



Transport adapté

Politiques et procédures

Service assuré par :

Division du transport en commun
de la municipalité de Fredericton

Pour inscription, réservations, questions ou préoccupations :
Transport en commun Fredericton
460-2212

juin 2019

Table des matières

Contenu

| | |
|--|----|
| Objectif | 3 |
| Critères d’admissibilité | 3 |
| Inscription | 3 |
| Horaire du service | 3 |
| Description du service | 4 |
| Service complémentaire | 4 |
| Scooters électriques | 5 |
| Normes de service | 5 |
| Responsabilités du client | 6 |
| Tarifs | 7 |
| Priorités pour le transport | 7 |
| Réservation | 7 |
| Annulation | 8 |
| En cas d’absence au lieu de ramassage | 8 |
| Procédure de suivi des absences et des annulations tardives | 8 |
| Première infraction : | 9 |
| Deuxième infraction : | 9 |
| Troisième infraction : | 9 |
| Quatrième infraction : | 9 |
| Interruptions de service | 9 |
| Visiteurs dans la région de Fredericton | 9 |
| Non-respect des directives | 10 |
| Des questions? | 10 |

Objectif

Transport adapté est un service financé par la Ville de Fredericton et exploité par le département de la Croissance et des Services communautaires. Il a pour objectif de transporter des personnes à mobilité réduite dans les limites de la ville. Le transport adapté est conçu pour s'ajouter aux services existants fournis par des organismes gouvernementaux et divers établissements et organisations, et non pas pour les remplacer.

Le transport adapté est assuré par des autobus et des véhicules adaptés aux fauteuils roulants et exploités par un fournisseur sous contrat.

Critères d'admissibilité

Ce service est accessible à toutes les personnes dont la mobilité ou les aptitudes cognitives sont telles qu'elles les empêchent de recourir aux services de transport à trajet fixe de Fredericton.

Seuls les résidents de Fredericton ont le droit de s'y inscrire. L'admissibilité au transport adapté n'est déterminée ni par l'âge ni par les besoins financiers.

Les clients en fauteuil roulant qui sont incapables de passer de leur fauteuil à un siège de voiture auront priorité par rapport à ceux qui en sont capables. Parmi ces mêmes clients, ceux et celles dont l'invalidité est permanente auront également la priorité par rapport à ceux et celles dont l'invalidité est temporaire.

Toute personne souhaitant demander ce service doit remplir et remettre le formulaire de demande. Une référence doit être fournie par les services sociaux ou par un travailleur médical ou paramédical. Le formulaire se trouve sur la page www.fredericton.ca/transport-en-commun-fredericton, sous Accessibilité; on peut aussi demander de le recevoir par la poste en téléphonant au 460-2212.

Inscription

Les renseignements fournis pour l'inscription demeureront strictement confidentiels et ne seront consultés que par les personnes expressément nommées dans le dossier. Transport en commun Fredericton examinera les demandes. Les personnes dont la demande est approuvée seront inscrites et informées de leur admissibilité.

La décision ultime de refuser ou d'approuver la demande revient au gestionnaire de Transport en commun.

Horaire du service

| | |
|----------------------|---------------|
| Du lundi au vendredi | de 7 h à 23 h |
| Samedi | de 7 h à 23 h |

Le service n'est pas offert les dimanches et les jours fériés. L'horaire du service est réévalué périodiquement et peut faire l'objet de modification.

Description du service

Le service s'effectue dans les limites du territoire de Fredericton. Il comporte trois volets :

A. Service régulier

Le service régulier nécessite l'inscription et vise uniquement à organiser les déplacements réguliers vers le lieu de travail, l'établissement scolaire ou les rendez-vous médicaux. Il ne sert pas aux activités sociales, récréatives ou de loisir.

Il est interdit de transformer une réservation du service régulier en une réservation pour des activités sociales, récréatives ou de loisir. Il n'est pas nécessaire d'appeler pour réserver chaque déplacement. Par contre, toute annulation doit se faire par téléphone. Les politiques en matière de priorité seront appliquées.

B. Service sur réservation

Il est recommandé aux clients d'appeler sept jours à l'avance pour réserver leurs déplacements. Si l'heure demandée n'est pas libre, un autre moment sera suggéré.

C. Transport à la demande

Les groupes qui souhaitent se déplacer en dehors des heures de transport adapté peuvent affréter l'autobus adapté. Il est possible d'organiser des transports à la demande dans Fredericton et les environs. Les demandes doivent être adressées à :

Répartiteur en chef
470, rue St. Marys
Fredericton (N.-B.) E3B 8H5
506-460-2210
transit@fredericton.ca

On peut aussi faire une réservation auprès de Transport adapté au 460-2212.

Service complémentaire

Transport en commun Fredericton a conclu un contrat avec un autre fournisseur pour le transport de clients inscrits capables de passer de leur fauteuil à un véhicule. En recourant à cet autre fournisseur, Transport adapté augmente le nombre de déplacements possibles pour cette catégorie de clients inscrits. Les véhicules du fournisseur doivent respecter les normes de sécurité et de fonctionnement stipulées dans le contrat.

Les aides à la mobilité (p. ex., marchette, béquilles ou fauteuil roulant) des clients qui font appel au service complémentaire doivent être pliables ou de dimension à pouvoir entrer dans le coffre du véhicule.

Scooters électriques

Pour pouvoir être transporté dans un véhicule accessible de Transport adapté, le scooter doit répondre à l'ensemble des normes de sécurité en vigueur pour les fauteuils roulants. Ces normes incluent, sans toutefois s'y limiter, la présence d'un dispositif d'immobilisation et de l'utilisation correcte de la plate-forme élévatrice. Si le scooter ne répond pas aux normes imposées, il ne pourra pas être transporté dans un véhicule adapté. Pour toute question concernant votre scooter, vous devez communiquer avec nous pour voir si nous pouvons le transporter.

Normes de service

Chaque client a droit à un maximum de deux transports par jour pour donner à tout le monde la possibilité de réserver des trajets. Il est possible de vérifier si le transport complémentaire peut accepter votre demande au moment souhaité.

Tout sera mis en œuvre pour réduire le temps d'attente et la durée du trajet. L'itinéraire sera établi de manière à ce qu'aucun passager ne passe plus d'une heure par aller simple dans la zone desservie. Les horaires seront organisés de telle sorte que le ramassage et le dépôt aient lieu dans les 15 minutes précédant ou suivant l'heure de réservation. Autant que possible, Transport adapté s'efforcera d'optimiser les réservations en prévoyant plusieurs clients par trajet.

Transport adapté fonctionne selon un horaire établi. Par conséquent, les passagers doivent être prêts **15 minutes** avant l'heure prévue. Si le client n'est pas prêt lorsque le véhicule de Transport adapté arrive à l'heure prévue, son chauffeur peut repartir après une attente de **quatre minutes**. Si le véhicule ne se présente pas dans les 15 minutes précédant ou suivant l'heure prévue, le client doit en aviser immédiatement la Division du transport en commun, au 460-2212.

Transport adapté est un service de ramassage sur le trottoir et non à la porte. Les chauffeurs de Transport adapté ou du service complémentaire sont uniquement tenus d'aider les passagers à monter dans le véhicule et à en descendre. Pour des raisons de responsabilité et de risque de blessure, ils ne fourniront aucune autre assistance (p. ex., traverser un passage piéton, monter un trottoir, une rampe d'accès, traverser un stationnement ou une voie d'accès; entrer dans un immeuble; verrouiller ou déverrouiller une porte, etc.). Par ailleurs, il incombe au client de prévoir l'équipement, les installations et l'assistance nécessaires pour accéder à leur domicile, à leur lieu de travail ou à toute autre destination. Il doit aussi vérifier que le lieu de destination est entretenu de manière à pouvoir y accéder (déneigement compris).

Si la mobilité du client (ou de la cliente) est compromise au point qu'il lui faut un accompagnateur pour utiliser le service Transport adapté, ce dernier voyagera sans frais. L'adresse de départ et de retour doit toutefois être la même pour le client et son accompagnateur. L'accompagnateur doit aussi pouvoir aider physiquement le client en cas de besoin. Le recours à un accompagnateur doit être mentionné dans le formulaire d'inscription de Transport adapté.

Remarque : Si l'état du client se dégrade ou change au point que sa sécurité, celle du chauffeur de Transport adapté ou celle d'autres clients est menacée, le gestionnaire de Transport en commun se réserve le droit d'annuler son droit au transport ou d'imposer des conditions au maintien du service, entre autres la présence systématique d'un assistant personnel.

Responsabilités du client

Les autobus sont équipés d'une plate-forme élévatrice pour fauteuils roulants, d'un dispositif d'immobilisation du fauteuil, de ceintures de sécurité et de mains courantes. Durant le trajet, les clients seront immobilisés à l'aide d'un dispositif de sécurité prévu à cet effet. Pour la sécurité des passagers, tous les véhicules sont dotés de radios bidirectionnelles (émetteur-récepteur), d'extincteurs et de trousse de premiers soins. Les véhicules et l'équipement sont entretenus conformément aux règlements provinciaux correspondants. Les clients doivent respecter toutes les procédures régissant l'utilisation des plates-formes élévatoires, des dispositifs d'immobilisation et des ceintures de sécurité. Les clients qui utilisent un fauteuil motorisé doivent accepter que les fonctions motrices du fauteuil soient désactivées conformément à la procédure suivante :

Embarquement :

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

Débarquement :

1. Le passager peut manœuvrer son fauteuil jusqu'à la porte de la plate-forme 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.

Il est possible de désactiver un fauteuil en débrayant ou en coupant l'alimentation. Si le client n'est pas en mesure de désactiver son fauteuil, il doit laisser le chauffeur l'aider. Le client n'est en aucun cas autorisé à monter dans le véhicule en fauteuil roulant non désactivé.

Tarifs

Un aller simple coûte 3 \$, montant qui doit être déposé dans la boîte de perception lors de l'embarquement. Les chauffeurs ne rendent pas la monnaie, il faut donc prévoir le montant exact.

Les clients qui ne peuvent pas payer leur passage ne seront pas autorisés à effectuer le trajet prévu. Le passage des accompagnateurs des clients qui ne peuvent pas se déplacer seuls est gratuit, à condition que l'aller-retour s'effectue à la même adresse.

Transport adapté propose une carte pratique de dix billets, vendue par les chauffeurs au coût de 25 \$. Chaque billet est valable pour un aller simple. On peut aussi se procurer des billets au Centre de services de l'hôtel de ville (397, rue Queen).

Sous réserve de l'espace disponible, les accompagnateurs (conjoint/conjointe ou ami/amie) sont autorisés à voyager avec le client. En aucun cas, une place ne sera refusée à un client inscrit pour assurer le transport d'un proche. Les accompagnateurs devront payer le tarif normal de Transport adapté.

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

Priorités pour le transport

Lorsque la demande de transport dépasse la capacité du véhicule, les trajets sont attribués en fonction des priorités suivantes :

1. Travail
2. Études
3. Soins de santé
4. Activités sociales, récréatives, de loisir, etc.

Réservation

- Les réservations peuvent se faire de 7 h à 16 h 15 du lundi au vendredi.
- Composer le 460-2212 au moins 24 heures à l'avance et donner les renseignements suivants :
 - Nom
 - Point de départ et destination
 - Heure du rendez-vous et heure de retour (s'il y a lieu)

- Aller simple ou aller-retour
- Numéro de téléphone
- But du trajet (pour établir la priorité)
- Capacité de transfert (du fauteuil au véhicule)
- Pour un service régulier (récurrent) : jours et heures de trajet et durée du service (période d'inscription)
- Pour modifier un trajet déjà prévu ou une réservation pour le lendemain, l'avis doit être donné avant 15 h 30 la veille du déplacement.

Annulation

En cas d'annulation de dernière minute, il est souvent impossible d'attribuer la place ou l'heure libérée à un autre client. Pour faciliter l'attribution de la place rendue disponible, il faudrait annuler la réservation 48 heures à l'avance. Les clients doivent fournir la raison de l'annulation.

Sauf dans des cas exceptionnels déterminés par le gestionnaire de Transport en commun Fredericton, les trajets annulés moins de 24 heures à l'avance devront être payés comme s'ils avaient été effectués. Les manquements répétés à cette disposition peuvent entraîner la suspension du service.

L'annulation d'un trajet moins de **24 heures** avant l'heure de ramassage prévue correspond à une **annulation tardive**.

Les demandes pour ce service sont de plus en plus nombreuses. Par conséquent, ces politiques et procédures assurent à tous les clients inscrits un accès juste et équitable au système. Les marges de manœuvre, déjà limitées, se réduisent encore davantage lorsque des trajets confirmés sont annulés à la dernière minute 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.

En cas d'absence au lieu de ramassage

L'absence au lieu de ramassage signifie que le client annule ou ne se présente pas lorsque le chauffeur de Transport adapté arrive à l'heure prévue. Le trajet doit alors être payé comme s'il avait eu lieu.

Lorsqu'un client ne se présente pas à l'aller, **le retour sera automatiquement annulé** par le service de répartition de Transport adapté, sauf si le client a communiqué avec Transport adapté pour reconfirmer sa réservation.

La Ville de Fredericton exigera le prix du transport pour chaque absence au lieu de ramassage en faisant parvenir au client une facture mensuelle.

Procédure de suivi des absences et des annulations tardives

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

Le suivi des absences et des annulations tardives est effectué par dossier électronique; le nombre d'incidents inscrits est calculé sur une base mensuelle.

Le personnel de Transport adapté examinera chaque mois les listes d'absences et d'annulations tardives afin d'en dégager les tendances. Ils pourront également communiquer avec le client pour discuter de la situation et des raisons sous-jacentes aux infractions.

Première infraction :

À la première infraction à la politique (3 incidents ou plus au cours d'un mois civil), le client recevra un « avertissement par téléphone » l'informant que l'infraction a été portée au dossier. Il recevra aussi un avis écrit (lettre) de la direction de Transport en commun Fredericton indiquant les annulations portées au dossier du client et l'avisant que d'autres mesures seront prises si le problème persiste.

Deuxième infraction :

À la deuxième infraction à la politique, le client recevra, de la part de la direction de Transport en commun Fredericton, une lettre et une facture pour les trajets manqués, y compris ceux survenus après réception de la dernière lettre.

Troisième infraction :

La troisième infraction au cours de l'année civile entraînera une suspension du service pendant au moins quatorze (14) jours.

Quatrième infraction :

La quatrième infraction au cours de l'année civile entraînera la suspension indéfinie du service.

Interruptions de service

S'il est impossible d'effectuer un trajet planifié en raison d'une panne mécanique, des conditions météo ou de toute autre circonstance, tout sera mis en œuvre pour communiquer le plus rapidement possible avec le client. Si le ramassage prévu n'a pas lieu, il est conseillé au client de communiquer immédiatement avec Transport adapté. En cas de rendez-vous manqué, le répartiteur tentera de trouver un autre moment pour effectuer le trajet en limitant le plus possible les inconvénients pour le client.

Visiteurs dans la région de Fredericton

Les personnes qui font un séjour de courte durée à Fredericton peuvent faire appel au service selon les disponibilités, à condition de s'y inscrire et de respecter les politiques et procédures de Transport adapté.

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.

Des questions?

Pour tout renseignement, téléphoner à Transport en commun Fredericton pendant les heures normales de bureau au 460-2212.