 ans à 18 ans peut voyager seul au transport collectif. Toutefois le responsable de l'autorité parentale doit avoir signé préalablement le formulaire à cet effet.

RESPONSABILITÉS À BORD

L'utilisateur s'engage à bord du transport collectif à :

- ✓ Si applicable, payer son transport (argent comptant et montant exact) à l'embarquement; les frais tel que les frais de traversier, de poste de péage ou de stationnement pour des rendez-vous **non** médicaux tel que par exemple, le Palais de justice, bureau de notaire etc. doivent être assumés par l'utilisateur,
- ✓ Ne pas faire usage de violence physique ou verbale. AUCUN comportement inadmissible à bord ne sera toléré tel que la violence physique, langage agressif et excessif, violence, conduites à caractère sexuel envers le conducteur ou autre passager.
- ✓ Ne pas fumer (fumée ou vapeur), ne pas être en état d'ébriété, sous l'effet de drogue ou stupéfiant ou avoir un comportement qui pourrait nuire à la sécurité des autres passagers ou du conducteur,
- ✓ Être courtois envers le conducteur et les autres passagers et éviter de distraire le conducteur pour lui permettre de garder toute son attention à la conduite sécuritaire du véhicule,
- ✓ Informer le conducteur de toute précaution particulière que requiert son état ainsi que des particularités d'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement,
- ✓ S'attacher à bord en utilisant la ceinture de sécurité,
- ✓ Avoir une hygiène corporelle adéquate (éviter les produits trop parfumés puisque de nombreuses personnes ont des allergies ou intolérances),
- ✓ N'avoir qu'en sa possession un maximum de quatre sacs d'épicerie, de magasinage ou de bagages en autant qu'il puisse les embarquer et les débarquer seul du véhicule, sans l'aide du conducteur. L'utilisateur doit en avoir le plein contrôle en tout temps pendant le trajet,
- ✓ S'assurer d'avoir tous ses effets avec lui car en aucun temps, le conducteur ne rebrousse chemin,

-
- ✓ S'assurer que les sièges d'enfants répondent à l'ensemble des règles de sécurité et qu'ils sont adaptés à la taille et au poids de l'enfant et être capable de fournir et fixer le siège dans le véhicule,
 - ✓ Manœuvrer avec prudence les appareils (exemple : marchette) lors de l'embarquement et du débarquement et être accompagné si l'utilisateur n'a pas les capacités;
 - ✓ Se trouver dans le cadre d'embarquement du retour à l'endroit où il a été débarqué ou convenu avec le conducteur.

SÉCURITÉ

Pour des motifs de sécurité, la Corporation se réserve le droit de suspendre le transport lors de situation majeure ou de circonstance le justifiant.

PONCTUALITÉ

La Corporation s'engage à offrir un service de transport le plus ponctuel possible. Compte tenu de la nature des déplacements, le respect de l'horaire implique une certaine flexibilité de la part de l'utilisateur.

EN CAS D'ACCIDENT/D'INCIDENT

Si un accident survient lors d'un transport collectif, le service de répartition en sera aussitôt informé et fera tout le nécessaire pour en informer vos proches (d'où l'importance de nous tenir informés de vos changements de coordonnées). En cas de blessures ou de situation inhabituelle lors d'un transport, vous devez :

- Informer le conducteur bénévole
- Consulter un médecin si applicable
- Signaler l'incident rapidement au service de répartition au 819-308-0788 Poste 0.

RESPECT DU PRÉSENT GUIDE

Advenant qu'un usager enfreint une ou des dispositions du présent guide, une enquête sera entamée par la direction générale qui verra à appliquer toutes mesures appropriées dans les circonstances pouvant aller jusqu'à l'expulsion de l'utilisateur des services de la Corporation.

PLAINTES

En tout temps, l'utilisateur peut déposer une plainte en toute confidentialité sans craindre de perdre son droit au transport. La plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. L'utilisateur peut demander assistance afin d'écrire la plainte si celui-ci est dans l'impossibilité de rédiger lui-même sa plainte.

Le plaignant est invité à utiliser le formulaire de plainte disponible sur le site internet de Tac Papineau ou il peut demander de recevoir le formulaire prévu à cet effet en contactant par téléphone; 819-308-0788.

Le plaignant doit faire parvenir sa plainte à l'attention de la direction générale de la Corporation soit par écrit, par courriel, par la poste ou en personne :

→ Par courriel : dg@tacpapineau.ca

→ Par courrier à :

TAC Papineau (CTACP)

C.P. 5009

Saint-André-Avellin (Québec) J0V 1W0

→En personne :

TAC Papineau (CTACP)

629 route 321 Nord

Saint-André-Avellin (Québec) J0V 1W0