Document rédigé par la Société de transport de Laval

Protocole mis sur pied par l’ALTA en collaboration avec  
la STL, la Maison de Lina, la Maison L’Esther et la Maison Le Prélude

**Protocole de transport adapté pour   
les femmes victimes de violence conjugale**

**Préambule**

Ce protocole de livraison de service est mis sur pied dans le cadre de la collaboration de la STL au projet proposé par l’ALTA. 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 l’une des maisons d’hébergement située sur le territoire de Laval.

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 une maison d’hébergement de manière planifiée et confidentielle.

**La réservation**

L’intervenante de la maison d’hébergement fait un appel au centre de réservation de la STL.

Elle s’identifie par son nom et par un code spécial établi par la STL.

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.

Chacune des maisons d’hébergement a accès à ce code. Lorsqu’une 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, soit l’une des maisons d’hébergement
* Le type de limitation
* L’aide technique utilisée
* Le nombre d’enfant(s) accompagnateur(s)
* S’il y a présence d’un chien guide ou d’assistance

**Territoires et adresses desservis**

Les adresses desservies sont uniquement celles des maisons d’hébergement se trouvant sur le territoire de Laval, soit la Maison L’Esther, La Maison Lina ou la Maison Le Prélude. Aucun déplacement ne sera autorisé pour quelconque autre adresse que ce soit, et aucun transport ne sera effectué à l’extérieur du territoire de Laval.

**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’hébergement au centre de réservation.

**Tarification**

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 de la STL. Il est à noter que la tarification pourrait être revue ultérieurement.

**Assistance du chauffeur**

Le chauffeur est habileté à porter assistance à la cliente au besoin, lorsque celle-ci en fait mention. Ce, sans toutefois remplacer son aide technique.

**Gestion des véhicules**

La gestion du type de véhicule à envoyer à la cliente demeure en tout temps la prérogative de la STL.

**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’hébergement 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.

**Heures de service**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Lundi au jeudi : | 6 h 30 à 23 h |
| Vendredi : | 6 h 30 à minuit |
| Samedi : | 8 h à minuit |
| Dimanche : | 8 h à 23 h |

De même que les horaires lors des journées fériées, soit de 8 h 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 à la réservation. Ceci, dans le but d’améliorer continuellement les services.

Une image contenant Police, Graphique, capture d’écran, graphisme

Description générée automatiquement*Nota Bene : Cette entente de service de transport 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 dument complétée selon les normes et critères en vigueur.*