



Guide aux représentants d'organismes

Guide expliquant aux représentants d'organismes œuvrant auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle ou psychique la prise en charge à destination et le gardiennage du service de transport adapté du Réseau de transport de Longueuil

AUTAL 
*Association des usagers du
transport adapté de Longueuil*

Guide aux représentants d'organismes

Remerciements	04
Présentation - Office des personnes handicapées du Québec	05
Présentation - Réseau de transport de Longueuil	06
Présentation - Association des usagers du transport adapté de Longueuil	07
Introduction	08
1. La prise en charge à destination	10
2. Le gardiennage	10
3. Responsabilités du représentant d'un organisme	11
4. Responsabilités du chauffeur	13
5. Absence du représentant d'un organisme	15
Conclusion	17
Répertoire	18
Bibliographie	19

La prise en charge à destination

Page 10

Responsabilités du représentant

Page 11

Absence du représentant

Page 15

Auteur

L'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL).

Éditeur

L'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL).

Équipes de rédaction

L'équipe de l'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL);
L'équipe de la direction du transport adapté du Réseau de transport de Longueuil (RTL)

Correcteurs

L'équipe de l'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL);
L'équipe de la direction du transport adapté du Réseau de transport de Longueuil (RTL)

Conception graphique

Perron Média

Partenaire financier

Avec la participation financière de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).

Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans intention discriminatoire et uniquement dans le but d'alléger le texte.

1^{ère} édition, 2022

Dépôt légal :

Bibliothèque et Archives nationales du Québec (BANQ), 2022

ISBN 978-2-9819112-3-0 (1^{ère} édition, 2022)

© 2022, Association des usagers du transport adapté de Longueuil

Il est interdit de reproduire, en tout ou en partie, le présent ouvrage par quelque procédé que ce soit, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de l'éditeur.

Remerciements



La réalisation de ce guide a été rendue possible grâce à la participation de plusieurs personnes à qui l'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL) voudrait témoigner toute sa reconnaissance.

L'AUTAL remercie l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) pour l'octroi d'un soutien financier, dans le cadre du Programme de soutien aux organismes de promotion (PSOP). Grâce à leur généreuse contribution, l'OPHQ a permis la rédaction du présent guide.

L'Association souhaite également exprimer toute sa reconnaissance à l'égard de l'équipe de la direction du transport adapté du Réseau de transport de Longueuil (RTL). L'AUTAL tient à les remercier pour leur aide, leurs conseils, pour la correction, l'encadrement, l'orientation et pour leur soutien durant la rédaction de ce guide.

La corporation remercie aussi tous ceux qui ont aidé de près ou de loin à l'élaboration de ce guide.

L'équipe de l'AUTAL veut adresser toute sa gratitude au conseil d'administration de l'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL) pour leur disponibilité, leur confiance, leurs judicieux conseils ainsi que pour leur support inestimable et inconditionnel.

Enfin, le Groupement des associations de personnes handicapées de la Rive-Sud de Montréal (GAPHRSM) ainsi que la Table des personnes handicapées de la Rive-Sud (TPHRS) sont fiers d'appuyer sans réserve le présent guide. L'AUTAL tient à les remercier pour leur grand soutien.

Présentation

Office des personnes handicapées du Québec



L'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) est un organisme gouvernemental qui contribue à accroître la participation sociale des personnes handicapées.

Leurs fonctions

- » Conduire des travaux d'évaluation et de recherche sur la participation sociale des personnes handicapées au Québec donnant lieu à des recommandations basées sur l'analyse de données fiables;
- » Conseiller le gouvernement, les ministères, les organismes publics et privés ainsi que les municipalités sur toute initiative publique pouvant avoir un impact sur la participation sociale des personnes handicapées;
- » Concerter les partenaires et collaborer avec les organisations concernées dans la recherche de solutions efficaces et applicables pour réduire les obstacles à la participation sociale des personnes handicapées;
- » Offrir des services directs aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches.

Leurs actions s'appuient principalement sur :

- » La Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale;
- » La politique gouvernementale À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité;
- » Leur plan stratégique ainsi que leur plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées.

L'Office a été institué en 1978 par une loi concernant les personnes handicapées. Modifiée en 2004, cette loi porte le titre : Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Voir la page 18 pour les coordonnées de l'OPHQ.

Présentation

Réseau de transport de Longueuil



Créé en juillet 1974, le Réseau de transport de Longueuil (RTL) compte plus d'un milliard de déplacements depuis sa fondation. Il est la troisième société de transport en importance au Québec avec un territoire couvrant les cinq villes de l'agglomération de Longueuil, soit Boucherville, Brossard, Longueuil, Saint-Bruno-de-Montarville et Saint-Lambert, ce qui représente une superficie de 309 km².

Plus de 40 ans de transport adapté

Le RTL a souligné en 2021 ses 40 ans de service en transport adapté. En 2019, soit avant la pandémie de covid-19, le RTL a réalisé plus de 410 000 déplacements en transport adapté, et le centre de réservation a répondu à quelque 275 000 appels.

Le service de transport adapté par taxi et minibus du RTL est de type porte-à-porte et fonctionne sur réservation, sept jours sur sept. Ainsi, plus de 300 véhicules de taxi sont disponibles sur le terrain, de même qu'une flotte de treize minibus adaptés. Ces services s'adressent aux personnes ayant un handicap, dont l'incapacité compromet leur mobilité et qui répondent aux critères d'admissibilité du ministère des Transports du Québec (MTQ).

Suivant l'adoption de son plus récent Plan de développement en accessibilité universelle 2021-2026, toutes les sphères de l'organisation du RTL se sont mobilisées pour déployer une série d'actions prioritaires qui rendront ses services et l'information à la clientèle toujours plus inclusifs.

De plus, le RTL compte actuellement dix-huit lignes universellement accessibles sur son réseau régulier. La mise en service progressive de nouvelles lignes est rendue possible par l'ajout d'une rampe d'accès à l'avant sur les autobus, de même que par la réalisation de travaux d'aménagement des arrêts et trottoirs par les municipalités de l'agglomération de Longueuil.

Le RTL est convaincu que chaque action posée a son importance pour la réussite de ce projet ambitieux pour lequel les mots d'ordre sont : simplicité, fiabilité, souplesse et accessibilité pour tous.

Voir la page 18 pour les coordonnées du RTL.

Présentation

Association des usagers du transport adapté de Longueuil

Fondée en 1981, l'Association des usagers du transport adapté de Longueuil, ci-après désignée « l'AUTAL », est un organisme à but non lucratif qui a pour mission de promouvoir les intérêts et de défendre les droits des usagers ayant des limitations fonctionnelles, utilisant le service du transport adapté et collectif offert par le Réseau de transport de Longueuil (RTL). Notre organisme compte plus d'une centaine de membres.

L'AUTAL exerce ses activités sur l'ensemble de l'agglomération de Longueuil.

La corporation est constituée afin de répondre à des besoins précis pour maintenir et développer les services de transport adapté et collectif, de favoriser la participation sociale pleine et entière et de promouvoir le développement de l'accessibilité des services de transport adapté et collectif pour les personnes ayant des limitations fonctionnelles. L'AUTAL a aussi pour but de promouvoir les intérêts et défendre les droits individuels et collectifs auprès des autorités concernées et de travailler en concertation et de sensibiliser divers partenaires du milieu pour un transport adapté et collectif accessible, sécuritaire, fiable et équitable.

Pour de plus amples informations, veuillez communiquer avec :

Association des usagers du
transport adapté de Longueuil
150, rue Grant, bureau 118
Longueuil (Québec) J4H 3H6

Téléphone : 450 646-2224

Courriel : info@autal.org

Site internet : www.autal.org

Facebook : facebook.com/autal646/



Introduction



Depuis 2014, l'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL) travaille en collaboration avec la direction du service de transport adapté du Réseau de transport de Longueuil (RTL) afin d'améliorer le service offert aux personnes handicapées utilisant le transport adapté.

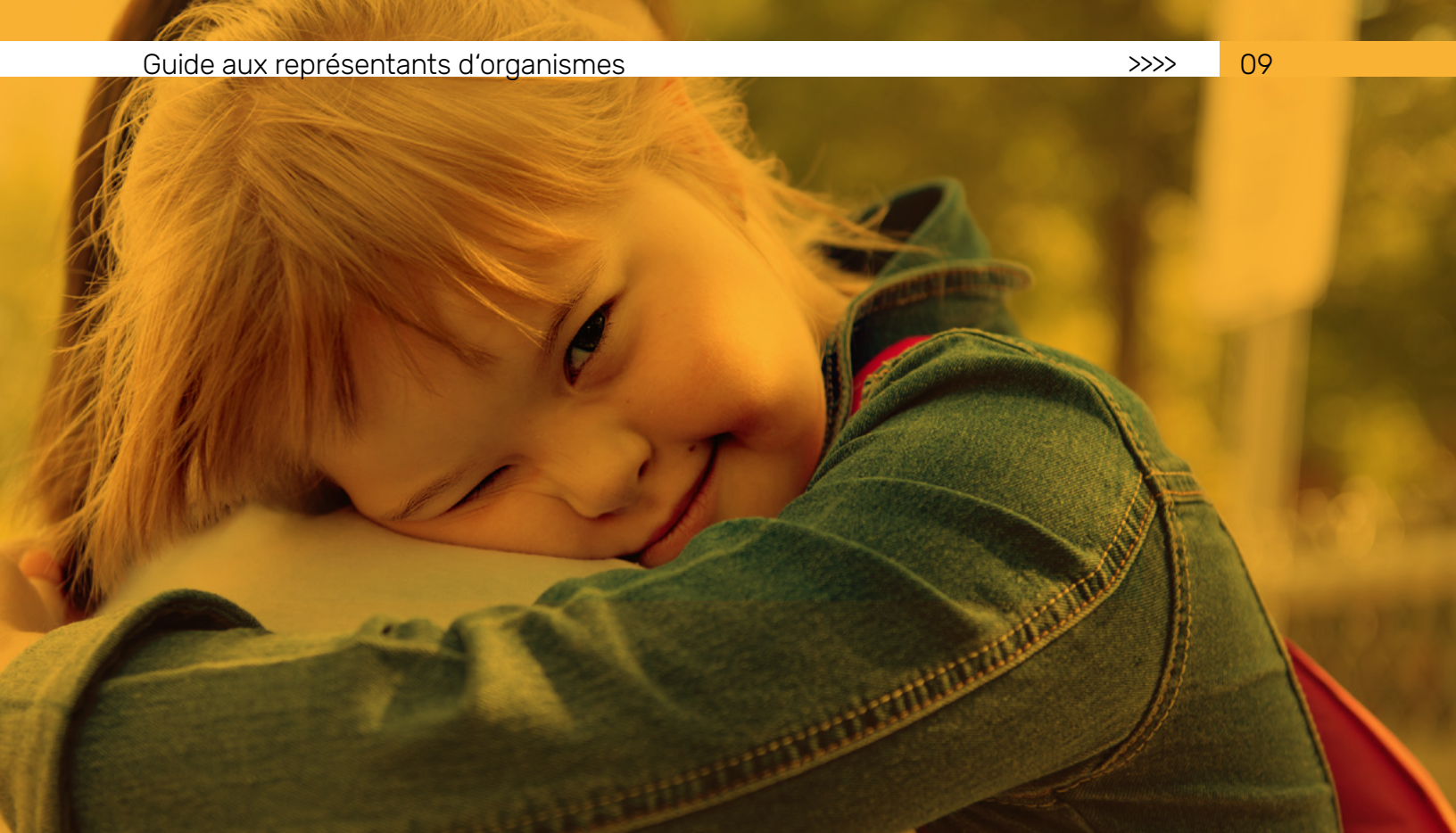
À la suite de plusieurs rencontres avec le RTL et différentes personnes concernées, l'AUTAL a décidé de rédiger un guide destiné aux représentants d'organismes œuvrant auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle ou psychique.

Cette initiative s'inscrit dans les rôles et fonctions de l'AUTAL au niveau de la prévention, de la sensibilisation et de l'information transmise à ses membres.

Pour rédiger ce guide, l'AUTAL, le RTL et les transporteurs ont étudié et évalué les plaintes reçues au service à la clientèle du RTL et ont consulté les parties prenantes, afin d'établir les meilleures pratiques en matière de transport des personnes handicapées. La prise en charge à destination et le gardiennage sont des éléments très importants afin d'assurer la sécurité des personnes transportées.

Ce guide a pour objectif d'aider les représentants d'organismes à mieux comprendre leurs rôles et leurs responsabilités liés à la prise en charge à destination et au gardiennage.

Le but poursuivi par la rédaction de ce guide est d'augmenter la sécurité des personnes handicapées, de diminuer le nombre de plaintes, d'être un outil de formation, d'augmenter la compréhension concernant les concepts de prise en charge à destination et de gardiennage et d'uniformiser les pratiques mises de l'avant concernant ces concepts.



Le rôle des représentants d'organismes est primordial lors du transfert de responsabilité avec le chauffeur. Une prise en charge à destination, contrôlée et bien appliquée, favorise la mobilité et l'accès aux services, l'inclusion et l'intégration ainsi que l'autonomie.

L'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL) est fière de présenter, en collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et le Réseau de transport de Longueuil (RTL), le « Guide expliquant aux représentants d'organismes œuvrant auprès de personnes ayant une déficience intellectuelle ou psychique la prise en charge à destination et le gardiennage du service de transport adapté du Réseau de transport de Longueuil ».

L'AUTAL et le RTL espèrent que ces informations seront mises en application et qu'elles permettront d'améliorer le service du transport adapté dans chacune de ses phases, de même que le degré de satisfaction de la clientèle cible.

1 La prise en charge à destination

1.1. Définition de la PRISE EN CHARGE à destination

La prise en charge à destination d'un client ayant une déficience intellectuelle ou psychique, qui utilise le transport adapté, désigne le transfert de responsabilité à partir du lieu d'embarquement ou du lieu de débarquement, entre le chauffeur et la personne responsable comme un représentant d'un organisme communautaire, d'un centre de répit, d'un centre de jour, d'un centre de travail adapté ou d'une école spécialisée.

Lorsqu'un chauffeur prend en charge un client au lieu d'embarquement, la période de gardiennage débute et se poursuit jusqu'à la prise en charge à destination par la personne responsable, dûment identifiée, au lieu de débarquement.

1.2. Quels clients doivent avoir une prise en charge à destination ?

La prise en charge à destination s'applique par défaut pour tout client ayant une déficience intellectuelle ou psychique. Comme ces clients n'ont pas la capacité de maîtriser les situations pouvant leur être préjudiciables, le chauffeur doit s'assurer qu'une personne responsable, âgée de 14 ans et plus, prenne en charge le client à destination.

Dans certains cas, des clients avec ce type de déficience peuvent avoir fait des apprentissages qui leur permettent de demeurer seuls à certains endroits. Un formulaire de déclaration d'autonomie doit alors être rempli et fourni au RTL afin de mettre à jour le dossier du client. Une exemption de prise en charge peut être enregistrée pour toutes les adresses visitées ou certaines adresses précises.

2 Le gardiennage

2.1. Définition du GARDIENNAGE

Le gardiennage désigne la situation où le client ayant une déficience intellectuelle ou psychique doit obligatoirement demeurer sous la surveillance du chauffeur, entre le lieu d'embarquement et le lieu de débarquement. Le transfert de responsabilité doit se faire de main à main avec la personne responsable, dûment identifiée, lors du débarquement.

Cette procédure, qui assure la sécurité du client, est obligatoire et signifie qu'un client, avec cette mention à son dossier, doit être accueilli à destination par une personne responsable comme un représentant d'un organisme communautaire, d'un centre de répit, d'un centre de jour, d'un centre de travail adapté ou d'une école spécialisée, âgé de 14 ans et plus.

3 Responsabilités du représentant d'un organisme

3.1. Avant l'embarquement

Le représentant d'un organisme doit :



S'assurer que le client est dans un état qui permet la réalisation d'un déplacement en transport adapté. Si le client est trop agité :

- Informer le responsable du client et le centre de réservation du transport adapté de toute problématique liée au transport.



Veiller à ce que le client soit présent et prêt dans le hall d'entrée dès le début de sa plage horaire d'embarquement;



Préparer la carte d'identification du client pour la montrer au chauffeur.

3.2. Lors de l'embarquement

Le représentant d'un organisme doit :



Présenter au chauffeur la carte d'identité (OPUS) du client, afin qu'il confirme avec sa tablette qu'il s'agit bien du client qu'il vient chercher;



Valider avec le chauffeur l'identité du client que celui-ci vient chercher avant de le laisser procéder à l'embarquement;



Confirmer au chauffeur l'adresse de destination du déplacement.

La prise en charge par le chauffeur est complétée.

3.3. Avant le débarquement

Le représentant d'un organisme doit :



Veiller à être présent et prêt dans le hall d'entrée pour accueillir le client.



Rappel

Le représentant d'un organisme doit se rappeler que :

- Le chauffeur n'est pas un intervenant;
- Le chauffeur n'est pas autorisé à entrer dans un bâtiment pour aller chercher le client ou effectuer une prise en charge;
- Le chauffeur n'est pas autorisé à effectuer une prise en charge à une autre adresse que celle enregistrée lors de la réservation.

3.4. Au débarquement

Le représentant d'un organisme doit :



Mentionner au chauffeur le nom complet du client qu'il attend;



Prendre la responsabilité et accompagner le client pour l'aider à entrer dans le bâtiment à partir du hall d'entrée.

La prise en charge par le représentant est complétée.



Rappel

Lorsqu'un parent, un tuteur ou une famille d'accueil d'un client souhaite obtenir une dérogation de prise en charge à certaines adresses, un représentant qualifié (intervenant) d'un organisme peut être sollicité pour signer le formulaire de déclaration d'autonomie.

4 Responsabilités du chauffeur

4.1. Avant l'embarquement

Le chauffeur doit :



Vérifier si le client a une déficience intellectuelle ou psychique;



Vérifier la carte d'identité (OPUS) du client afin de bien l'identifier;



Confirmer avec le représentant l'adresse de destination du client pour ce déplacement.

La prise en charge au lieu d'embarquement par le chauffeur est effectuée et la période de gardiennage débute.

4.2. Embarquement – trajet – débarquement

Le chauffeur doit :



Procéder à l'accompagnement du client jusqu'au véhicule et lui porter assistance pour s'attacher et ranger son aide à la mobilité;



Veiller à la sécurité et au confort du client pour toute la durée du trajet.

4.3. Avant le débarquement

Le chauffeur doit vérifier :



Si le client a la mention « gardiennage requis »;



S'il est à la bonne adresse;



S'il y a la présence de notes particulières inscrites sur sa tablette.

4.4. Au débarquement

Le chauffeur doit :



Fournir l'assistance au client pour se détacher, reprendre son aide à la mobilité et l'accompagner jusqu'au hall d'entrée de l'adresse de destination;



Vérifier que le transfert de responsabilité se fait dans le hall d'entrée comme pour l'ensemble des clients du transport adapté;



Demander à la personne responsable sur place de donner le nom complet du client;



Confier le client à la personne responsable.

La période de gardiennage par le chauffeur est terminée et la prise en charge au lieu de débarquement est complétée.

5 Absence du représentant d'un organisme

Qu'arrive-t-il en cas d'absence du représentant de l'organisme pour effectuer la prise en charge au débarquement ?

5.1. Actions du chauffeur

Le chauffeur doit :



Raccompagner le client à bord du véhicule afin d'effectuer des vérifications;



Communiquer avec sa répartition pour l'informer de la situation.

5.2. Actions du centre de réservation du transport adapté

Le centre de réservation du RTL doit :



Communiquer avec la personne-ressource figurant au dossier du client afin d'expliquer la situation et déterminer la meilleure solution possible;



S'assurer de la disponibilité d'un véhicule pour effectuer l'attente avec le client;



Obtenir une autorisation écrite ou verbale (sur bande audio) du responsable du client pour le laisser seul cette fois-ci seulement;



En dernier recours, communiquer avec les autorités policières qui se présenteront pour aider à contacter la personne responsable. Dans cette situation, le chauffeur demeure sur place et il est responsable du client.

5.3. Consignes au chauffeur

Selon la situation, le chauffeur pourrait recevoir les consignes suivantes du centre de réservation :



Poursuivre sa tournée avec le client à bord et revenir plus tard;



Patience sur place avec le client;



Ramener le client à sa résidence et laisser le client seul pour cette fois seulement si le centre de réservation a obtenu une autorisation écrite ou verbale.



Rappel

À la suite d'un problème de prise en charge, l'administration du RTL communiquera avec les personnes responsables afin d'appliquer des mesures pour éviter que la situation ne se reproduise;

Tout problème de prise en charge engendre des impacts et des retards sur les déplacements des autres clients;

Pensez à informer le RTL de tout changement d'horaire ou de fermeture d'établissement offrant des services aux clients ayant une déficience intellectuelle ou psychique.

Conclusion



La prise en charge à destination et le gardiennage sont des éléments très importants afin d'assurer la sécurité des personnes ayant un handicap intellectuel ou psychique, qui utilisent le service de transport adapté.

Les représentants d'organismes doivent être en mesure d'effectuer la prise en charge à destination du client, au départ et à l'arrivée, de façon optimale. La prise en charge à destination d'un client ayant une déficience intellectuelle ou psychique, qui utilise le transport adapté, se définit par le transfert de responsabilité à partir du lieu d'embarquement ou du lieu de débarquement, entre le chauffeur et le représentant d'un organisme.


Les représentants d'organismes doivent être en mesure d'accueillir de façon adéquate un client ayant une déficience intellectuelle ou psychique, qui utilise le transport adapté.


L'AUTAL et le RTL espèrent que ces informations permettront d'améliorer le service du transport adapté dans chacune de ses phases, de même que le degré de satisfaction de la clientèle cible.


Répertoire

AUTAL

Association des usagers du transport adapté de Longueuil

 150, rue Grant, bureau 118
Longueuil (Québec) J4H 3H6


 450 646-2224


 info@autal.org

 www.autal.org

RTL

Réseau de transport de Longueuil

 Centre administratif
1150, boulevard Marie-Victorin
Longueuil (Québec) J4G 2H9


 Service à la clientèle: 450 670-2992 - option 2
Répartition, réservation : 450 670-2992 - option 1


 ta@rtl-longueuil.qc.ca

 www.rtl-longueuil.qc.ca/fr-CA/transport-adapte/

OPHQ

Office des personnes handicapées du Québec

 309, rue Brock
Drummondville (Québec) J2B 1C5

 Téléphone : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : 1 819 475-8753

 info@ophq.gouv.qc.ca

 www.ophq.gouv.qc.ca

Bibliographie

Gouvernement du Québec. (2022). Admissibilité au transport adapté.

Dans Transport adapté. Récupéré de :

<https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/aide-finan/usagers-transports/politique-admissibilite/Pages/admissibilite-transport-adapte.aspx>

Office des personnes handicapées du Québec. (2022). Mission et mandats.

Dans l'Office des personnes handicapées du Québec. Récupéré de :

<https://www.quebec.ca/gouvernement/ministeres-et-organismes/office-personnes-handicapees/mission-mandats>

Réseau de transport de Longueuil. (2022). À propos.

Dans RTL. Récupéré de :

<https://www.rtl-longueuil.qc.ca/fr-CA/rtl/a-propos/>

Réseau de transport de Longueuil. (2022). Accessibilité - RTL Universel.

Dans Services. Récupéré de :

<https://www.rtl-longueuil.qc.ca/fr-CA/services/accessibilite-rtl-universel/>

Réseau de transport de Longueuil. (2022). Guide à la clientèle.

Dans Infos pratiques. Récupéré de :

<https://www.rtl-longueuil.qc.ca/fr-CA/transport-adapte/infos-pratiques/>

Réseau de transport de Longueuil. (2022). Historique.

Dans RTL. Récupéré de :

<https://www.rtl-longueuil.qc.ca/fr-CA/rtl/historique/>

Réseau de transport de Longueuil. (2022). Mission et valeurs.

Dans À propos. Récupéré de :

<https://www.rtl-longueuil.qc.ca/Contenu.aspx?NavID=50&CultureCode=fr-CA>

AUTAL

*Association des usagers du
transport adapté de Longueuil*



150, rue Grant, bureau 118
Longueuil (Québec) J4H 3H6

Téléphone : 450 646-2224

Courriel : info@autal.org

Facebook : facebook.com/autal646/

www.autal.org

ISBN 978-2-9819112-3-0



9 782981 911230