

01/09/2022

Guide de l'utilisateur du transport adapté



TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF | MRC RIVIÈRE DU NORD

349, rue Labelle
St-Jérôme (Québec)
J7Z 5L2



Table des matières

Services offerts aux résidents de	2
Qu'est-ce que le transport adapté	3
Avez-vous droit au transport adapté	3
Comment s'inscrire au service de transport adapté	3
Peut-on se faire accompagner lors d'un déplacement	4
Réservation : 2 types de déplacement	6
Comment faire pour réserver un déplacement	7
Suite à une réservation	7
Obligation de payer	8
Règles de conduite	9
Accessibilité et entretien des lieux	10
Aide du chauffeur	10
Pénalités pour annulation à la porte	10
Politiques de plaintes	11
Les jours fériés	12
Pour rejoindre vos services municipaux	12



Services offerts aux résidents des villes de :

**Prévost - Saint-Colomban
Saint-Hippolyte - Sainte-Sophie**

Heures de services du lundi au vendredi

Départ: 06H00-07 H00-08H00-09H45-10H00-11H00-12H30-13H30-
14H30-15H30-16H30-17H30-18H30-19H30-21H00

Retour: 06H30-07 H30-08H30-09H15-10H30-11H30-13H00-14H00-
15H00-16H00-17H00-18H00-19H00-20H00-21H30

Heures de bureau

Du lundi au vendredi de 09H00 à 12H00 et de 13H00 à 16H00



Qu'est-ce que le transport adapté?

Un service de transport de porte-à-porte sur demande, effectué soit par minibus, par taxi ou taxi adapté, selon les disponibilités établies par la répartition.

Avez-vous droit au transport adapté?

Ce service s'adresse aux personnes handicapées au sens de la loi, c'est-à-dire, atteintes de façon persistante ou significative d'une déficience physique, organique, visuelle, intellectuelle ou psychique. Cette déficience doit limiter la mobilité, la capacité ou l'autonomie de la personne de façon telle, qu'elle serait incapable d'utiliser un service régulier de transport en commun.

Comment s'inscrire au service de transport adapté?

En obtenant de TAC MRC RDN un formulaire de demande d'admission. Vous devez remplir le formulaire et faire remplir la partie 2 du formulaire par un professionnel de la santé. Vous devez ensuite le retourner au TAC MRC RDN en joignant une photo de la personne demandant le service de transport adapté ainsi qu'une photocopie de sa carte d'assurance maladie. La demande sera ensuite analysée par le Comité d'admission qui vous fera parvenir une lettre attestant l'admissibilité ou le refus au service de transport adapté.



Peut-on se faire accompagner lors d'un déplacement?

VEUILLEZ NOTER : TOUT TYPE D'ACCOMPAGNEMENT DOIT ÊTRE AUTORISÉ PAR LE COMITÉ D'ADMISSION.

La politique d'accompagnement du service de transport adapté est la suivante :

Accompagnateur obligatoire

Le comité d'admission peut déterminer qu'une personne doit être accompagnée pour utiliser le transport adapté. L'accompagnateur considéré comme obligatoire par le comité est admis gratuitement au transport adapté. Si un accompagnateur est jugé obligatoire, la personne handicapée doit effectuer tous ses déplacements avec un accompagnateur, jamais seule.

Accompagnateur non autorisé

Le comité peut déterminer qu'une personne handicapée peut utiliser le transport en commun régulier lorsqu'elle est accompagnée. Cette personne ne pourra pas en conséquence être accompagnée lorsqu'elle utilisera le service de transport adapté.

Accompagnateur facultatif

Une personne handicapée ne pouvant utiliser le service de transport en commun régulier, même lorsqu'elle est accompagnée, peut être accompagnée par une personne de son choix dans le transport adapté lorsque des places sont disponibles. Cet accompagnateur paie son passage et doit obligatoirement monter et descendre aux mêmes endroits que la personne admise au service.



Accompagnateur aux fins de familiarisation

Une personne handicapée peut être accompagnée à des fins de familiarisation pour certains déplacements sur une période prédéterminée (maximum 6 mois). La place de l'accompagnateur-éducateur est assurée et il paie le coût de son passage.

Accompagnateur pour des besoins d'assistance à destination

Une personne handicapée qui a besoin d'aide à destination (ex. : orientation, aide avec le fauteuil, etc.) peut être accompagnée pour certains déplacements. Elle doit le préciser lors de la réservation, pour que sa place soit garantie, et l'accompagnateur paie le coût de son passage.

Accompagnateur pour responsabilités parentales

Le parent handicap peut voyager avec ses enfants de moins de 14 ans. De même, tout enfant handicap âgé de moins de 14 ans peut voyager avec ses parents (ou une personne qui en a la charge) et, s'il y a lieu, un autre membre de la famille immédiate âgé de moins de 14 ans.

L'accompagnateur est celui que vous aurez désigné. Cet accompagnateur paie son passage et doit obligatoirement monter et descendre aux mêmes endroits que la personne admise au service.



Accompagnement avec un chien-guide ou chien d'assistance

Une personne handicapée peut utiliser le transport adapté avec un chien-guide ou un chien d'assistance. Il faut toutefois que le chien ait suivi une formation spécifique donnée par un organisme reconnu. Le transport adapté peut demander une attestation certifiant les qualifications du chien. Les chiens-guides ou chiens d'assistance ne doivent pas se comporter de manière agressive avec les usagers et le chauffeur. Si l'animal nuit au confort et à la sécurité des autres usagers du transport adapté, il peut être exigé que des correctifs soient apportés en collaboration avec le maître ou le dresseur.

Réservation : Vous pouvez réserver pour 2 types de déplacement :

Transport régulier

Un transport régulier est un déplacement répétitif qui, une fois enregistré, se répète automatiquement (ex. : même horaire, même lieu et e ou les mêmes jours).

Une fois que le transport régulier est réservé, vous n'avez pas à téléphoner toutes les semaines pour réserver. Mais, lorsqu'il y a un changement quelconque (ex. : une modification ponctuelle ou permanente ou un retrait temporaire ou permanent), vous devez nous aviser dans les 24 heures précédant la journée du transport.

Transport occasionnel

Un transport occasionnel n'a lieu qu'une seule fois. Il vise donc une date plutôt qu'un jour de la semaine.



Comment faire pour réserver un déplacement?

Vous devez réserver **au moins une journée avant** pour tous vos déplacements. Aucun transport ne sera accordé la journée même.

La période de réservation

Du lundi au vendredi de 09H00 à 12H00 et de 13H00 à 15H00

(450) 224-8800

- Mentionnez votre numéro de carte d'admission.
- Mentionnez la date, l'adresse exacte de départ et du lieu de destination, l'heure de départ, l'heure de rendez-vous ainsi que l'heure de retour.
- Si vous y avez droit, mentionnez si vous avez recours au service d'un accompagnateur, pour qu'une place lui soit réservée.
- Mentionnez également quelle aide vous utiliserez pour vos déplacements (ex. : canne, fauteuil roulant manuel, marchette, béquille, fauteuil motorisé, triporteur, quadriporteur ou autres).

Suite à une réservation

- Aucun transport et/ou modification ne seront accordé durant la fermeture des bureaux. Seules les annulations seront acceptées.
- Aucune réservation faite directement à la compagnie de taxi ou au transporteur pour un transport occasionnel ou régulier ne sera reconnue par le TAC MRC RDN.



Vous devez toujours être prêt au moins 30 minutes avant l'heure demandée

- Si vous êtes dans l'impossibilité d'être au rendez-vous fixé, vous devez annuler au moins deux (2) heures avant le déplacement en communiquant avec le bureau (450-224-8800) et la centrale de répartition (450-327-2727) sinon une pénalité sera chargée lors du prochain embarquement.
- Les transporteurs quittent les lieux du rendez-vous fixé après cinq (5) minutes d'attente.

Obligation de payer

Lors de l'embarquement, il est important que l'utilisateur et l'accompagnateur s'il y a lieu aient leur titre de transport (billet, monnaie) le plus exact possible afin de payer rapidement leur droit de passage au chauffeur.

En tout temps, l'utilisateur du transport adapté doit fournir sa contribution au chauffeur pour ses déplacements. Un usager pourrait se voir refuser l'accès au transport si ce dernier ne paie pas son titre à l'embarquement.



**Transport adapté
et collectif** de la
MRC Rivière du nord



Règles de conduite

Comportement

Le comportement de l'usager à bord du véhicule doit être empreint de respect et de civisme. En aucun temps l'usager ne peut utiliser la violence physique ou un langage agressif et excessif à l'endroit d'un chauffeur ou d'un autre usager.

Bagages

Les bagages, les sacs d'épicerie et de magasinage ne requérant pas l'assistance du conducteur sont acceptés à la condition que le tout soit sur les genoux du passager. Aucun objet mobile ne doit se trouver dans le véhicule. L'usager ne doit pas disperser ses effets personnels, manger ou jeter des déchets dans le minibus, le taxi ou le taxi adapté.

Ceinture de sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les passagers autant sur les sièges que dans un fauteuil roulant. Si les passagers ne sont pas en mesure de s'attacher eux-mêmes, le chauffeur doit leur prêter assistance pourvu que les ceintures soient faciles d'accès.

Équipement d'assistance au handicap

L'usager a la responsabilité d'utiliser un équipement pouvant être véhiculé sans danger dans un minibus. Cet équipement ne doit pas compromettre sa sécurité, celle des autres usagers ou du chauffeur.

Notez qu'il est strictement interdit de fumer à bord du véhicule



Accessibilité et entretien des lieux

L'utilisateur est responsable de l'entretien de son entrée de cour en hiver lorsque celle-ci est enneigée ou glacée. Il doit aussi s'assurer de l'accessibilité de sa résidence à tout moment de l'année s'il désire emprunter le transport adapté. De plus, le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire, facilement carrossable et bien entretenu.

Aide du chauffeur

Le chauffeur offre un service « porte-à-porte » à l'utilisateur tout au long du déplacement, du départ à l'arrivée. La prise en charge débute à la porte du point d'origine et se termine à la porte du lieu de destination. Si un utilisateur en fauteuil roulant non transférable doit franchir plusieurs marches avant d'avoir accès au véhicule, ou pour avoir accès à sa résidence, il ne peut recourir à l'aide du chauffeur. L'utilisateur doit alors prévoir une autre forme d'aide dont la rampe d'accès ou l'ascenseur.

Pour des personnes se déplaçant en fauteuil, mais qui sont en mesure de gravir ou descendre debout cinq (5) marches de façon autonome ou avec l'aide d'une autre personne, le chauffeur se doit de porter assistance à la personne pour monter ou descendre les marches et par la suite, monter ou descendre le fauteuil roulant, si ce fauteuil est manuel.

Pénalités pour annulation à la porte

Une pénalité sera imposée à l'utilisateur pour chaque annulation à la porte ou ne respectant pas le délai de deux (2) heures d'avis. Une première offense : payer 15\$ lors de la prochaine réservation. Une seconde offense : payer 25\$ lors de la prochaine réservation. Une troisième offense : payer 40\$ lors de la prochaine réservation. Une quatrième offense : suspension des transports pour un temps déterminé.



Politique de plaintes

Lorsqu'un usager veut se plaindre d'un événement, d'une situation ou d'un membre du personnel, il doit le faire à l'intérieur des 30 jours suivant l'événement. Il envoie une plainte écrite et datée à la coordinatrice des transports adaptés du TAC MRC RDN qui doit en accuser réception dans les 10 jours ouvrables. Celle-ci tente de régler le problème au mieux de sa connaissance.

Si le problème n'est pas réglé, la coordinatrice des transports adaptés du TAC MRC RDN soumet la plainte à la première réunion régulière du conseil d'administration. Celui-ci l'étudie et donne une réponse écrite dans un délai de 30 jours.

Veillez prendre note que les plaintes écrites et verbales sont confidentielles et qu'elles demeurent la propriété exclusive du Transport Adapté et Collectif de la MRC Rivière Du Nord.

Il vous est également possible d'apporter des commentaires écrits ou verbaux à la coordinatrice des transports adaptés au (450) 224-8800 poste 3 ou au transportadapte@tacrdn.ca



Les jours fériés

Veillez prendre note que ce sont les horaires de la fin de semaine pendant les jours fériés.

- Le jour de l'An
- Lendemain du jour de l'An
- Pâques
- Lundi de Pâques
- Fête de la Reine
- St-Jean Baptiste
- Fête du Canada
- Fête du Travail
- Action de Grâces
- Jour de Noël
- Lendemain de Noël

SVP, veuillez prévoir vos déplacements à l'avance!

Pour rejoindre vos services municipaux

Prévost	(450) 224-8888
Saint-Colomban	(450) 436-1453
Saint-Hippolyte	(450) 563-2505
Sainte-Sophie	(450) 438-7784