Trousse de demande d’admissibilité au service spécialisé

Service de transport en commun de porte à porte, partagé et accessible aux personnes handicapées à Cornwall.

Introduction au service spécialisé

Le service spécialisé est le service de transport en commun de porte à porte, partagé et accessible, à Cornwall. Il est destiné aux personnes handicapées qui ne sont pas en mesure d’utiliser le service d’autobus conventionnel pour se déplacer. Vous devez répondre à des critères d’admissibilité précis pour utiliser ce service. Le service spécialisé n’est offert qu’à l’intérieur des limites de la ville de Cornwall.

Critères d’admissibilité pour utiliser le service spécialisé

L’admissibilité est limitée aux citoyens de la ville de Cornwall et est examinée au cas par cas. Elle n’est pas fondée sur un handicap particulier, l’âge, le niveau de revenu ou le manque d’accessibilité au transport en commun conventionnel dans la région du demandeur. Les visiteurs peuvent être admissibles pour une période temporaire.

Le service spécialisé n’est pas destiné aux personnes qui trouvent qu’il est peu pratique ou plus difficile d’utiliser le service conventionnel ou aux personnes qui hésitent ou ne veulent pas utiliser le service conventionnel pour d’autres raisons. Le service n’est pas non plus un service de soins auxiliaires, un service de taxi subventionné ou un service médical d’urgence.

L’admissibilité au transport en commun spécialisé, si elle est approuvée, relève de l’une des catégories suivantes :

- **Admissibilité inconditionnelle** : une personne ayant un handicap qui l’empêche d’utiliser le service conventionnel.
- **Admissibilité temporaire** : une personne ayant un handicap temporaire qui devrait s’améliorer et qui l’empêche d’utiliser le service conventionnel (p. ex., rétablissement après une intervention chirurgicale).
- **Admissibilité saisonnière** : une personne ayant un handicap qui, en raison des conditions hivernales, n’est pas en mesure d’utiliser régulièrement le service conventionnel.

L’admissibilité des utilisateurs inscrits au service spécialisé sera examinée au moins tous les trois (3) ans, sauf indication contraire.

Comment présenter une demande

La trousse de demande doit être remplie et signée par vous et votre professionnel de la santé (pour éviter les retards de traitement). Les frais exigés par le professionnel de la santé pour remplir les formulaires de demande sont à la charge du demandeur. Veuillez noter que le fait de remplir cette demande ne garantit pas l’admissibilité.

Les formulaires sont disponibles:

- En ligne
- En personne au bureau de Cornwall Transit

Processus d’examen des demandes

Cornwall Transit examinera la demande et déterminera l’admissibilité. On pourrait vous demander de fournir des renseignements supplémentaires. Vous serez avisé lorsqu’une décision aura été prise, dans les 14 jours civils (après que le service spécialisé aura reçu la demande dûment remplie).

Section 1A : Renseignements sur le demandeur

* Champs obligatoires

* Nom											
* Prénom											
Deuxième prénom											
* Date de naissance	M	M	-	J	J	-	A	A	A	A	

Nom de l'établissement	
Numéro d'étage / Nom	

* Adresse		Numéro d'appartement	
* Ville		* Code postal	

Téléphone résidentiel				-				-					Prévenez-moi en utilisant le numéro de téléphone résidentiel	☐
Téléphone cellulaire				-				-					Prévenez-moi en utilisant le numéro de téléphone cellulaire	☐
Courriel													Prévenez-moi en utilisant le numéro de téléphone cellulaire	☐

Vous devez fournir au moins un numéro de téléphone. Si vous fournissez deux numéros, ne sélectionnez qu'un seul numéro à l'aide duquel vous serez informé

Remarque : Le système de réservation du service spécialisé utilise un système automatisé pour appeler les passagers afin de leur rappeler leurs rendez-vous à venir. Veuillez indiquer le numéro de téléphone auquel vous souhaitez recevoir ces rappels.

Coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence

En cas d'urgence, veuillez aviser les personnes indiquées (p. ex., membre de la famille, ami, voisin, soignant) :

* Nom													
* Relation													
* Téléphone				-				-					

Section 1B : Questionnaire

1. * Qu'est-ce qui décrit le mieux votre capacité à vous rendre à un arrêt d'autobus ou à en revenir?
   - ☐ Par moi-même
   - ☐ S'il se trouve à moins d'un pâté de maisons moyen de mon point de départ ou de ma destination
   - ☐ Si la voie est déneigée ou déglacée
   - ☐ Si j'ai de l'aide
   - ☐ Je ne peux jamais me rendre à un arrêt d'autobus et en revenir de façon autonome
2. * Qu'est-ce qui décrit le mieux votre capacité de monter dans un autobus à plancher surbaissé qui n'a pas de marches et d'en descendre?
   - ☐ Je peux le faire de façon autonome
   - ☐ Je peux monter dans l'autobus et en descendre avec l'aide d'une personne de soutien
   - ☐ Je ne peux jamais monter dans un autobus ou en descendre de façon autonome
3. * Qu'est-ce qui décrit le mieux votre capacité à vous déplacer en tant que passager d'un service d'autobus régulier?
   - ☐ Je peux prendre l'autobus de façon autonome
   - ☐ Je peux prendre l'autobus avec l'aide d'une personne de soutien
   - ☐ Je ne peux jamais prendre l'autobus de façon autonome
4. * Les conditions météorologiques saisonnières ont-elles une incidence sur votre capacité à vous rendre à un arrêt d'autobus ou à en revenir, et à monter dans un autobus à plancher surbaissé sans marche et à en descendre?
   - ☐ Oui
   - ☐ Non
5. * Quels dispositifs ou appareils d'aide à la mobilité utilisez-vous, le cas échéant?

Tous les fauteuils roulants ne doivent pas mesurer plus de 76 cm de largeur et 127 cm de longueur (30 po x 50 po).
Le poids combiné maximal du passager et du dispositif d'aide à la mobilité ne doit pas dépasser 363 kg (800 lb).

	Fauteuil roulant manuel		Fauteuil roulant électrique
	Scooter électrique		Béquilles
	Canne / canne blanche		Attelle
	Prothèse		Ambulateur
	Oxygène portable		Aide à la communication
	Animal d'assistance		Aucun

☐ Autre : _____

6. * Avez-vous besoin d'un préposé ou d'une personne de soutien pendant que vous utilisez le service?
   ☐ Oui
   ☐ Non

Section 1C : Attestation du demandeur

Confidentialité

Tous les renseignements personnels contenus dans votre demande sont recueillis conformément à la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée* et seront utilisés uniquement pour répondre à votre demande et, une fois celle-ci approuvée, pour vous inscrire et vous offrir un service en tant que passager admissible.

J'atteste qu'à ma connaissance, les renseignements fournis dans cette demande sont exacts. J'autorise le professionnel de la santé nommé à la section 2B à fournir des renseignements sur mon handicap. Je consens à ce que Cornwall Transit discute du contenu de ma demande avec le professionnel de la santé nommé à la section 2B. J'autorise la communication de renseignements médicaux à Cornwall Transit.

Nom du demandeur											
Signature	**x**										
Date	M	M	-	J	J	-	A	A	A	A	

Si vous n'êtes pas le demandeur, mais que vous avez rempli cette demande au nom du demandeur, vous devez fournir les renseignements suivants.

Nom du tuteur													
Adresse													
Ville													
Code postal			-										
Téléphone de jour			-					-					
Signature	**X**												
Date	M	M	-	J	J	-	A	A	A	A			

Section 2A : Directives à l’intention des professionnels de la santé

Le demandeur nommé à la section 1A vous demande de fournir des renseignements sur son admissibilité au service spécialisé à Cornwall. Le service spécialisé est un service de transport en commun de porte à porte partagé pour les personnes handicapées qui ne sont pas en mesure d’utiliser le service de transport en commun conventionnel (grands autobus) pour une partie ou la totalité de leur déplacement.

Une personne qui n’est pas admissible au service spécialisé pendant les mois d’été peut quand même être admissible à l’inscription saisonnière pendant les mois d’hiver.

Les demandeurs dont l’état de santé nécessite des considérations particulières en matière de transport (p. ex., besoin d’aide médicale pendant un déplacement, incapacité de rester dans un véhicule plus d’une demi-heure, ou incapacité d’être laissé dans un véhicule sans supervision) peuvent avoir besoin d’une personne de soutien pour les accompagner pendant leur déplacement ou peuvent devoir communiquer avec un transporteur médical pour le transport.

Les renseignements que vous fournirez nous permettront d’évaluer l’admissibilité du demandeur au service spécialisé et de fournir le service adéquat. Merci de votre aide.

Note importante à l’intention des professionnels de la santé :

Fondez votre évaluation uniquement sur la capacité du demandeur d’utiliser le réseau de transport en commun conventionnel accessible à itinéraire fixe (grands autobus à plancher surbaissé et sans marches), et non sur le service spécialisé de porte à porte. Une description des caractéristiques d’accessibilité du réseau de transport en commun conventionnel se trouve à la page 2 de ce livret.

Instructions :

1. Veuillez lire l’introduction au service spécialisé et la section 2A dans leur intégralité avant de remplir et de signer la section 2B.
2. Les sections 2A et 2B de la demande doivent être dûment remplies, sinon le processus de demande pourrait être retardé.
3. Si vous avez des questions, communiquez avec Cornwall Transit au 613 930-2636.

Section 2B : Évaluation professionnelle

***** Champs obligatoires

* J'ai lu l'introduction au service spécialisé et la section A dans leur intégralité.

- ☐ Oui
- ☐ Non

1. * Décrivez comment le handicap du demandeur affecte sa capacité à utiliser le service d'autobus régulier :

   _____
   _____
   _____
   _____

2. * Qu'est-ce qui décrit le mieux le degré de handicap du demandeur?
   - ☐ Léger
   - ☐ Moyen
   - ☐ Grave
3. * La capacité d'un demandeur est parfois affectée par des obstacles environnementaux ou physiques. Quelles conditions peuvent parfois nuire à la capacité du demandeur d'utiliser le transport en commun conventionnel?
   - **Obstacles environnementaux**

	Neige		Temps froid
	Glace		Temps chaud
	Pluie		Autre :

   - **Obstacles physiques**
     - ☐ Manque de trottoirs
     - ☐ Trottoirs sans rampe d'accès au niveau de la rue
     - ☐ Trottoirs sans aire de repos (bancs)
     - ☐ Arrêt d'autobus sans dalle de béton
     - ☐ Autre :

       _____
4. * Le demandeur est-il capable de se déplacer de façon autonome sur une distance moyenne d'un pâté de maisons ou de 175 mètres?
   - ☐ Oui
   - ☐ Non
   - ☐ Parfois
5. *Le demandeur est-il capable de monter dans un autobus à plancher surbaissé qui n'a pas de marches et d'en descendre de façon autonome?
   - ☐ Oui
   - ☐ Non
6. * Si le demandeur a une perte de vision, est-il considéré comme aveugle au sens de la loi, selon l'INCA?
   - ☐ Oui
   - ☐ Non
   - ☐ Sans objet

7. * Si le demandeur a une déficience cognitive, peut-il reconnaître sa destination de façon autonome et obtenir de l'aide s'il est déposé au mauvais endroit?
   - ☐ Oui
   - ☐ Non
8. * Si le demandeur a un trouble de la parole, peut-il communiquer de façon autonome avec les gens?
   - ☐ Oui
   - ☐ Non

9. * Le conducteur du véhicule peut être absent du véhicule lorsqu'il accompagne d'autres passagers vers ou depuis l'entrée d'un bâtiment. Le demandeur peut-il être laissé sans surveillance dans le véhicule ou à sa destination?
   - ☐ Oui
   - ☐ Non – ***Dans la négative, le demandeur aura besoin d'un préposé pendant ses déplacements à bord des autobus de Cornwall Transit.***
10. * Quelle est votre opinion professionnelle sur la capacité du demandeur d'utiliser le transport en commun conventionnel?
    - ☐ Oui – Le demandeur peut utiliser les services d'autobus réguliers
    - ☐ Oui – Le demandeur peut utiliser les services d'autobus réguliers avec une personne de soutien
    - ☐ Non – Le demandeur ne peut pas utiliser les services d'autobus réguliers
11. * **Tous les passagers du service spécialisé doivent porter une ceinture de sécurité afin d'atténuer les risques pour tous les passagers et le conducteur en cas d'accident. Les exceptions relatives au port de la ceinture de sécurité doivent être fournies par un médecin, en tenant compte de la sécurité du demandeur, des autres passagers et du conducteur du transport en commun spécialisé.**
    Demandez-vous que le demandeur soit dispensé de porter une ceinture abdominale en raison d'un problème de santé documenté?
    - ☐ Oui – ***Veuillez fournir des documents justifiant l'exclusion.***
    - ☐ Non
12. * Quelle est la durée prévue du besoin de service du demandeur?

	1 mois		3 mois		6 mois
	1 an		2 ans		3 ans

J’atteste que les renseignements fournis à la section 2B de cette demande sont véridiques.

Nom du professionnel		Numéro de permis	
Adresse			
Ville		Code postal	
Téléphone de jour	- -		
Signature	**X**		
Date	M M - J J - A A A A		

* **Profession qui peut remplir la demande (veuillez en choisir UNE)**

- ☐ Médecin autorisé
- ☐ Infirmière praticienne autorisée
- ☐ Physiothérapeute autorisé
- ☐ Ergothérapeute agréé
- ☐ Optométriste ou ophtalmologiste autorisé
- ☐ Psychologue ou psychiatre agréé
- ☐ Infirmière autorisée **(seulement pour les établissements de soins de longue durée)**

Service spécialisé de Cornwall Transit

Renseignements supplémentaires à consulter :

Veuillez prendre le temps de lire cette trousse d'information pour vous familiariser avec le fonctionnement du service spécialisé. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec le bureau de Cornwall Transit au 613 930-2636.

Heures d'ouverture et heures de réservation

Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi	6 h 15 à 23 h 30
Samedi	6 h 45 à 23 h 30
Dimanche	Aucun service
Jours fériés	Aucun service, à l'exception de : Lundi de Pâques, Journée de la vérité et de la réconciliation et jour du Souvenir

Heures de réservation :

Heures d'ouverture	Du lundi au vendredi (sauf les jours fériés)	8 h 30 à 16 h 30
En ligne / dans l'application	N'importe quel jour de la semaine	*En tout temps (veuillez noter que vous ne pouvez pas demander une réservation après 21 h 30 pour le jour suivant)*

Réservation d'un déplacement

- Les réservations de déplacements peuvent être demandées par le biais de l'application du service spécialisé de Cornwall Transit, qui peut être téléchargée pour les appareils iOS ou Android en cherchant « Cornwall Transit Booking » dans Google Play Store ou l'App Store d'Apple.
    - IOS (Apple) https://apps.apple.com/us/app/cornwall-transit-booking/id6742413532
    - Google (Android)
    - Applications mobile et de bureau - Web is live
- Toutes les réservations se font selon le principe du « premier arrivé, premier servi ».

- Les réservations de déplacements peuvent également être effectuées en téléphonant à Cornwall Transit pendant les heures d'ouverture (voir la liste ci-dessus).
- Vous pouvez réserver jusqu'à 14 jours à l'avance.
- Les demandes de déplacement pour un service le jour même seront traitées selon la disponibilité.

Politique d'annulation et de non-présentation

Vu la forte demande pour le service, il est primordial que les clients appellent et annulent les déplacements dont ils n'ont pas besoin.

- Les personnes qui ont réservé un déplacement en téléphonant directement au bureau de Cornwall Transit devront l'annuler en téléphonant à ce même bureau au plus tard 2 heures avant le déplacement.
- Les personnes qui annulent un déplacement moins de 2 heures à l'avance devront payer un tarif régulier pour le déplacement annulé. Ce paiement doit être effectué avant toute autre utilisation du service spécialisé.
- Les personnes qui ont réservé un déplacement au moyen de l'application Cornwall Transit Booking devront annuler le déplacement deux heures avant la prise en charge à horaire fixe. Des frais d'annulation seront exigés si vous annulez le déplacement moins de deux heures à l'avance.
- Les personnes qui annulent leur déplacement en raison du mauvais temps pourront le faire le matin même, mais au moins 30 minutes à l'avance.
- Il est possible d'annuler jusqu'à trois déplacements par téléphone ou dans l'application Cornwall Transit Booking au cours d'un même mois. Plus de trois annulations au cours d'un même mois entraîneront la facturation d'un tarif régulier pour chaque déplacement en plus annulé au cours de ce mois. Le paiement des annulations en plus doit être effectué avant toute autre utilisation du service spécialisé.
- Les cas où personne ne répond **trois minutes après** l'heure prévue d'embarquement du service spécialisé à la porte sont considérés comme des **« non-présentations »**. Les frais de « non-présentation » sont équivalents à **un** tarif de transport régulier et doivent être payés par la personne avant toute autre utilisation du service spécialisé. Une lettre vous sera envoyée si vous avez cinq **« non-présentations »** ou plus.

Service

- Le service spécialisé doit être assuré de façon à ce que l'autobus arrive dans les 10 minutes précédant l'heure d'embarquement prévue. Il se peut que les conducteurs arrivent en retard pour des raisons indépendantes de leur volonté.
- Les déplacements des clients doivent être planifiés de manière à ce qu'un client ne reste pas plus de 30 minutes à bord du véhicule.
- Les arrêts intermédiaires ne seront pas autorisés à moins d'être réservés et confirmés à l'avance.

Directives à l'intention des conducteurs et des clients

- Les conducteurs sont chargés d'aider le client à se déplacer de la porte extérieure accessible au point de départ ou de destination du déplacement jusqu'au véhicule du service spécialisé, notamment en poussant un fauteuil roulant ou un autre dispositif d'aide à la mobilité ou en aidant un passager ambulatoire.
- Les conducteurs sont chargés d'aider le client à monter à bord du véhicule, y compris d'utiliser eux-mêmes l'élévateur pour fauteuils roulants.
- Les conducteurs sont chargés d'arrimer les dispositifs d'aide à la mobilité dans les véhicules et d'attacher les ceintures de sécurité des passagers. Les clients qui utilisent un scooter ou un fauteuil de transfert doivent être assis sur un siège fixe dans l'autobus, et le scooter doit être arrimé.
- Les conducteurs ne sont pas autorisés à transporter des colis ou des effets personnels appartenant à des clients du service spécialisé.
- Les clients ne sont pas autorisés à avoir plus de deux sacs d'épicerie ou de marchandises. Les clients ne doivent pas avoir de sacs ou de colis lourds sur les poignées arrière de leur fauteuil roulant, car cela les rend instables.
- Les clients du service spécialisé qui ont besoin d'aide ou de supervision supplémentaire pour assurer leur sécurité personnelle pendant le déplacement doivent prendre des dispositions pour qu'un préposé les accompagne. Un préposé est autorisé, et peut se déplacer sans frais, seulement si cette personne est chargée d'aider le client pendant son transport. Une place doit être réservée pour le préposé au moment de la réservation du déplacement.

Service d’abonnement

Le service d’abonnement est planifié systématiquement lorsque le jour de la semaine, l’heure, le lieu d’embarquement et la destination sont toujours les mêmes. Cornwall Transit se réserve le droit de limiter les abonnements en fonction de la disponibilité. Les déplacements par abonnement sont offerts en fonction de la fréquence des déplacements et de la disponibilité du service au moment demandé.

Les lignes directrices et les renseignements sur les demandes sont disponibles à l’adresse https://www.cornwall.ca/fr/live-here/handi-transit.aspx sous l’onglet « Service d’abonnement ».

Tarifs :

Tous les clients doivent payer le tarif régulier pour les services. Il n’y a pas d’exception. Les tarifs se trouvent sur le site Web de Cornwall Transit sous l’onglet « Tarifs » https://www.cornwall.ca/fr/live-here/fares-and-passes.aspx

Des cartes de 10 passages et des laissez-passer mensuels peuvent être achetés dans les points de vente suivants à Cornwall :

- Shoppers Drug Mart – (Cornwall Square, centre commercial Eastcourt, avenue Brookdale)
- Fullerton Drug Store (rue Pitt et rue Second)
- Baxtrom’s Independent Grocers (31, Ninth Street East)
- Dépanneur Pop Shoppe (101, rue Emma)
- Hôtel de ville (360, rue Pitt)
- Cornwall Transit (863, rue Second Ouest)
- Collège Saint-Laurent (2, rue Belmont) – **Laissez-passer d’étudiant seulement**
- Salvation Army (401, Fourth Street West) – **Laissez-passer communautaires seulement**
- Medical Arts Pharmacy (173, chemin Montreal)

Des cartes rechargeables sont offertes :

- À récupérer en personne au bureau de Cornwall Transit
- Vous pouvez charger ou recharger votre carte en ligne à https://cornwall.usetransit.com/#/loginune fois votre compte créé!

Accessibilité des lieux d’embarquement et de débarquement

- Le service est fourni de la « porte extérieure accessible à la porte extérieure accessible ». Pour la sécurité du client et du conducteur, les conducteurs ne doivent pas faire monter ou descendre les dispositifs d’aide à la mobilité de plus d’une marche. Il est de la responsabilité du client de fournir une rampe lorsqu’il y a plus d’une marche.
- Il est de la responsabilité du client de s’assurer que toutes les rampes sont sécuritaires et en bon état. Il doit notamment s’assurer que les rampes sont déneigées, déglacées et sans débris, que les surfaces sont antidérapantes et que les angles des rampes permettent un mouvement sécuritaire.
- Les clients doivent s’assurer que leur résidence est accessible entre la porte extérieure et l’autobus du service spécialisé. Les escaliers, les pentes raides et les passages étroits doivent être évités. Pendant les mois d’hiver, le client doit veiller à ce que le passage entre la porte extérieure et l’arrêt de l’autobus soit déneigé et déglacé. Si les conditions ne sont pas conformes aux normes d’accessibilité acceptables, le client doit prendre des dispositions pour obtenir de l’aide afin de se rendre à l’autobus de service spécialisé et d’en revenir, ou le service peut être suspendu jusqu’à ce que la situation soit améliorée et que les conditions d’accessibilité soient acceptables.
- Les arrêts d’autobus et les passages vers les entrées des principaux centres d’activités et destinations doivent être raisonnablement accessibles ainsi que déneigés et déglacés pendant les mois d’hiver. Lorsqu’un problème est constaté, la situation est confirmée par le personnel de supervision, et l’organisme ou le propriétaire en est informé. Si le problème ne peut être résolu, le service à cet endroit peut être suspendu jusqu’à ce que la situation soit améliorée et que les conditions d’accessibilité soient acceptables.
- Pour la sécurité du client et du conducteur, le client doit s’assurer que son dispositif d’aide à la mobilité est en bon état (air dans les pneus, freins qui fonctionnent, etc.) pour le transport, faute de quoi le service ne sera pas assuré. Le conducteur avisera le superviseur s’il estime que le dispositif est dangereux, et le client devra remettre le dispositif dans un état sécuritaire avant d’effectuer d’autres déplacements. Les conducteurs ne prendront pas les passagers dont l’équipement d’aide à la mobilité est défectueux.
- Nos autobus de service spécialisé sont équipés d’élévateurs hydrauliques et de rampes pour transporter les clients dans des dispositifs d’aide à la mobilité. Voir ci-dessous les restrictions de taille et de poids pour les dispositifs d’aide à la mobilité qui doivent être respectées lors de l’utilisation du service spécialisé.

Dimension des fauteuils roulants

- Tous les fauteuils roulants ne doivent pas mesurer plus de 76 cm de largeur et 127 cm de longueur (30 po x 50 po).
- Le poids combiné maximal du passager et du dispositif d'aide à la mobilité ne doit pas dépasser 363 kg (800 lb).

Nous vous rappelons que vous pourriez également utiliser notre service conventionnel!

Le service conventionnel comporte de nombreuses caractéristiques qui facilitent le transport des personnes ayant divers handicaps. Le service conventionnel a des itinéraires et des horaires fixes, et est assuré par des autobus entièrement accessibles aux passagers handicapés. Par conséquent, si vous êtes en mesure de le faire, vous pouvez utiliser ce service pour certains de vos déplacements.

Cornwall TRANSIT WAY TO GO!