



# **Protocole de Transport Adapté pour les femmes handicapées victimes de violence conjugale**

## **Préambule**

Ce protocole de livraison de service est mis sur pied dans le cadre de la collaboration d'exo au projet proposé par le RUTAC-MRC-RDN et la Maison d'Ariane. C'est un service de transport planifié pour les femmes vivant avec des limitations en situation de violence conjugale afin d'assurer le transport du domicile de la cliente vers la maison d'hébergement la Maison d'Ariane situé dans le secteur des Laurentides.

Le protocole a pour but de décliner les lignes directrices encadrant le service de transport et ses paramètres.

Les différentes balises mises en place visent à assurer la confidentialité de l'identité de la cliente.

## **Clientèle visée**

Une femme en situation de handicap ou vivant avec une limitation fonctionnelle souhaitant sortir de son domicile pour se rendre à la maison d'hébergement La Maison d'Ariane de manière planifiée et confidentielle.

## **La réservation**

L'intervenante de la maison d'hébergement fait un appel au centre de réservation d'exo **1-877-433-4004**.

Elle s'identifie par son nom et par un code spécial établi par exo.

Le code a pour but d'identifier le type de transport requis tout en protégeant l'identité de la cliente. L'utilisation du code permet de classer l'appel en priorité pour l'envoi d'un véhicule.

Un minimum de 2 heures est requis pour la réservation afin de permettre une gestion efficace des effectifs. Toutefois un véhicule sera envoyé selon la disponibilité et la capacité opérationnelle.

Lorsqu'un intervenante fait un appel au centre de réservation pour un transport, elle doit fournir les informations suivantes ;

- La date de la réservation et l'heure souhaitée
- L'adresse d'origine
- L'adresse de destination (la Maison d'Ariane)
- Le type de limitation
- L'aide technique utilisée
- Le nombre d'enfants accompagnateurs
- S'il y a présence d'un chien guide ou d'assistance

### **Territoires et adresses desservis**

L'adresse desservie est uniquement celle de la Maison d'Ariane. Aucun déplacement ne sera autorisé pour quelque autre adresse que ce soit, et aucun transport ne sera effectué à l'extérieur du territoire d'exo.

### **Suivis des déplacements**

Les communications et suivis en lien avec le transport d'une cliente se font entre le centre de réservation et la maison d'hébergement concernée.

### **Modification à un déplacement**

Toute demande de modification à une réservation doit être faite par l'intervenante de la Maison d'Ariane au centre de réservation d'exo.

### **Tarifcation**

La cliente et ses enfants accompagnateurs pourront utiliser les services sans frais.

Le coût des déplacements est défrayé à même le budget du service de transport adapté. Néanmoins, un suivi du nombre de déplacements sera effectué afin de connaître les coûts exacts et ainsi préparer une reddition de compte pour les dirigeants d'exo. Il est à noter que la tarification pourrait être revue ultérieurement.

### **Assistance du chauffeur**

Le chauffeur est habilité à porter assistance à la cliente au besoin. Ce, sans toutefois remplacer son aide technique.

### **Gestion des véhicules**

La gestion du type de véhicule à envoyer demeure en tout temps la décision d'exo.

## **Gestion de crise**

En aucun cas le chauffeur du transport adapté ne sera appelé sur les lieux d'une situation d'urgence ou de crise. En cas de crise ou de situation de violence, cette gestion est assurée par la Maison d'Ariane et le service de police.

Un chauffeur qui se présente au domicile de la cliente alors qu'une situation de crise est en cours est autorisé à quitter les lieux sans délai et rapporter les faits au service de police ainsi qu'au centre de réservation d'exo.

## **Heures de service**

Les heures d'opération sont les mêmes que celles du transport adapté, soit :

- Dimanche au Jeudi 6h30 à 23h00
- Vendredi, Samedi et jours fériés 6h30 à minuit

## **Plaintes et commentaires**

Un questionnaire sera communiqué aux intervenantes afin de recueillir leur rétroaction sur l'expérience de la cliente lors du transport, et la leur, lors de l'appel de réservation. Ceci, dans le but d'améliorer continuellement les services.

*NB : Cette entente de service ne constitue en aucun cas une admission au service de transport adapté. Une cliente qui désire bénéficier de ce service à l'extérieur des paramètres prescrits dans ce protocole devra déposer une demande d'admission dûment complétée selon les normes et critères en vigueur.*



Joelle Côté, directrice exploitation transport adapté, exo

