

## **ANNEXE 6.00**

### **Contrats**

**STM-5967-11-17-46**

**et**

**STM-5966-11-17-46**

### **Règles et consignes**

### **Chauffeurs de taxi**



**1<sup>er</sup> janvier 2019**



## NOTRE RAISON D'ÊTRE

Notre service de **transport collectif adapté** fiable, sécuritaire, ponctuel et courtois, contribue à l'**inclusion** sociale, professionnelle et économique des **personnes vivant avec des limitations** ayant un impact significatif et persistant sur leur **mobilité**.

## L'OFFRE DE SERVICE DU TRANSPORT ADAPTÉ

### LE TRANSPORT PORTE À PORTE

Notre offre de service inclut l'accompagnement de notre clientèle à l'extérieur du véhicule taxi. En effet, la responsabilité du chauffeur d'assurer la sécurité du client va au-delà de la durée du trajet en taxi, il a l'obligation d'accompagner le client d'une porte à l'autre.  
(Réf. 3.01 à 3.05)

**IMPORTANT** : Les clients admis au transport adapté ont besoin que les chauffeurs les accompagnent, demeurent présents et près d'eux d'une porte à l'autre. S'ils n'avaient pas besoin d'accompagnement, ils ne seraient pas admis au Transport adapté.

### LE TRANSPORT MAIN À MAIN *(pour déficience intellectuelle et psychique)*

Pour la clientèle avec déficience intellectuelle et psychique, notre offre de service va au-delà du transport porte à porte.

En effet, pour tous ces déplacements, le chauffeur doit :

#### À L'ORIGINE

Prendre en charge le client d'un aidant ou d'un responsable, échange dit « main à main ». L'aidant ou le responsable doit faciliter le travail du chauffeur en identifiant le client, en acquittant son droit de passage et en validant sa destination. Il doit aussi communiquer au chauffeur toute information qui pourrait faciliter la procédure d'embarquement ou contribuer au confort et à la sécurité du client.  
(réf. art. 3.05)

#### À LA DESTINATION

Le chauffeur a l'obligation de remettre le client ayant une déficience « I ou P » à une personne responsable. Ces clients ne doivent jamais être laissés seuls, le risque de fugue et de perte de clients est élevé. En l'absence d'une personne responsable, appliquer la procédure de gardiennage. (réf. art.5.02)

**\*Exception** : certains clients ont une note « Peut être laissé seul » et cette note est spécifique à une adresse. Elle signifie que ce client n'a pas à être remis à un responsable à cet endroit. Le chauffeur doit quand même effectuer le transport porte à porte et s'assurer que le client est entré et est en sécurité avant de quitter les lieux.



## 1. RÈGLES GÉNÉRALES

- 1.01** Le chauffeur de taxi travaillant sur le territoire de l'agglomération de Montréal est tenu de respecter les lois et règlements relatifs au transport par taxi, ainsi que le Code de la sécurité routière.
- 1.02** Le chauffeur doit respecter la confidentialité des informations relatives à la clientèle auxquelles il a accès. Il ne doit pas communiquer les informations personnelles de la clientèle à quiconque, sauf aux personnes impliquées dans l'exécution de son travail.
- 1.03** Toute forme de sollicitation à nos clients est interdite (références, pétitions, pourboire, etc.)
- 1.04** Tout incident ou accident impliquant un usager de la STM doit être communiqué au répartiteur de la compagnie de taxi immédiatement afin que la STM en soit avisée dans les plus brefs délais et qu'une prise en charge de l'événement soit activée.
- 1.05** Lors d'un transport adapté, il est interdit à un chauffeur de faire monter une personne non inscrite à sa feuille de route avant d'avoir reçu l'autorisation de la STM.
- 1.06** Lors d'un transport adapté, le chauffeur ne doit pas tenter d'expulser un client hors du véhicule. Au besoin, il communique avec son répartiteur afin d'obtenir du soutien de la part d'un chef d'opérations de la STM.
- 1.07** Il est interdit de refuser d'embarquer un chien d'assistance. En cas d'allergie, il est de la responsabilité du chauffeur, ainsi que celle de l'intermédiaire de taxi, de s'assurer que le chauffeur n'est pas affecté sur une tournée avec chien d'assistance. L'attestation de la condition allergique du chauffeur doit paraître sur son permis de chauffeur de taxi.
- 1.08** Le chauffeur de taxi doit être en mesure de recevoir toutes modifications apportées à sa tournée ou de transmettre des informations qui pourraient lui être demandées, en tout temps.
- 1.09** Le chauffeur doit toujours tenter d'emprunter le plus court chemin en tenant compte de la circulation routière du moment.
- 1.10** Le chauffeur doit faire attention à ce qu'aucun objet personnel appartenant à la clientèle ne soit laissé dans le véhicule, dans un tel cas, il devra rapporter l'objet à son intermédiaire le jour même.

## 2. SERVICE À LA CLIENTÈLE : GÉNÉRAL

- 2.01** Le chauffeur doit agir de façon irréprochable et faire preuve de politesse et de patience envers tous les clients, et ce, sans distinction quant à sa limitation fonctionnelle, sa race, sa couleur, son sexe, sa religion, ses convictions politiques, sa langue, son origine ethnique ou sa condition sociale.
- 2.02** Le chauffeur doit, en tout temps, utiliser un langage respectueux.
- 2.03** Le chauffeur doit éviter toute forme de ripostes verbales ou physiques et de gestes disgracieux envers qui que ce soit.
- 2.04** Lorsqu'un voyageur manque aux règles élémentaires de civisme, d'hygiène, de décence ou incommode les autres clients, le chauffeur doit documenter l'événement à l'aide de la feuille de route ou du logiciel utilisé par son intermédiaire. Au besoin, il demande l'intervention du chef d'opérations de la STM en communiquant l'information à son répartiteur.
- 2.05** À la manifestation d'insatisfaction ou de mécontentement de la part d'un client, le chauffeur doit tenter de désamorcer la situation. Lorsque requis, devant une impasse, il communique avec son répartiteur pour obtenir le soutien d'un chef d'opérations de la STM.

### 3. SERVICE À LA CLIENTÈLE : ACCUEIL, ACCOMPAGNEMENT ET IDENTIFICATION

- 3.01** Le chauffeur doit prendre connaissance des limitations fonctionnelles du client afin de lui apporter l'aide nécessaire pour assurer un embarquement, un transport et un débarquement sécuritaire.
- 3.02** Le chauffeur doit manifester sa présence en sonnant à l'adresse d'embarquement. Lorsqu'il s'agit d'un lieu public, il doit entrer à l'intérieur en s'identifiant comme Transport adapté et nommer le nom du client pour l'identifier. Il doit ensuite l'accompagner jusqu'au véhicule et valider sa destination avant de quitter les lieux.
- 3.03** Le chauffeur doit accompagner le client jusqu'à sa destination et s'assurer que le client est entré et est en sécurité avant de quitter les lieux.
- 3.04** Lorsqu'un client refuse d'être accompagné, le chauffeur doit au minimum demeurer près de lui pour assurer sa sécurité. L'accompagnement est obligatoire.
- 3.05** Le chauffeur doit valider l'identité et la destination de chaque client avant de quitter l'adresse d'embarquement. Pour les clients avec déficience intellectuelle ou psychique, la validation de l'identité peut se faire au lieu de résidence lorsque c'est la destination. Lors d'un écart au niveau de l'identité ou de la destination le chauffeur doit communiquer avec son répartiteur et attendre ses instructions.

### 4. SERVICE À LA CLIENTÈLE : CONFORT ET PROPRETÉ

- 4.01** Le chauffeur doit s'assurer du maintien de l'ordre et de la propreté de son véhicule. Il doit s'assurer de ranger l'équipement aux endroits prévus et éviter de laisser ses effets personnels à la vue ou à la portée de la clientèle.
- 4.02** Le chauffeur doit s'assurer du confort de la clientèle du transport adapté. Il doit ajuster la température ambiante de son véhicule pour répondre le mieux possible aux besoins de la clientèle (*hiver comme été*).
- 4.03** Le chauffeur doit placer l'équipement d'aide à la mobilité dans le coffre arrière. Il doit plier le fauteuil ou tout autre équipement avec précaution. Au besoin, il demande des indications au client quant à la manière de procéder pour plier l'aide à mobilité.
- 4.04** Le chauffeur doit respecter l'interdiction de fumer à bord du véhicule et faire respecter l'interdiction de fumer lorsque des clients sont à bord du véhicule.

### 5. CONSIGNES D'EXPLOITATION

- 5.01** Le chauffeur et son véhicule ne doivent pas être visibles de la porte de son premier client avant l'heure planifiée pour l'embarquement. Il doit toujours respecter les plages horaires des clients pour les embarquements subséquents.
- 5.02** Lorsqu'il n'y a pas de personne responsable à destination pour prendre en charge un client en déficience intellectuelle ou psychique, le chauffeur doit déclencher la procédure de gardiennage et aviser son répartiteur immédiatement. Il doit ensuite suivre ses instructions et documenter l'événement sur sa feuille de route ou dans le logiciel utilisé par son intermédiaire de taxi.
- 5.03** Advenant l'absence de son accompagnateur obligatoire, un client ne peut être transporté. Le chauffeur doit alors communiquer avec son répartiteur et attendre ses directives.
- 5.04** Si un client n'est pas présent à l'heure et à l'endroit prévu, le chauffeur doit signaler l'absence à son répartiteur ou à la STM et suivre les instructions qui lui seront transmises, selon la procédure en vigueur.
- 5.05** Le chauffeur doit monter un fauteuil roulant en faisant face au trottoir ou à la marche.

- 5.06** Le chauffeur doit descendre un fauteuil roulant à reculons en faisant face au trottoir ou à la marche.

## **6. EXIGENCES ENVERS LE CHAUFFEUR**

- 6.01** Le chauffeur doit être capable de monter ou descendre un client assis dans son fauteuil sur un maximum de trois (3) marches consécutives de façon sécuritaire.
- 6.02** Le chauffeur doit être capable de monter ou descendre un fauteuil manuel vide sans tenir compte du nombre de marches extérieures.
- 6.03** Le chauffeur de taxi doit obtenir un certificat de recherche négative et s'assurer d'en faire le renouvellement auprès du Bureau de taxi de Montréal.
- 6.04** Le chauffeur doit réserver l'espace de son coffre arrière pour pouvoir y ranger une aide à la mobilité (fauteuil, marchette, déambulateur). Cet espace n'est pas prévu pour les sacs et bagages de la clientèle à moins d'indication contraire de la STM.

## **7. SÉCURITÉ ET CONDUITE DU VÉHICULE**

- 7.01** Le chauffeur de taxi est tenu de respecter les lois et règlements relatifs au Code de la sécurité routière.
- 7.02** À l'embarquement et au débarquement, le chauffeur doit s'assurer d'immobiliser son véhicule le plus près possible de l'endroit prévu et du bon côté de la rue, et ce, de façon sécuritaire.
- 7.03** Lorsque l'approche normale pour un embarquement ou débarquement est difficile, le chauffeur immobilise son véhicule, selon les circonstances, de façon à ce qu'aucun véhicule ne puisse s'insérer du côté où l'activité à effectuer est prévue.
- 7.04** En tout temps, le chauffeur agit de façon à ne pas incommoder ou brusquer les clients à bord et fait preuve de civisme à l'égard des piétons et des autres usagers de la route, tel qu'exigé au Code de la sécurité routière. Il doit éviter les manœuvres brusques et maintenir une conduite confortable.
- 7.05** Le chauffeur doit s'assurer que tous ses clients soient attachés de façon sécuritaire et les assister au besoin. En taxi accessible, il doit attacher de façon sécuritaire tous les clients en fauteuil avec la ceinture abdominale prévue à cet effet. La seule exception à ces règles est pour les clients munis d'une exemption écrite de la S.A.A.Q., celle-ci apparaît sur la feuille de route avec le code « DC » (Dérogation Ceinture). Ces clients doivent avoir la dérogation papier en leur possession lors du transport.
- 7.06** Le chauffeur d'un taxi accessible doit fixer les fauteuils, triporteurs, quadriporteurs et marchettes à l'aide de quatre courroies dans un angle de 30 à 60 degrés, idéalement à 45 degrés. Il doit toujours placer la personne en fauteuil roulant face à la circulation comme enseigné et selon la réglementation en vigueur.
- Pour les aides à la mobilité surdimensionnée, le chauffeur doit utiliser les points d'ancrage près de la banquette arrière afin d'assurer un espace sécuritaire minimal entre le tableau de bord et le client.
- 7.07** Le chauffeur doit s'assurer qu'un chien guide ou d'assistance soit attaché de façon sécuritaire à bord d'un taxi accessible.
- 7.08** Le chauffeur ne doit jamais laisser son véhicule sans surveillance sans avoir les clés en sa possession s'il y a de la clientèle à bord.
- 7.09** Le chauffeur ne peut faire un appel téléphonique lorsqu'il effectue du transport adapté, cette interdiction inclue la période d'accompagnement des clients. Advenant un appel entrant, il est autorisé à le prendre aux conditions suivantes :

- Que l'appel soit bref;
- Que l'appel soit de nature professionnelle;
- Que l'appareil soit de type mains libres, s'il est à la conduite d'un véhicule.

**7.10** Le chauffeur ne peut manipuler un appareil électronique sans qu'il soit solidement fixé à un support. Dans un tel cas, l'utilisation de cet appareil doit demeurer pour un motif professionnel.

## **8. RÈGLES DE FACTURATION ET DE PERCEPTION**

**8.01** En attendant d'être connecté en temps réel avec la STM, les heures réelles d'embarquement et de débarquement doivent toujours être inscrites sur les feuilles de route.

**8.02** Tout écart de plus de 10 minutes sur l'heure planifiée doit être justifié par un motif sur la feuille de route ou dans le logiciel utilisé par l'intermédiaire de taxis.

**8.03** Le chauffeur doit demander et percevoir le mode de paiement utilisé par les clients et accompagnateurs « non obligatoires » et l'inscrire sur sa feuille de route ou sur le logiciel utilisé par l'intermédiaire de taxis. Les accompagnateurs « obligatoires » ne paient pas.

**8.04** Si le client présente un titre de transport non conforme ou remet un montant d'argent inexact, le chauffeur informe le client. Si le client refuse de payer, le chauffeur inscrit cette information sur sa feuille de route ou sur le logiciel utilisé par son intermédiaire de taxi.

**8.05** Afin de s'assurer d'obtenir un remboursement reflétant la course effectuée, le chauffeur doit « obligatoirement » inscrire les informations suivantes à sa feuille de route (sa facture) :

- Le montant inscrit au taximètre une fois arrivé à la destination finale;
- Le montant perçu en argent ou tout autre titre perçu (carte Opus, carte magnétique);
- Le montant à réclamer;
- Les heures réelles d'arrivée et de départ de chaque arrêt;
- Les commentaires relatifs aux retards de plus de 10 minutes (dans le champ "commentaire");
- L'heure de fin de service;
- Son nom en lettre moulée (si pas déjà inscrit);
- Son numéro de permis (si pas déjà inscrit);
- Sa signature;
- Le nombre total de clients transportés;
- Remplir le champ commentaire pour tout incident.