



GUIDE DE L'USAGER

Service du transport adapté



www.shawibus.ca



Régie de transport en commun de Shawinigan

Prénom

.....

Nom

.....

Adresse

.....

.....

Destinations habituelles

.....

.....



SOMMAIRE

La RTCS c'est	5
Le transport adapté c'est	5
Pour faire une réservation	6
Déplacement occasionnel ou régulier	7
Vous devez être accompagné	8
Pour un transport agréable	9
En cas de tempête	11
Journées fériées	12
Coût et mode de paiement	13
Points de vente	14
Bien se conduire pour être bien conduit	15
Service «porte à porte »	19
Problèmes ou pépins	20
Territoire desservi	21
Heures de service du transport adapté	23
Horaire du Service de répartition	23
Horaire des bureaux de la RTCS	24
Lexique du transport adapté	25

LA RTCS C'EST

La RTCS, Régie de transport en commun de Shawinigan, est l'organisme qui offre, administre et coordonne le service de transport en commun, le service d'accès-bus ainsi que le service de transport adapté dans la Ville de Shawinigan.

LE TRANSPORT ADAPTÉ C'EST

Un service collectif

Le transport adapté est un service de transport spécial pour personnes handicapées, de type « porte à porte », qui fonctionne sur réservation. Il s'agit de transport adapté en commun jumelant les déplacements de plusieurs personnes.

Un service adapté

La Régie de transport en commun dispose de 5 véhicules adaptés et d'un personnel professionnel et efficace.

Règles de fonctionnement

Ce guide est conçu pour vous informer des règles à respecter; c'est aussi un outil de planification pour vos déplacements et un aide-mémoire utile.



POUR FAIRE UNE RÉSERVATION

La réservation se fait 48 heures à l'avance par téléphone au 819 538-4545.

Le Service de répartition est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.



IL FAUT AVOIR EN MAIN

- ➔ Nom et prénom;
- ➔ Date du déplacement;
- ➔ Adresses exactes de départ et de destination;
- ➔ Heures souhaitées de départ et de retour;
- ➔ Aide à la mobilité utilisée (fauteuil, marchette, etc.);
- ➔ Présence d'un accompagnateur et son mode de paiement;
- ➔ Présence d'un chien guide ou d'assistance;
- ➔ Présence d'un fauteuil roulant vide.

DÉPLACEMENT OCCASIONNEL OU RÉGULIER

Un déplacement régulier

C'est un déplacement répétitif, toujours la même journée, du même point de départ vers la même destination et à heures fixes.

Peut être établi n'importe quel jour de la semaine, le dimanche et les journées fériées.

Vous devez toutefois communiquer avec le Service de répartition si vous désirez annuler un transport.

Un déplacement occasionnel

C'est un déplacement ponctuel (faire des emplettes, aller au cinéma, se rendre à un rendez-vous...).

*Toujours être prêt 10 minutes avant
l'heure prévue d'embarquement*



VOUS DEVEZ ÊTRE ACCOMPAGNÉ

C'est le comité d'admission au transport adapté qui détermine si vous devez être accompagné lors de vos déplacements.

Un accompagnateur est obligatoire pour les enfants de moins de 6 ans.

Votre accompagnateur doit monter et descendre aux mêmes endroits que vous.

Accompagnateur	Paielement exigé	Nombre maximal	Place garantie	Particularités
Obligatoire	Non	1	Oui	Capable d'aider durant le trajet et à destination
Facultatif	Oui	1	Non	
Temporaire	Non	1	Oui	À des fins de familiarisation
Vignette ATL	Non	1	Non	Vignette d'accompagnement touristique et de loisirs



POUR UN TRANSPORT AGRÉABLE

Quelques règles à suivre

Responsabilité

Lorsque vous réservez un transport, vous devez respecter votre engagement. Souvenez-vous qu'il s'agit d'un service de transport en commun dont la planification des routes s'effectue à partir du nombre de demandes compilées pour la journée.

Ponctualité

Vous devez être prêt à embarquer 10 minutes avant l'heure confirmée du transport.

Aide

Le chauffeur n'est pas autorisé à prendre l'ascenseur ou l'escalier pour aller vous chercher ou vous reconduire à l'étage.

Annulation

Vous avez l'obligation de signaler une annulation en contactant le Service de répartition au 819 538-4545. L'annulation doit se faire avant 16 h la veille du déplacement. Dans le cas contraire, le prix d'un passage simple (même pour le détenteur d'une carte mensuelle) sera réclamé.





Modifications

Le chauffeur n'est pas autorisé à faire des changements sur sa feuille de route. Pour modifier une réservation, adressez-vous au Service de répartition au 819 538-4545.

Si toutefois il est impossible de procéder à la modification que vous demandez, vous aurez le choix de conserver votre réservation telle qu'établie ou de l'annuler.

Absence

Si vous ne respectez pas votre réservation pour l'aller, votre retour est automatiquement annulé, à moins que vous n'avisiez le Service de répartition.

Si vous ne respectez pas votre réservation pour le retour et que vous communiquez avec le Service de répartition votre demande sera considérée selon les heures disponibles au moment de l'appel.

Retour sur appel

Il est préférable que vous panifiez votre transport de retour. Cependant le retour sur appel est possible.

EN CAS DE TEMPÊTE

Interruption de service

Votre retour sera assuré si vous avez déjà effectué votre trajet à l'aller.

Pour vous informer de la situation, visitez notre site Internet www.shawibus.ca, syntonisez les stations de radiophoniques locales

- ➔ 91,1 FM Radio Shawinigan
- ➔ 94,7 Rouge FM Mauricie
- ➔ 100,1 Rythme FM Mauricie
- ➔ 102,3 NRJ Mauricie

*Parce que votre sécurité est
primordiale en tout temps*

Le service peut être interrompu lors de conditions climatiques critiques telles que tempêtes de neige, de verglas ou de situations d'urgence perturbant l'utilisation de nos véhicules.



JOURNÉES FÉRIÉES



Les jours fériés, le service est opérationnel selon l'horaire du dimanche, de 9 h 30 à 17 h 30.

Mois	Jours fériés	Journées sans services
Janvier	Jour de l'An Lendemain du jour de l'An	1 ^{er} janvier 2 janvier
Avril	Pâques	Date variable
Mai	Journée nationale des Patriotes	Lundi précédant le 25 mai
Juin	Fête nationale du Québec	24 juin
Juillet	Fête du Canada	1 ^{er} juillet
Septembre	Fête du Travail	Premier lundi de septembre
Octobre	Action de grâce	Deuxième lundi d'octobre
Décembre	Noël Lendemain de Noël	25 décembre 26 décembre

COÛT ET MODE DE PAIEMENT

3 modes de paiement s'offrent à vous

Argent comptant

Remettre la monnaie exacte au chauffeur

3,00 \$ par passage

Billet

Remettre un billet à chaque embarquement

Valide aussi dans le transport régulier

Carte mensuelle

Présenter votre carte à chaque embarquement

Valide aussi dans le transport régulier



On se procure

la carte mensuelle dans tous nos véhicules de transport adapté au coût de 53 \$

le carnet de 5 billets dans tous les points de ventes de la RTCS au coût de 11 \$

POINTS DE VENTE

Secteur Grand-Mère

Dépanneur Ste-Flore • 3270, 50^e Avenue
Épicerie M • 1200, 6^e Avenue
Librairie Gilles Matteau • 424, 6^e Avenue
Centre de photocopies Robichaud • 988, 6^e Avenue
Couche-Tard • 800, 6^e Avenue

Secteur St-Jean-des-Piles

Dépanneur du Parc • 1400, rue Principale

Secteur St-Gérard-des-Laurentides

Pharmacie Houle et Bordeleau • 68, ch. des Érables

Secteur Shawinigan-Sud

Couche-Tard (Péto-Canada) • 2255, 5^e Avenue
Couche-Tard (Ultramar) • 2505, 5^e Avenue
Dépanneur chez Tom • 613, 113^e Avenue
Pharmacie Jean Coutu • 2355, 5^e Avenue

Secteur Shawinigan

Collège Shawinigan • Librairie l'Essentiel
Couche-Tard (Esso) • 1763, boul. Hubert-Biermans
Dépanneur Au coin des Cèdres • 703, ave. des Cèdres
Dépanneur de la Cité • 343, rue Tamarac
Dépanneur des Hêtres • 9212, boul. des Hêtres
Dépanneur La Relance • 313, 4^e Rue
Surplus de Boulangerie • 1962, avenue Saint-Marc
Épicerie P. Robichaud • 2413, boul. Royal
Marché H. Paillé • 1290, rue St-Paul
Marché St-Bernard • 492, 2^e Rue
Pharmacie Jean Coutu • 2722, boul. Royal
Pharmaprix Louis-Millard • Plaza de la Mauricie
Super Dépanneur • 2333, avenue de la Montagne

Secteur St-Georges-de-Champlain

Couche-Tard (Péto-Canada) • 300, Route 153 Est
Famiprix • 450, 108^e Avenue

Secteur Lac-à-la-Tortue

Dépanneur Vivianne • 1022, 37^e Avenue

BIEN SE CONDUIRE POUR ÊTRE BIEN CONDUIT

Être ponctuel

Par respect pour les autres usagers et pour le bon fonctionnement du service, vous devez être prêt au moins 10 minutes avant l'heure confirmée de votre transport.

Être au bon endroit

Vous devez respecter votre lieu d'embarquement, prévoir les barrières architecturales qui pourraient entraver votre déplacement et être en mesure de les surmonter seul ou avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur.

Faire preuve de civisme

La politesse et le respect sont de mise envers les autres clients ainsi qu'à l'égard du chauffeur.

Il est interdit de fumer, boire ou manger à bord des véhicules.

Tous les usagers du transport adapté sont soumis au règlement en vigueur concernant l'utilisation des titres de transport et la conduite des personnes dans les immeubles ou les véhicules de transport public.

Bonne condition d'accès en hiver

Les lieux d'origine et de destination doivent être accessibles et leur rampe d'accès sécuritaires et conforme aux normes édictées par le Code du bâtiment du Québec; ces lieux doivent être déneigés et déglacés avant l'arrivée du chauffeur.

S'il y a accumulation de neige ou de glace à l'adresse de prise en charge ou aux lieux publics, et que le chauffeur juge qu'il y a un risque pour la sécurité, ce dernier sera en droit de refuser d'effectuer le déplacement.

Dans ces 2 cas, vous ne pourrez pas prendre votre transport et le chauffeur avisera le Service de répartition de la situation.

Transport des objets

Pour des raisons de sécurité, seuls les bagages, qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur ni d'espace additionnel dans les véhicules sont permis.

Ils doivent être tenus sur vos genoux ou fixés au dos du fauteuil roulant avec les courroies, de façon à ne pas gêner l'ancrage du fauteuil.



Se déplacer avec un enfant

Comme stipulé par le Code de la sécurité routière, tout enfant mesurant moins de 63 cm en position assise, qui se déplace dans un véhicule routier autre qu'un taxi, doit être installé dans un siège adapté à sa taille et à son poids.

Si vous voyagez avec votre enfant, il vous revient de fournir le siège approprié à l'enfant. Celui-ci sera fixé au véhicule par le chauffeur, mais vous devrez vous-même y installer votre enfant. S'il vous est impossible de le faire, vous devrez recourir à une tierce personne aux lieux de départ et d'arrivée

Chien guide ou chien d'assistance

Sa présence doit être mentionnée lors de la réservation. La surveillance et le contrôle de l'animal demeurent votre responsabilité.

Animal de compagnie

Les animaux de compagnie doivent voyager dans une cage fermée ou une valise de transport prévue à cet effet, que vous devez obligatoirement tenir sur vos genoux pour le transport.

Mise à jour de votre dossier

Il est essentiel d'informer la RTCS de tout changement à votre dossier, tels que changement d'adresse, de numéro de téléphone, de modification à votre diagnostic, de nouvel équipement, etc. en téléphonant au 819 536-7211, au poste 782.

Durée d'un déplacement

La durée d'un déplacement en transport adapté peut s'échelonner sur une période de 2 heures. Le temps total de déplacement demeure cependant soumis aux aléas des conditions routières et climatiques, ou de toute autre situation hors de notre contrôle.

Utilisation d'un triporteur ou d'un quadriporteur

Vous devez, au moment de la réservation d'un service spécial de transport pour les personnes handicapées et à chaque changement de triporteur ou de quadriporteur, le cas échéant, présenter le certificat du fabricant qui mentionne les spécifications du triporteur/quatriporteur, lesquelles ne peuvent excéder les dimensions suivantes :

- Une longueur maximale de 52 pouces (132 cm);
- Une largeur maximale de 25 pouces (64 cm);
- Sans toiture;
- Une poids maximal de 750 livres (340 kg), incluant le poids du passager.

Toutefois, la RTCS étudiera toute demande spécifique relative à un besoin particulier d'un usager lors de l'évaluation du dossier par le comité d'admissibilité.

Faire réparer un fauteuil roulant défectueux

La RTCS privilégie le transport des personnes. Toutefois, sous réserve de places disponibles, vous pourrez apporter un fauteuil vide pour le faire réparer. Il vous faudra mentionner sa présence lors de la réservation.



SERVICE « PORTE À PORTE »

Obstacle

Si vous utilisez un fauteuil roulant manuel, c'est votre responsabilité de vous assurer que tous les endroits d'origine et de destination sont accessibles.

Vous devez connaître le nombre de marches extérieures faisant obstacle à vos déplacements; s'il y a plus de 3 marches à franchir, incluant le palier, vous devez être en mesure d'effectuer cette manœuvre seul ou prévoir l'aide d'une autre personne que le chauffeur.

Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur ni un escalier intérieur pour aller vous chercher ou vous reconduire à l'étage.

Embarquement

Le chauffeur aide pour les manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement afin de franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination. Il aide pour monter dans le véhicule et en descendre.

Le chauffeur doit vous faire monter en fauteuil roulant sur la rampe hydraulique dos à son véhicule et vous faire descendre d'avant, selon la réglementation de sécurité édictée, il doit aussi boucler la ceinture de sécurité de la rampe hydraulique

PROBLÈMES OU PÉPINS

Incident ou accident

S'il vous arrive un incident ou un accident pendant le transport, vous devez en informer le chauffeur et aviser la RTCS au 819 536-7211, poste 782.

Objets perdus

Tous les objets perdus dans les véhicules nous sont signalés par le chauffeur. Communiquez avec le Service de répartition afin de vérifier si votre objet a été retrouvé.

Sanctions

Toute situation abusive et répétitive qui contreviendrait aux règles décrites dans le présent guide pourrait entraîner des mesures restrictives allant jusqu'à la révocation de vos déplacements.

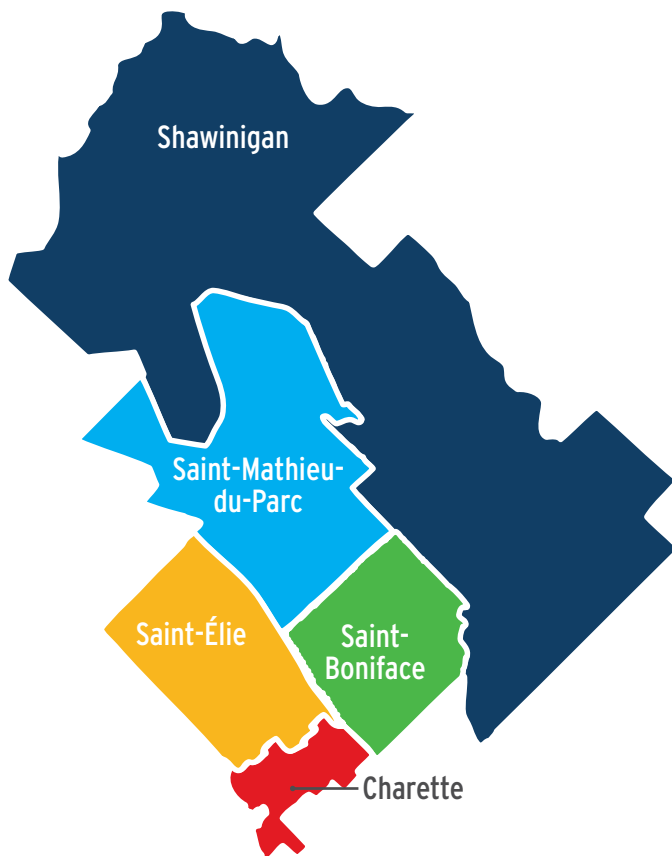
La RTCS comprend que des circonstances exceptionnelles peuvent survenir, elle prend donc soin d'analyser chaque situation avant de procéder à des sanctions.



Loi

L'établissement d'un service de transport adapté sur le territoire desservi par la Régie de transport en commun de Shawinigan (RTCS) est en accord avec le contenu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Ce service est financé conjointement par le ministère des Transports du Québec, la Ville de Shawinigan, les municipalités clientes et par les usagers.

TERRITOIRE DESSERVI



Commentaires et plaintes

Tout commentaire ou toute plainte doivent être formulés à la RTCS qui en assurera le suivi et la confidentialité en téléphonant au 819 536-7211, au poste 782.

La zone urbaine Shawinigan

SECTEURS :

- ➔ St-Gérard-des-Laurentides,
- ➔ Shawinigan,
- ➔ Shawinigan-Sud,
- ➔ Lac-à-la-Tortue,
- ➔ St-Georges-de Champlain,
- ➔ Grand-Mère,
- ➔ St-Jean-des-Piles.

La zone périphérique

- ➔ St-Boniface,
- ➔ Charette,
- ➔ St-Élie-de-Caxton,
- ➔ St-Mathieu-du Parc.



HEURES DE SERVICE DU TRANSPORT ADAPTÉ

HORAIRE ZONE SHAWINIGAN

Lundi au mercredi	7 h à 21 h 30
Jeudi et Vendredi	7 h 30 à 22 h 30
Samedi	midi à 21 h
Dimanche	9 h 30 à 17 h 30

HORAIRE DU SERVICE DE RÉPARTITION

Le Service de répartition est ouvert du lundi
au vendredi, entre 9 h et 17 h.



HORAIRE ZONE PÉRIPHÉRIQUE

	Départ du matin (vers 7 h 00) Vers Shawinigan	Départ de fin de journée (vers 15 h 30) Vers Périphérie
Mardi au vendredi	De St-Mathieu-du-Parc De St-Gérard-des- Laurentides	De Shawinigan
Mardi au vendredi	De St-Élie-de-Caxton De Charrette De St-Boniface	De Shawinigan
Lundi, samedi et dimanche	Aucun service	Aucun service

HORAIRE DES BUREAUX DE LA RTCS

550, Avenue de l'Hôtel-de-Ville, C.P. 400 (Qc) G9N 6V3

**Les bureaux de la RTCS sont ouverts du lundi
au jeudi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 15 à 16 h.**

Shawinigan (Québec) G9N 6V3

Téléphone 819 536-7211, poste 782

Télécopieur : 819 536-0808

Courriel : rtcshawi@shawinigan.ca

SITE INTERNET :

shawibus.ca

LEXIQUE DU TRANSPORT ADAPTÉ

ACCOMPAGNATEUR : est une personne de 14 ans et plus, capable d'aider durant le trajet et à destination. Le type d'accompagnement est mentionné en haut à droite de la carte d'admission, si vous y êtes autorisé.

ACCOMPAGNEMENT FACULTATIF : certaines personnes peuvent avoir la possibilité de se faire accompagner. Cet accompagnement, au choix de la personne, implique que l'accompagnateur doit payer son passage et que sa place n'est pas garantie. Maximum d'un accompagnateur.

ACCOMPAGNEMENT OBLIGATOIRE : est autorisé pour donner le soutien indispensable lors de vos déplacements, le passage de l'accompagnateur est gratuit.

ACCOMPAGNEMENT POUR RESPONSABILITÉ PARENTALE : comme parent handicapé (accompagné de votre enfant) ou enfant handicapé de moins de 14 ans (accompagné de votre parent), dans vos déplacements l'accompagnateur doit payer son passage. Sa place dans le véhicule doit être confirmée au moment de la réservation.

ACCOMPAGNEMENT TEMPORAIRE : répond au besoin d'assistance au cours des déplacements, le temps d'acquiescer certaines habiletés vous permettant de maîtriser de nouveaux comportements ou de vous familiariser. Six mois maximum. L'accompagnateur est un éducateur adulte, son passage est gratuit.

CHIEN D'ASSISTANCE : vient en aide aux personnes handicapées ayant des limitations autres que visuelles. Il accompagne la personne handicapée dans tous ses déplacements. Le chien d'assistance est entraîné à compenser les incapacités de la personne quant à la prise d'objet, le déplacement avec le fauteuil, le support à la marche et le transfert de position.

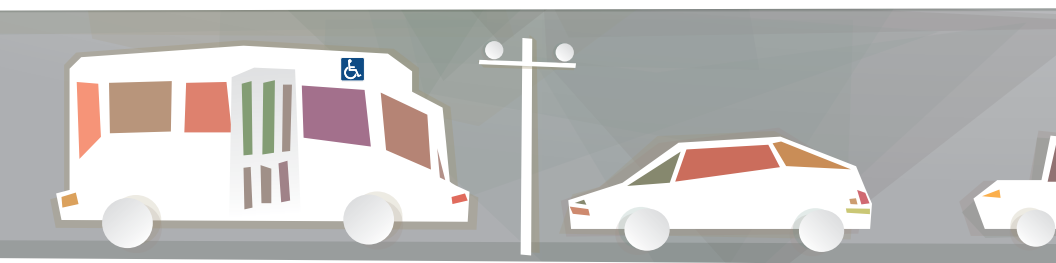
CHIEN-GUIDE : est un animal d'utilité très bien entraîné qui aide à garantir la mobilité et la sécurité des personnes qui vivent avec une perte de vision tout en leur donnant une autonomie accrue.

CODE DU BÂTIMENT : liste des lois, règlements et codes administrés par la Régie du bâtiment du Québec. La RBQ remplit sa mission en adoptant des normes en matière de construction, de sécurité, de garantie financière et de qualification professionnelle, en délivrant les licences et les permis conférant des droits d'exercice et en surveillant l'application des normes fixées par règlement.

NUMÉRO D'USAGER OU DE DOSSIER : figure sur votre carte d'admission RTCS, en bas à gauche.

TRIPORTEUR / QUADRIPORTEUR : il doit répondre à des critères techniques précis, qu'il est important de vérifier avant l'acquisition de cet équipement. Les dimensions (132cm x 64cm), le poids quand vous y prenez place (340 kg) et les points d'ancrage sont sujets à une réglementation stricte.

TYPE D'ACCOMPAGNEMENT : c'est le comité d'admission au transport adapté, au moment de la demande d'admission, qui détermine s'il est nécessaire que vous soyez accompagné lors de vos déplacements.



www.shawibus.ca



Régie de transport en commun de Shawinigan