

GUIDE DE L'USAGER



Service de
transport adapté

GUIDE DE L'USAGER

RÉGION VITICOLE,
VERTE ET EN SANTÉ
Janvier 2013

TERRITOIRE DESSERVI
TRANSPORT ADAPTÉ

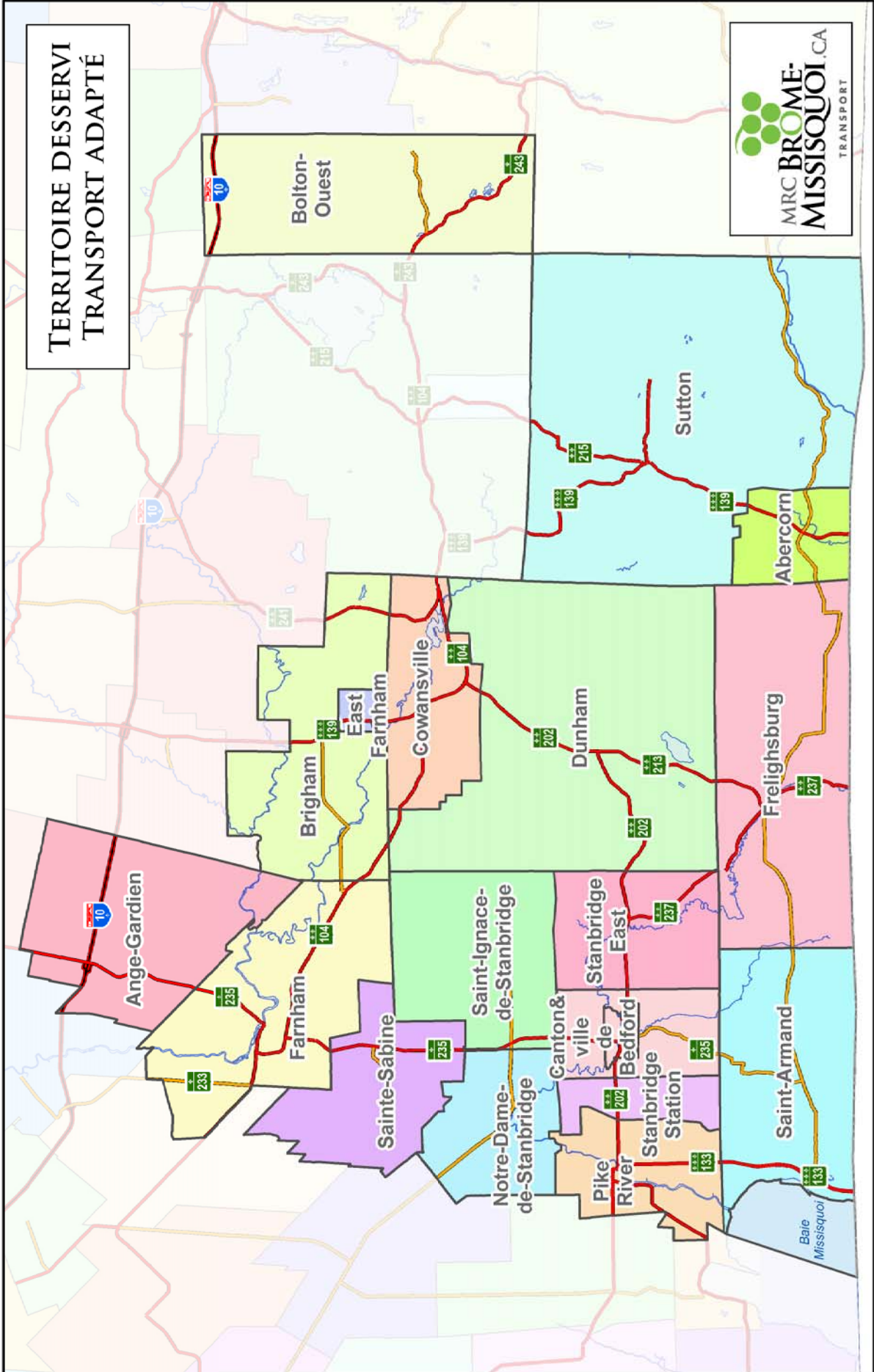


TABLE DES MATIÈRES

Informations générales	4
Prise en charge par le chauffeur	5
Admission	
Demande d'admission	6
Carte d'admission	6
Modification au dossier	7
Types de transport	
Transport régulier	8
Transport occasionnel	8
Transport de groupe	8
Circuits et déplacements hors territoire	9
Horaire	
Transport	10
Bureau	10
Tarification, modes de paiement	11
Réservation	
Quand réserver	12
Renseignements demandés	12
Visiteur	13
Rendez-vous médicaux	13
Mode de transport	13
Annulation	14
Modification	14
Responsabilités de l'utilisateur	15
Pénalités	
Voyage blanc	19
Non-paiement	19
Chèque sans provision	20
Comportement inadéquat	20
Non-respect des règlements	20
Conditions inhabituelles	
Retard	21
Accident	21
Mauvaises conditions routières	21
Plainte	22

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Le Service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi (MRC) offre un service de transport adapté en commun de porte-à-porte aux personnes ayant des limitations. Le transport en commun consiste à transporter plusieurs personnes ensemble sur un même trajet.

Ce service fonctionne uniquement sur réservation et seules les personnes admises selon les critères de la politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec peuvent s'en prévaloir.

Ce guide est un résumé de la politique du transport adapté disponible sur le site Internet de la MRC (www.mrcbm.qc.ca).

Pour tout renseignement, demande d'admission, de réservation, d'annulation, de modification au dossier et commentaire, veuillez nous contacter :

PAR ÉCRIT

Service de transport
MRC Brome-Missisquoi
749, rue Principale
Cowansville (Québec) J2K 1J8

PAR TÉLÉPHONE

450 263-7010 ou 1 866 890-5242

PAR COURRIEL

transport@mrcbm.qc.ca





Selon le « Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec »

(ASTAQ et coll. 2008, le chauffeur indique sa

présence en sonnant à la porte de la résidence, en précisant le nom de l'utilisateur et sa destination.

S'il y a lieu, le chauffeur prête assistance en tenant le bras de l'utilisateur ou en poussant son fauteuil roulant au point d'embarquement et de débarquement. La prise en charge débute à la porte extérieure du point de départ et se termine à la porte extérieure du lieu de destination.

Si l'utilisateur utilise un fauteuil roulant et doit effectuer un transfert de son fauteuil à la banquette du véhicule, il doit le faire seul sans l'aide du chauffeur.

S'il y a plus de trois marches à franchir, l'utilisateur doit être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur.

En aucun temps, le chauffeur ne doit transporter un usager dans ses bras ou descendre un fauteuil roulant dans les escaliers. Le chauffeur doit également s'assurer, dans certains cas, de la prise en charge de l'utilisateur à destination.

ADMISSION

DEMANDE D'ADMISSION

Le requérant doit se procurer un formulaire de demande d'admission et s'assurer de faire remplir la deuxième section par un professionnel de la santé. Les formulaires sont disponibles au bureau du service de transport et sur le site Internet de la MRC.

Seule la copie originale du formulaire dûment signée par le requérant est considérée comme valide par le comité d'admission. Un comité d'admission se réunit au début de chaque mois et communiquera sa décision par écrit dans les 45 jours suivant la réception de la demande.

Si la demande satisfait les critères énoncés dans la politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec, le service joindra à sa lettre d'acceptation un guide de l'utilisateur, la tarification en vigueur et une carte d'admission qui indique le numéro de dossier ainsi que le nom de l'utilisateur.

CARTE D'ADMISSION

La carte d'admission

permettra à l'utilisateur de se déplacer partout au Québec, là où un service de transport adapté est offert.



MODIFICATION AU DOSSIER

Le service de transport doit être avisé de tout changement apporté au dossier :

- ☒ Adresse;
- ☒ Numéro de téléphone;
- ☒ Condition médicale;
- ☒ Aide à la mobilité (fauteuil roulant, canne, déambulateur, triporteur, quadriporteur, chien-guide, chien d'assistance, panier à roulettes pour emplettes, etc.);
- ☒ Accompagnateur.

Un changement apporté au type d'admission ou d'accompagnement requiert une révision par le comité d'admission. L'évaluation d'un professionnel fournissant tous les détails quant au diagnostic, aux déficiences, aux incapacités et aux besoins en transport est nécessaire.

Si l'utilisateur déménage à l'extérieur du territoire de la MRC Brome-Missisquoi, il doit demander par écrit au service de transport de transférer son dossier.

Si l'utilisateur n'utilise plus le transport adapté pendant une période consécutive de 2 ans, son dossier sera automatiquement désactivé. Il devra communiquer avec le service de transport pour le réactiver.

TYPES DE TRANSPORT

TRANSPORT RÉGULIER

Un transport régulier est une réservation qui se répète aux mêmes jours et aux mêmes heures chaque semaine.

Délai de réservation : 5 jours ouvrables avant le début des transports.

L'utilisateur n'est alors plus tenu de réserver son déplacement chaque semaine.

TRANSPORT OCCASIONNEL

Un transport occasionnel est une réservation qui se produit de temps à autre d'une manière irrégulière.

Délai de réservation : au plus tard avant midi, le jour ouvrable précédant le déplacement.

Le répartiteur du service de transport confirmera l'heure du départ à l'utilisateur seulement s'il y a plus de 15 minutes d'écart entre l'heure prévue d'embarquement et l'heure répartie.

TRANSPORT DE GROUPE

- ☞ Minimum de 4 personnes;
- ☞ Selon disponibilité des véhicules;
- ☞ Dans le respect des contraintes budgétaires;
- ☞ Horaire flexible;
- ☞ Tarification en fonction des coûts.

Délai de réservation : 5 jours ouvrables avant le déplacement.

CIRCUITS

CIRCUITS RÉGULIERS VERS COWANVILLE

- 🚗 Du lundi au vendredi;
- 🚗 Deux allers : matin et midi;
- 🚗 Deux retours : midi et fin d'après-midi.

AUTRES CIRCUITS

- 🚗 Circuits qui répondent à des besoins spécifiques.

DÉPLACEMENTS HORS TERRITOIRE

Les **déplacements** hors territoire sont offerts pour des **rendez-vous médicaux seulement** vers

- 🚗 Saint-Jean-sur-Richelieu;
- 🚗 Granby.

Ces déplacements sont autorisés seulement s'ils sont occasionnels, non récurrents (exemple d'un déplacement récurrent : hémodialyse) et respectent les contraintes budgétaires.

La plage horaire de l'aller : de 9 h 30 à 13 h 30.

HORAIRE

TRANSPORT

Du lundi au jeudi :	De 7 h à 18 h
Vendredi et samedi :	De 7 h à 24 h
Dimanche :	Aucun
Transport de groupe :	Tous les jours, selon disponibilité des véhicules et les contraintes budgétaires

BUREAU

Du lundi au vendredi :	De 7 h à 12 h
	De 13 h à 16 h

FERMÉ : Vendredi saint
Lundi de Pâques
Journée nationale des patriotes
Fête nationale du Québec
Fête du Canada
Fête du Travail
Action de grâces
Période des Fêtes*

* Horaire sujet à changement. L'utilisateur doit contacter le service de transport pour connaître les heures d'ouverture.



TARIFICATION

La tarification en vigueur est sujette à modification.

Les usagers peuvent prendre connaissance de la tarification en appelant au service de transport ou en consultant le site Internet de la MRC de Brome-Missisquoi.

MODES DE PAIEMENT

Comptant : monnaie exacte

Billets vendus en carnet de 10

- ☒ 2 types : intermunicipal et intramunicipal;
- ☒ Pas de remboursement;
- ☒ Payable comptant ou par chèque libellé au nom de la MRC Brome-Missisquoi.



RÉSERVATION

QUAND RÉSERVER

Les usagers doivent communiquer avec le service de transport du lundi au vendredi, de 7 h à 12 h et de 13 h à 16 h, à l'exception des jours fériés :

- ☞ **Déplacement régulier** : 5 jours ouvrables avant le début des transports;
- ☞ **Déplacement occasionnel** : au plus tard avant midi, le jour ouvrable précédant le déplacement.

Les déplacements effectués un lundi ou un jour férié demandent que l'utilisateur réserve au plus tard la journée ouvrable précédant le jour férié avant midi;

- ☞ **Déplacement de groupe** : 5 jours ouvrables avant le déplacement.

RENSEIGNEMENTS DEMANDÉS

- ☞ **Nom et prénom**;
- ☞ **Date** du transport;
- ☞ **Fréquence du déplacement** (s'il y a lieu);
- ☞ **Adresse de départ** et de **destination**;
- ☞ **Heure de départ** et de **retour**;
- ☞ Présence d'un **accompagnateur ou d'un animal** (incluant chien-guide ou chien d'assistance);
- ☞ **Changement d'appareil** depuis la dernière réservation;
- ☞ Statut de **visiteur**, s'il y a lieu.

VISITEUR

Le visiteur devra réserver sa place en contactant le service de transport. L'utilisateur en visite devra se conformer aux règlements du service de transport et payer le même tarif que les usagers résidant sur le territoire de la MRC de Brome-Missisquoi.

RENDEZ-VOUS MÉDICAUX

Le retour d'un rendez-vous médical peut être sur appel. Lorsque le déplacement est entre deux municipalités, l'utilisateur doit choisir l'heure du circuit à l'aller ou au retour, s'il y a lieu.

Si le retour est sur appel, l'utilisateur doit téléphoner au :

- ☎ Service de transport;
- ☎ Transporteur, en dehors des heures de bureau.

L'utilisateur doit prévoir un temps d'attente raisonnable en fonction des heures d'achalandage et de la disponibilité des véhicules. Il est possible que les délais d'attente des retours sur appel hors territoire soient plus longs.

MODE DE TRANSPORT

Le mode de transport utilisé lors du déplacement est à la discrétion du service de transport. Ce choix tient compte des limitations de l'utilisateur et des ressources disponibles. ***Le service n'est pas tenu d'en informer l'utilisateur.***

RÉSERVATION

ANNULATION

L'utilisateur doit annuler au minimum **une heure avant l'heure prévue du départ.**

Si le bureau est fermé, durant l'heure du midi, le soir ou la fin de semaine, l'utilisateur doit appeler au service de transport et laisser le message, puis appeler directement le transporteur ou, s'il y a lieu, le numéro d'urgence.

Les réservations régulières comme les réservations occasionnelles doivent être annulées conformément à cette consigne et tenir compte des jours fériés qui nécessitent parfois plusieurs jours d'avis.

Si l'utilisateur est absent à l'aller, son retour est automatiquement annulé. Si l'utilisateur veut conserver son retour, il doit en aviser le service de transport au moment de l'annulation.

Si l'utilisateur omet d'annuler sa réservation, son transport est considéré comme un voyage blanc.

MODIFICATION

Toute demande de modification d'une réservation doit être faite la veille du transport avant midi. Les modifications d'une réservation de fin de semaine et du lundi doivent être communiquées au service de transport le vendredi avant midi.

Un chauffeur ne peut pas modifier une réservation sans l'accord du répartiteur du service de transport.

ACCESSIBILITÉ ET ENTRETIEN DES LIEUX

Hiver comme été, l'utilisateur doit s'assurer de l'accessibilité de sa résidence afin de garantir un déplacement sécuritaire.

Un manquement à cette responsabilité est considéré comme un voyage blanc.

ANIMAUX

Les animaux de compagnie :

- ☞ Voyagent obligatoirement dans une cage fermée fournie par l'utilisateur;
- ☞ La cage doit pouvoir rester sur les genoux de l'utilisateur afin de ne pas occuper l'espace réservé aux autres occupants du véhicule;
- ☞ L'utilisateur doit informer le service de transport de la présence d'un animal lors de la réservation.

Cette restriction ne s'applique pas aux chiens-guides ou chiens d'assistance.

ASSISTANCE À DESTINATION

Le responsable de l'utilisateur doit s'assurer de la prise en charge de l'utilisateur à son point d'arrivée.

En l'absence d'une personne responsable, le chauffeur contactera dans l'ordre le service de transport, le responsable de l'utilisateur et, s'il y a lieu, une intervenante du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle Montérégie-Est (CRDI).

RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

BAGAGES/EMPLETTES

La présence de bagages et d'emplètes est permise si la manipulation de ces derniers ne nécessite pas l'intervention du chauffeur. Ils ne doivent pas non plus encombrer le passage ou prendre la place d'un usager.

CEINTURE DE SÉCURITÉ

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire.

COMPORTEMENT RESPECTUEUX

Le comportement de l'usager à bord du véhicule doit être empreint de respect et de civisme envers le chauffeur et les autres passagers.

ÉDIFICES PUBLICS, RÉSIDENCES ET IMMEUBLES D'HABITATION

L'usager doit se présenter à l'entrée principale de l'édifice 10 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement.

Si l'usager est dans un lieu public, il doit se trouver à l'endroit identifié lors de la réservation. S'il y a plusieurs portes, l'usager et le service de transport conviendront du lieu d'embarquement. Le chauffeur signalera sa présence en appelant le nom de l'usager.

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

FAUTEUILS ROULANTS

Un système de retenue homologué doit assurer l'ancrage normalisé du fauteuil roulant dans le véhicule. Dans le cas contraire, le déplacement sera refusé et sera considéré comme un voyage blanc.

Le service de transport se réserve le droit de refuser un transport à l'utilisateur qui utilise un fauteuil surdimensionné ou qui, pour une raison ou une autre, ne rentre pas dans le véhicule adapté. L'impossibilité d'assurer le transport sera aussi considérée comme un voyage blanc.

Triporteur ou quadriporteur

Ces appareils doivent disposer d'ancrages réglementaires. L'utilisateur doit alors être en mesure de se déplacer (transfert) de son appareil à la banquette du véhicule sans l'aide du chauffeur.

L'utilisateur doit aviser le service de transport de l'utilisation de ces types particuliers de fauteuil lors de sa réservation.

Fauteuil roulant vide pour motif de réparation

Sous réserve d'une place disponible à bord du véhicule, un usager peut voyager avec un fauteuil roulant vide seulement pour un motif de réparation.

Lors de la réservation, l'utilisateur doit mentionner la présence d'un fauteuil vide. Il devra payer des frais de transport additionnels, soit la valeur de son déplacement.

Aucun transport de fauteuil roulant sans la présence de l'utilisateur n'est accepté.

RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

MODIFICATION D'UN TRAJET

En aucun cas, l'utilisateur ne peut faire changer le trajet d'un chauffeur.

OBJETS PERDUS OU BRISÉS

Si l'utilisateur oublie un objet dans un véhicule du service de transport, il doit communiquer avec le service de transport.

Si l'objet est retrouvé, il sera remis au chauffeur qui se chargera de le remettre à l'utilisateur lors du prochain déplacement.

Le service de transport n'est pas responsable des objets perdus ou brisés lors du déplacement de l'utilisateur.

PONCTUALITÉ

L'utilisateur doit être prêt 10 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement. Il se peut qu'en raison d'impondérables, les véhicules soient en avance ou en retard de quelques minutes.

Par contre, les chauffeurs ne sont pas tenus d'attendre un usager plus de 10 minutes après l'heure prévue de l'embarquement. Ce délai d'attente est plus court pour les chauffeurs d'autobus qui ont à respecter l'horaire des circuits.

Si le transporteur doit partir sans l'utilisateur, ce transport sera considéré comme un voyage blanc.

TABAC ET NOURRITURE

Il est strictement interdit de fumer, de boire ou de manger dans tous les véhicules du service de transport.

VOYAGE BLANC

Un transport est considéré comme un voyage « blanc » lorsque le transporteur effectue inutilement un trajet pour aller chercher un usager.

S'il omet d'annuler son déplacement, l'usager doit compenser ces frais en payant son transport selon la tarification en vigueur même s'il n'a pas utilisé le service.

On attribue à l'usager un voyage blanc pour les raisons suivantes :

- 1) Refus de prendre le transport;
- 2) Pas présent à l'endroit et à l'heure convenus et a oublié d'annuler;
- 3) Résidence non accessible;
- 4) Pas prêt à l'heure prévue;
- 5) Fauteuils roulant inadéquats;
- 6) Non-paiement.

Après 3 voyages blancs, les transports de l'usager seront suspendus pendant une semaine ou plus, selon le cas.

NON-PAIEMENT

Le transport est automatiquement refusé à l'usager qui n'acquiesce pas son droit de passage.

Il sera, de plus, considéré comme un voyage blanc.

PÉNALITÉS

CHÈQUE SANS PROVISION

Si l'utilisateur émet un chèque sans provision, il devra payer le montant dû, additionné de 20 \$ (frais administratifs) lors du transport suivant.

Après 2 chèques sans provision, les transports seront suspendus pendant une semaine ou plus, selon le cas.

Le service de transport pourra alors décider d'exiger le mode de paiement en argent comptant seulement.

COMPORTEMENT INADÉQUAT

Selon la gravité du comportement, la sanction pourrait être une suspension temporaire d'une semaine ou plus ou, dans certains cas, une suspension permanente.

Le service de transport travaillera avec les différents intervenants à trouver une solution aux problèmes occasionnés par un comportement perturbateur inacceptable.

NON-RESPECT DES RÈGLEMENTS

Le non-respect de l'une ou l'autre des règles émises par le service de transport peut entraîner la suspension immédiate ou la charge de frais supplémentaires.

RETARD

Un retard est considéré comme inhabituel quand il excède 10 minutes. L'utilisateur peut alors téléphoner au service de transport qui l'informera des raisons du retard ou si le bureau est fermé, au numéro d'urgence ou directement au transporteur.

ACCIDENT

Si un accident survient lors d'un déplacement, le service de transport fera tout son possible pour communiquer avec les proches de l'utilisateur.

MAUVAISES CONDITIONS ROUTIÈRES

Afin d'assurer le transport sécuritaire des usagers, le service de transport se réserve le droit de suspendre temporairement son service en raison de mauvaises conditions routières.

Cette décision revient au directeur du service de transport en consultation avec les transporteurs, s'il y a lieu.

En cas de fermeture du service, un message sera diffusé sur les ondes des stations suivantes :

- ☞ Salut Bonjour (TVA);
- ☞ CFXM-FM (104,9).

Les usagers peuvent également communiquer avec le service de transport; un message informera l'utilisateur de la fermeture du service en cas d'intempéries.

PLAINTES

Le service de transport de la MRC Brome-Missisquoi cherche constamment à améliorer son service. Il considère donc les plaintes qui lui sont adressées comme une occasion de revoir ses méthodes de travail ainsi que la formation et l'encadrement de son personnel.

Lorsqu'un usager veut se plaindre d'un événement, d'une situation ou d'un membre du personnel, il peut déposer une plainte écrite ou verbale au service de transport.



Dorval Burlington
Plattsburgh

TAXI BEDFORD

450 248-4511

Jean-Paul St-Pierre
Cell. : 514 606-0199



Bedford et
environ

Colis
Survoltage
Déverrouillage

taxibedford@gmail.com

TRANSPORT ADAPTÉ

Service 24 heures 7/7 jours



TAXI FARNHAM

450 293-5634

Cueillette de colis

Livraison de courrier

Survoltage

Transport médical SAAQ - CSST



Service en région sur appel 1 888 293-5634

Transport adapté TAXI AB Inc.

450 263-2020 — 450 263-5050



8 véhicules à votre service

24 heures 7/7 jours

Courte et longue distance

Personne avec entente pour :
CSST - SAAQ - Solidarité sociale

Réservation : 450 263-8080

107, rue Olivier, Cowansville



Vous avez des questions ?

Communiquez avec nous.
Nos bureaux sont ouverts
du lundi au vendredi
de 7 h à 12 h
et de 13 h à 16 h

450 263-7010

1 866 890-5242
(sans frais)

1 866 278-9538
(numéro d'urgence)

Service de transport
MRC Brome-Missisquoi
749, rue Principale
Cowansville (Québec) J2K 1J8
Courriel :
transport@mrcbm.qc.ca
Site Internet :
www.mrcbm.qc.ca

GUIDE DE L'USAGER