



TRANSPORT ADAPTÉ

POLITIQUES ET PROCÉDURES

Réservation de déplacements de clients inscrits :
506-460-2212

Administration et service à la clientèle :
Paratransit@fredericton.ca
506-460-2208

Document modifié en mars 2025

Table des matières

RÉSEAU RÉGULIER	2
CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ	2
INSCRIPTIONS.....	3
HORAIRE DU SERVICE.....	3
DESCRIPTION DU SERVICE	3
SERVICE RÉGULIER	3
SERVICE SUR RÉSERVATION.....	4
NIVEAU DE SERVICE	4
NORMES DE SERVICE	4
RESPONSABILITÉS DES CLIENTS.....	6
SCOOTERS ÉLECTRIQUES.....	7
TARIFS.....	7
PRIORITÉS DE TRANSPORT.....	8
RÉSERVATION.....	8
ANNULATIONS.....	9
ABSENCE AU RENDEZ-VOUS	9
PROCÉDURES EN CAS D'ABSENCE OU D'ANNULATION TARDIVE	9
INTERRUPTIONS DE SERVICE	10
VISITEURS DANS LA RÉGION DE FREDERICTON	10
NON-RESPECT DES DIRECTIVES	10
QUESTIONS.....	10

Le service de transport adapté est assuré par la Ville de Fredericton et géré par Transport en commun Fredericton. Son objectif est d'assurer les déplacements des personnes en situation de handicap dans les limites de la ville. Ce service vient en complément, et non en remplacement, des services existants proposés par ou pour les organismes publics, établissements et autres organisations. Le service est assuré par des véhicules accessibles selon les besoins.

RÉSEAU RÉGULIER

Pour vos déplacements quotidiens, notre réseau régulier propose des lignes régulières avec des bus accessibles équipés de rampes d'accès pour les personnes à mobilité réduite. Ces dernières disposent également d'un espace prioritaire dédié à bord. Pour plus d'informations, consultez le site <https://www.fredericton.ca/fr/services-aux-residents/transport-en-commun-fredericton>.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Ce service est ouvert à toute personne dont la mobilité réduite ou les capacités cognitives ne permettent pas d'utiliser les services de transport réguliers de la municipalité. **Seuls les résidents de la Ville de Fredericton peuvent s'y inscrire.** Les visiteurs sont invités à consulter la section « Visiteurs dans la région de Fredericton ». Ni l'âge ni les ressources financières ne constituent des critères d'accès au transport adapté.

Pour bénéficier de ce service, il est nécessaire de compléter et retourner le dossier d'inscription et les formulaires de consentement. Le dossier doit être rempli par un professionnel de santé qualifié connaissant la situation du demandeur (médecin, infirmière praticienne, infirmière autorisée, ergothérapeute, physiothérapeute, ludothérapeute, psychologue ou psychiatre). Le dossier d'inscription est disponible sur <https://www.fredericton.ca/fr/services-aux-residents/transport-en-commun-fredericton/transport-adapte> sous la rubrique Transport adapté, ou peut être envoyé par courrier sur simple appel au 460-2020.

INSCRIPTIONS

Les informations recueillies sont traitées en toute confidentialité, conformément au formulaire de consentement du service de transport adapté. Transport en commun Fredericton examine les demandes et informe les personnes dont la demande est approuvée de leur inscription.

La décision finale d'acceptation ou de refus d'une demande revient au gestionnaire de Transport en commun.

HORAIRE DU SERVICE

Du lundi au vendredi 07 h à 23 h

Samedi 07 h à 23 h

Dimanche 09 h à 18 h

Le service n'est généralement pas assuré les jours fériés.

DESCRIPTION DU SERVICE

Le service est assuré dans les limites de la Ville de Fredericton selon les modalités suivantes :

SERVICE RÉGULIER

Le service régulier (sur abonnement) est réservé aux déplacements récurrents : travail, études ou rendez-vous médicaux pour des traitements. Il ne couvre pas les activités sociales, récréatives ou de loisirs.

Il n'est pas possible de modifier une réservation régulière pour des activités sociales, récréatives ou de loisirs. Les trajets réguliers ne nécessitent pas de réservation à chaque fois, mais toute annulation doit être signalée par téléphone.

SERVICE SUR RÉSERVATION

Les trajets ponctuels peuvent être réservés jusqu'à sept jours à l'avance. Si l'horaire demandé n'est pas disponible, un autre horaire sera proposé.

NIVEAU DE SERVICE

Transport en commun Fredericton fait appel à un prestataire externe pour le transport de ses clients inscrits. Les véhicules utilisés respectent les normes de sécurité et d'exploitation définies dans le contrat et sont adaptés aux besoins des clients.

NORMES DE SERVICE

Les clients peuvent réserver deux trajets par jour afin de garantir un accès équitable au service pour tous. Des trajets supplémentaires peuvent être accordés selon les disponibilités, sur demande 48 heures à l'avance. Les déplacements médicaux en trois étapes seront satisfaits dans la mesure du possible.

Tout est mis en œuvre pour minimiser les temps d'attente et de trajet. Les itinéraires sont optimisés pour qu'aucun trajet simple dans la zone desservie n'excède une heure. Les usagers doivent préciser lors de leur réservation l'heure d'arrivée souhaitée à destination ainsi que l'heure de retour désirée.

- Un rappel téléphonique et/ou texto peut vous être envoyé la veille de votre déplacement. Veuillez à communiquer au service de réservation votre numéro de téléphone et votre mode de contact privilégié.
- Pour optimiser le service, plusieurs clients peuvent partager le même véhicule.
- Les clients doivent être présents à l'entrée du bâtiment cinq (5) minutes avant l'heure prévue. Si l'arrêt est visible, l'attente peut se faire à l'intérieur, près de l'entrée.
- À l'arrivée du véhicule dans la plage horaire prévue, le conducteur patiente au maximum **cinq (5) minutes**. Passé ce délai, le client sera considéré absent et le conducteur poursuivra sa tournée. Si le véhicule n'arrive pas dans les 15 minutes avant ou après le créneau prévu, contactez immédiatement la Division du transport en commun au 506-460-2212.
- Le service de transport adapté assure une prise en charge sur le trottoir et non au domicile. Les conducteurs sont uniquement habilités à assister les voyageurs pour monter dans le véhicule et en descendre, et ne sont pas tenus d'aider au transport des effets personnels. Pour des raisons de sécurité, les clients doivent garder leurs effets personnels avec eux durant le trajet.
- Pour des raisons de responsabilité et de sécurité, les conducteurs ne sont pas autorisés à fournir une assistance supplémentaire (traversée de passage piéton, franchissement de trottoir, rampe d'accès, traversée d'une aire de stationnement ou d'une allée, accompagnement dans un bâtiment, manipulation de serrures, etc.). **Ils ne peuvent pas non plus aider au transport de bagages, colis ou autres objets.**
- Il incombe au client de s'assurer que le lieu de destination est accessible, y compris en cas de neige.
- Le client doit prévoir l'assistance nécessaire pour accéder en toute sécurité à son domicile, lieu de travail ou toute autre destination.
- Si l'évaluation initiale établit la nécessité d'un accompagnateur, celui-ci doit être présent à chaque trajet. L'accompagnateur voyage gratuitement, doit obligatoirement effectuer le même trajet que le client (mêmes points de départ et d'arrivée) et être capable de lui apporter une aide physique si nécessaire.
- Tout changement dans l'état du client doit être signalé immédiatement à Transport en commun Fredericton pour mise à jour du dossier et adaptation du service. Si ces changements présentent un risque pour la sécurité du conducteur ou des autres clients, la direction de Transport en commun Fredericton se réserve le droit de suspendre l'accès au service ou imposer des conditions d'utilisation, notamment l'obligation d'accompagnement en permanence.

- Les accompagnants non obligatoires (conjoint, enfant, ami, etc.) sont acceptés moyennant paiement du titre de transport. Précisez le besoin d'une place supplémentaire lors de la réservation. La place d'un client inscrit ne sera jamais cédée pour un accompagnant.
- Les animaux d'assistance ou de soutien affectif sont acceptés à bord, mais pour la sécurité des chauffeurs et des passagers, ils doivent être tenus en laisse en permanence ou mis dans une cage de transport. Bien que non obligatoire, il est conseillé de disposer des justificatifs attestant la nécessité de l'animal d'assistance et de pouvoir les présenter sur demande.
- Les animaux de compagnie sont acceptés uniquement s'ils voyagent avec leur propriétaire dans une caisse ou cage de transport verrouillée.

RESPONSABILITÉS DES CLIENTS

Les véhicules sont équipés de plateformes élévatrices ou de rampes d'accès pour fauteuils roulants avec système d'arrimage adapté. Pour la sécurité des passagers, ils disposent également de moyens de communication, d'extincteurs et de trousse de premiers secours. Les véhicules et leurs équipements sont entretenus conformément aux réglementations provinciales en vigueur. Les clients doivent respecter toutes les procédures d'utilisation des plateformes, rampes et systèmes d'arrimage. Pour les véhicules équipés de plateformes élévatrices, les utilisateurs de fauteuils électriques doivent obligatoirement suivre la procédure suivante :

POUR MONTER :

1. Le passager actionne son fauteuil pour monter sur la plateforme élévatrice.
2. Les fonctions motrices du fauteuil sont désactivées.
3. Le chauffeur remonte la plateforme et installe le fauteuil dans l'autobus.
4. Le passager peut réactiver son fauteuil pour se positionner.

POUR DESCENDRE :

1. Le passager peut manœuvrer son fauteuil jusqu'à la porte de la plateforme élévatrice.
2. Les fonctions motrices du fauteuil sont désactivées.
3. La plate-forme est abaissée en position horizontale.

4. Le chauffeur installe le fauteuil sur la plate-forme pour l'abaisser jusqu'au niveau du sol.
5. Le passager peut réactiver son fauteuil pour descendre de la plate-forme correctement posée au sol.

Le fauteuil peut être mis hors fonction en débrayant ou en coupant l'alimentation. Si le client ne peut pas le faire lui-même, il doit accepter l'aide du conducteur. En aucun cas un client ne sera autorisé à monter avec un fauteuil en fonction. Pour les véhicules équipés de rampes, l'assistance du conducteur peut être nécessaire à la montée et à la descente.

SCOOTERS ÉLECTRIQUES

Pour être accepté par service de transport adapté, un scooter doit répondre à toutes les normes de sécurité des appareils de mobilité, notamment en matière de dimensions. Les rampes et l'espace intérieur des véhicules sont conçus pour des fauteuils roulants de taille standard, tant pour l'arrimage que pour l'accès par rampe ou plateforme. Les scooters ne respectant pas ces critères ne pourront pas être transportés. En cas de doute sur votre scooter, contactez-nous pour vérifier sa compatibilité avec notre service.

TARIFS

Le trajet simple coûte 3 \$ payables en espèces dans le monnayeur à bord ou par carte de débit ou de crédit sur le terminal de paiement sans contact. Les clients peuvent également utiliser des billets unitaires, qui sont vendus par carnets de dix au prix de 27,50 \$ dans différents points de vente. La liste des points de vente est disponible sur Fredericton.ca et vous pouvez également contacter Service Fredericton au (506) 460-2020 pour plus d'informations.

En cas de paiement en espèces, prévoir l'appoint car les conducteurs ne rendent pas la monnaie.
Les clients ne pouvant pas s'acquitter du tarif ne seront pas autorisés à effectuer le trajet prévu.

Transport en commun Fredericton se réserve le droit de modifier les tarifs.

PRIORITÉS DE TRANSPORT

Lorsque la demande excède la capacité disponible, les trajets sont attribués selon les priorités suivantes :

1. Travail
2. Formation et enseignement
3. Soins de santé
4. Activités sociales, récréatives, de loisir, etc.

RÉSERVATION

Pour réserver un transport adapté, vous pouvez appeler :

- **du lundi au vendredi, de 7 h à 19 h,**
le samedi, de 10 h à 14 h.
- Appelez au 460-2212 au moins 24 heures à l'avance en précisant :
 - Nom
 - Points de départ et d'arrivée
 - Heure du rendez-vous et heure de retour (s'il y a lieu)
 - Aller simple ou aller-retour
 - Numéro de téléphone
 - Motif du déplacement (pour établir le degré de priorité)
 - Capacité de transfert (du fauteuil au véhicule)
 - Tout changement dans l'état de santé depuis le dernier déplacement
- Les modifications de réservation ou les réservations pour le lendemain doivent être effectuées avant 15 h 30 la veille dans la mesure du possible.
- Un service d'abonnement à capacité limitée est offert pour les rendez-vous professionnels, scolaires ou médicaux hebdomadaires récurrents. Le service de réservation aura besoin des jours et heures de déplacement requis ainsi que de la durée prévue de l'abonnement.

ANNULATIONS

Les annulations de dernière minute ne permettent généralement pas de réattribuer le créneau à un autre client. Pour faciliter la réaffectation des places, les annulations doivent être effectuées 24 heures à l'avance.

Une annulation moins de **2 heures** avant l'heure de prise en charge prévue est considérée comme une **annulation tardive**.

Ces politiques et procédures visent à garantir un accès équitable au service pour tous les clients inscrits. La flexibilité du service, déjà limitée, est d'autant plus réduite lorsque des trajets confirmés sont annulés tardivement et que les places qui étaient réservées restent inutilisées. Pour le bien de tous les clients, il est important de veiller à éviter ce genre de situation.

ABSENCE AU RENDEZ-VOUS

Il y a absence lorsqu'un chauffeur de transport adapté se présente pour une prise en charge et que le client annule sur place ou ne se présente pas. L'incident sera noté au dossier du client.

En cas d'absence au trajet aller, **le trajet retour est automatiquement annulé**.

PROCÉDURES EN CAS D'ABSENCE OU D'ANNULATION TARDIVE

Politique : *Un client ayant accumulé trois (3) incidents (absence ou annulation tardive) par mois civil constitue une infraction à la politique d'annulation.*

Les absences et annulations tardives sont enregistrées électroniquement et comptabilisées mensuellement. Le personnel examine ces données pour identifier d'éventuelles tendances et peut contacter l'utilisateur pour discuter des circonstances.

- **Première infraction** (3 incidents ou plus dans le mois) : le client recevra un « avertissement téléphonique » l'informant que l'infraction a été portée à son dossier et que d'autres mesures seront prises si la situation persiste.
- **Deuxième infraction** (dans les douze mois) : le client reçoit un courrier de la direction de Transports en commun Fredericton.

- **Troisième infraction** (dans les douze mois à compter de la première infraction) : envoi d'un deuxième courrier de la direction de Transports en commun Fredericton qui se réserve alors le droit de suspendre le service. La durée de la suspension sera fixée à la discrétion de la direction.
- **Quatrième infraction** (dans les douze mois) : suspension indéfinie du service.

INTERRUPTIONS DE SERVICE

En cas d'impossibilité d'assurer un trajet prévu (panne, météo ou autre), nous nous efforçons de prévenir le client au plus vite. Si le véhicule n'arrive pas dans les 15 minutes après la fin du créneau prévu, contactez-nous au (506) 460-2212. En cas de rendez-vous manqué, nous tenterons de reprogrammer le trajet en minimisant la gêne occasionnée.

VISITEURS DANS LA RÉGION DE FREDERICTON

Le service est accessible aux visiteurs temporaires, sous réserve de disponibilité. Ils doivent être inscrits au transport adapté de leur municipalité d'origine et respecter les politiques et procédures de Transport en commun Fredericton.

NON-RESPECT DES DIRECTIVES

Le non-respect des directives du présent document peut entraîner la suspension du service de transport. Toutes les directives sont établies et appliquées pour assurer la sécurité et le confort des clients.

QUESTIONS

Pour plus d'informations, contactez Transports en commun Fredericton aux heures de bureau habituelles. Vous pouvez joindre le service de transport adapté au (506) 460-2208 et au (506) 460-2020.