

## Informations à l'utilisateur

---

### INFORMATIONS GÉNÉRALES

#### Service offert

Le service de transport adapté de la MRC de D'Autray est un service de transport collectif spécialisé de type « porte-à-porte » qui fonctionne sur réservation seulement.

Seules les personnes déjà admises selon les critères de la [Politique d'admissibilité](#) au transport adapté du ministère des Transports du Québec et s'il y a lieu, leur accompagnateur peuvent l'utiliser.

Le choix du mode de transport lors du déplacement (autobus, taxi régulier, taxi adapté) est une prérogative du service de transport adapté. Ce choix tient toutefois compte des limitations de l'utilisateur et des ressources disponibles.

#### Service à la clientèle

Téléphone : 450 835-9711 (sans frais 1 877 835-9711)

- Pour :
- **Faire une demande de déplacement**
  - Vérifier les heures d'un déplacement
  - Signaler un retard
  - Annuler un déplacement
  - Signaler un changement d'adresse ou une modification au dossier d'admission
  - Obtenir de l'information sur nos services ou sur le processus d'admission
  - Soumettre un commentaire, faire une demande ou une plainte

#### Horaire du bureau

##### *Horaire régulier*

Lundi au vendredi  
8h30 à 12h00 et 13h00 à 16h30

##### *Horaire compressé (mai à octobre)*

Lundi au jeudi  
8h00 à 12h00 et 13h00 à 16h45  
Vendredi  
8h00 à 12h00

**ATTENTION : Pour faire une demande de déplacement, vous devez communiquer avec le service à la clientèle du lundi au vendredi avant 15h00. (En période d'horaire compressé, le vendredi, vous devez appeler avant 10h00.)**

**Après 15h00, une boîte vocale accueillera vos appels. Assurez-vous de bien suivre les instructions afin de parler à un agent du service à la clientèle ou de laisser un message.**

#### Les heures de service pour vos déplacements

Vous pouvez utiliser le service de transport adapté 365 jours par année selon l'horaire suivant :

Lundi au samedi  
6h30 à 23h30

Dimanche  
8h00 à 21h00

## **Territoire desservi**

Le territoire local desservi par le service de transport adapté est celui de la MRC de D'Autray, soit les municipalités suivantes :

- St-Ignace-de-Loyola
- La Visitation-de-L'Île-Dupas
- Sainte-Geneviève-de-Berthier
- Berthierville
- Lanoraie
- Ville de Lavaltrie
- Saint-Barthélemy
- Saint-Cuthbert
- Saint-Norbert
- Saint-Gabriel-de-Brandon
- Ville Saint-Gabriel
- Mandeville
- Sainte-Elisabeth
- Saint-Cléophas-de-Brandon
- Saint-Didace

## **Déplacements hors territoire**

Les déplacements hors territoire sont permis pour toute raison selon l'horaire régulier vers les destinations suivantes :

- Joliette
- Saint-Thomas-de-Joliette
- Saint-Félix-de-Valois

Les déplacements hors territoire sont permis pour toute raison vers Repentigny selon l'horaire suivant :

Heures d'arrivée ou de départ de Repentigny :   entre 8h30 et 9h00  
  entre 12h45 et 13h15  
  entre 15h30 et 16h00  
  entre 17h45 et 18h15  
  entre 21h15 et 21h45

Transports vers ces destinations   - 7 jours par semaine pour MÉDECIN SPÉCIALISTE  
  - Lundi au mercredi : tous besoins médicaux couverts  
  par la carte soleil

- Montréal
- Trois-Rivières
- Louiseville
- C.H. Pierre LeGardeur à Terrebonne

Étant donné la proximité, les résidents de Saint-Barthélemy peuvent aller à Louiseville pour tous types de rendez-vous médicaux.

## **Jours fériés**

Lors des jours fériés, les bureaux sont fermés. Les déplacements, quant à eux, ont lieu de façon régulière. Vous devez donc penser, le cas échéant, à annuler vos déplacements réguliers, sans quoi le transporteur se rendra chez vous et vous devrez payer une pénalité.

Les jours fériés ou les bureaux sont fermés sont les suivant :

- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Journée nationale des patriotes
- Fête nationale du Québec
- Fête du Canada
- Fête du travail
- Action de grâces
- Jour du souvenir
- Période des fêtes de Noël et du Jour de l'An

### **Tarifcation**

Les tarifs du service de transport adapté sont élaborés en fonction des distances à parcourir. Une grille tarifaire est produite et mise à jour au besoin. On peut prendre connaissance de la tarification à l'adresse [www.mrcatray.com](http://www.mrcatray.com) ou en communiquant avec le service à la clientèle au 450 835-9711 ou sans frais au 1 877 835-9711.

Chaque client doit payer son déplacement en argent dès son embarquement. Un client qui n'a pas son argent se verra refuser l'accès au transport adapté.

Les coupures de plus de 20 \$ ne sont pas acceptées par les conducteurs.

Les pourboires sont interdits.

### **Reçus**

Le client qui utilise le transport de façon occasionnelle et désire un reçu, doit le demander lors de chaque réservation. Une note sera alors inscrite sur la feuille de route et le chauffeur lui émettra un reçu lors du paiement.

Le client qui utilise le transport à chaque semaine peut, s'il le demande, recevoir un reçu mensuel. Le reçu produit indiquera l'ensemble des déplacements effectués par le client. Pour l'expédition, le client aura le choix entre la poste régulière, par courriel, par télécopieur ou venir le chercher en personne. Il ne pourra choisir qu'un seul mode d'expédition.

Le reçu devra être envoyé à la résidence du client ou encore à son courriel ou télécopieur ou à celui du responsable de la résidence. Si un client désire que son reçu soit envoyé à une tierce personne, il devra nous faire parvenir une autorisation écrite et signée de sa part à cet effet.

### **Des changements à votre dossier ?**

Vous devez prévenir le service de transport adapté de toute modification survenue depuis votre admission. Ainsi, s'il y a des changements en ce qui concerne votre condition physique ou les appareils que vous utilisez pour votre mobilité, informez-en l'un de nos agents.

## **Vous déménagez ?**

Si vous prévoyez déménager, communiquez-nous votre changement d'adresse le plus rapidement possible. Cela nous permettra de reprogrammer à l'avance tout déplacement vous concernant selon vos nouvelles coordonnées. Si vous déménagez à l'extérieur du territoire de la MRC de D'Autray, il nous sera possible de transmettre votre dossier d'admission, sur demande écrite, au service de transport adapté de votre nouveau lieu de résidence.

## **DEMANDES DE DÉPLACEMENT**

Les demandes de déplacement doivent être effectuées auprès d'un employé du service à la clientèle seulement. Aucune réservation ne sera acceptée sur le répondeur, par télécopieur ou par courriel.

Les réservations doivent être effectuées avant 15h00 la veille du transport pour un déplacement du mardi au vendredi et le vendredi avant 15h00 (10h00 en période estivale) pour un déplacement samedi, dimanche ou lundi.

### **Informations à fournir**

Lors de la réservation, chaque client doit fournir les informations suivantes :

- Le nom et le numéro de l'utilisateur
- Le type de demande de déplacement que vous souhaitez effectuer
  - Régulier (vous devez mentionner les dates de début et de fin)
  - Occasionnel (mentionnez la date du transport)
- Les adresses exactes des lieux d'embarquement et de débarquement, en précisant les portes d'accès à utiliser si ce n'est pas la porte principale (pour les lieux publics, les accès peuvent être déterminés par le Service de transport pour plus d'efficacité).
- Pour l'aller, l'heure d'arrivée à destination. Pour le retour l'heure à laquelle vous désirez quitter.
- Si vous comptez vous déplacer avec un accompagnateur
- Les aides à la mobilité que vous utilisez lors de vos déplacements (fauteuil roulant, quadriporteur, marchette, chien-guide, etc.)

Si vous désirez un reçu, vous devez le demander lors de votre réservation.

### **Quelle est la différence entre un déplacement régulier et occasionnel ?**

#### **Déplacement régulier**

C'est un déplacement hebdomadaire et répétitif, qui est effectué à heures et à lieux fixes pendant une période de plus de trois semaines. Vous pouvez demander un déplacement régulier pour n'importe quel jour de la semaine.

#### **Déplacement occasionnel**

C'est un déplacement ponctuel pour un jour précis. Vous pouvez demander un déplacement occasionnel pour n'importe quel jour de la semaine.

## **Confirmation de déplacement**

Si nous modifions votre horaire pour un déplacement de plus de 5 minutes, nous communiquerons avec vous la veille avant 17h00 pour vous informer de la nouvelle heure prévue pour votre déplacement. Si un responsable ou un accompagnateur doit vous attendre à destination il est de votre responsabilité de vous assurer que cet aidant sera présent lors de l'arrivée du chauffeur à destination.

Lors de votre déplacement, vous devez toujours être prêt à monter dans le véhicule 5 minutes avant l'heure mentionnée.

## **Respect et sécurité**

Chaque client a droit au respect, à la confidentialité, à la courtoisie et à un transport sécuritaire.

Dans le même ordre d'idée, chaque client doit faire preuve de civisme et nul ne devra indûment retarder ou nuire au bon fonctionnement du service.

## **Ponctualité**

À moins d'imprévu en raison de la circulation ou d'incidents hors de notre contrôle, nous faisons tout notre possible pour respecter l'heure que nous vous indiquons avec un délai de plus ou moins cinq minutes. Vous pouvez donc appeler le service à la clientèle si le transporteur n'est toujours pas arrivé 5 minutes après l'heure confirmée.

## **Annulation**

Si vous désirez annuler un déplacement, vous devez appeler le service à la clientèle au moins une heure avant l'embarquement prévu. Si les bureaux sont fermés, choisir l'option « transport adapté » puis « Annulation » dans notre système téléphonique afin de nous aviser de votre annulation. Un usager qui n'effectue pas son annulation selon la procédure décrite se verra attribuer une pénalité, payable lors de son prochain transport.

## **Absences répétées et abus d'annulation**

Une personne qui est déclarée absente à plusieurs reprises ou qui procède trop souvent à des annulations peut se voir imposer des mesures restrictives quant à ses déplacements, en plus des pénalités prévues.

## **Pénalités**

Afin de limiter des retards pour les autres usagers, d'éviter des frais supplémentaires ou prévenir d'autres types de situations nuisibles à l'ensemble de la clientèle, certaines pénalités ont été prévues. Voici quelques situations où elles peuvent s'appliquer :

- Le client n'est pas prêt à monter dans le véhicule à l'arrivée ;
- Le client n'a pas annulé son transport dans les délais prévus ;
- Il n'y a personne sur place pour accueillir un client vulnérable ;
- L'accès au lieu de résidence n'est pas déneigé ou déglacé adéquatement ;

De façon générale, lorsqu'il y a une pénalité, le client est avisé par téléphone et le montant est payable au chauffeur lors du prochain déplacement.

### **Les accompagnateurs**

Si vous êtes autorisé à vous déplacer avec un accompagnateur, vous devez indiquer sa présence au moment de la réservation. Sauf exception, cet accompagnateur doit acquitter son droit de passage selon la grille tarifaire en vigueur. Selon les informations contenues dans votre dossier, vous pouvez avoir droit à différents types d'accompagnement. Pour plus d'information, nous vous invitons à communiquer avec l'officier délégué à l'admission via le service à la clientèle.

### **Enfants de moins de 14 ans et responsabilité parentale**

Vous pouvez vous déplacer en compagnie de vos enfants de moins de 14 ans. Ce droit s'applique également aux usagers de moins de 14 ans qui peuvent se déplacer avec leurs parents. Ce droit ne s'applique pas dans le cas où l'accompagnement rendrait l'utilisateur apte à utiliser le réseau régulier de transport collectif.

### **Tempête de neige**

- Lorsque la **Commission Scolaire des Samares est fermée** : tous les déplacements sont annulés SAUF les transports médicaux et les transports vers Repentigny. Vous ne serez pas avisé.
- Lorsque la **Commission Scolaire des Affluents est fermée** : tous les déplacements vers REPENTIGNY sont annulés SAUF les transports médicaux. Vous ne serez pas avisé.
- Il est aussi possible que le service de transport de la MRC décide d'annuler certains transports en raison du mauvais temps. Dans un tel cas nous communiquerons avec vous pour vous en aviser.
- Un usager dont certains déplacements sont considérés comme importants (ex. emploi), peut demander à ce que ce déplacement soit considéré au même titre qu'un transport médical lors des tempêtes de neige. Pour ce faire, il doit aviser le service de transport lors de sa réservation.

## **PROCÉDURES LORS DES DÉPLACEMENTS**

### **Ponctualité**

Vous devez être prêt à embarquer cinq minutes avant l'heure prévue du départ. Lors de son arrivée chez le client, si ce dernier n'est pas prêt à l'heure indiquée sur sa feuille de route, le conducteur communique avec le service de transport qui annule le déplacement. Suivant les instructions du Service de transport, le conducteur quittera alors et le déplacement sera considéré comme un voyage blanc.

Lorsque le client constate que le transporteur est en retard de plus de 5 minutes, il est invité à appeler le service à la clientèle afin de corriger la situation s'il y a eu une erreur

ou un oubli. Si le bureau est fermé, il peut communiquer avec n'importe quel transporteur et demander à ce dernier de communiquer avec la personne de garde.

### **Modification de votre heure d'embarquement**

Le transport adapté étant un transport collectif, il est possible que votre horaire soit devancé ou retardé. (Ex. St-Gabriel vers Joliette : possible jusqu'à 60 minutes.)

Si l'heure de votre déplacement est devancée ou retardée de plus de 5 minutes, nous vous aviserons la veille, entre 15h et 17h00. Il est donc important d'avoir une ligne téléphonique accessible (ligne non occupée ou répondeur) durant cette période. Lors d'une modification de votre horaire il est de votre responsabilité d'aviser tout accompagnateur ou intervenant concerné par le changement.

### **Accessibilité des lieux**

Au départ et à destination, vous devez vous assurer que les lieux d'embarquement et de débarquement sont accessibles.

Si vous vous déplacez en fauteuil roulant, il doit y avoir une rampe d'accès qui répond aux normes en vigueur. S'il y a des marches à monter ou à descendre, vous devrez les franchir avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur.

L'hiver, le lieu d'embarquement ou de débarquement doit toujours être déneigé et déglacé. Si vous constatez que l'accès est bloqué et qu'il ne sera pas dégagé avant l'arrivée du véhicule, vous devez annuler votre déplacement le plus rapidement possible afin que le chauffeur ne se rende sur place inutilement.

### **Résidents d'habitations à loyers multiples**

Si vous résidez dans un édifice à loyers multiples ou dans un deuxième étage, vous devez vous présenter dans le hall d'entrée de votre édifice ou au bas de l'escalier selon l'horaire prévu.

### **Identification des usagers**

Pour des raisons de sécurité, vous devrez présenter votre carte d'admission du transport adapté ou être capable de vous identifier de façon satisfaisant pour le transporteur dans tous vos déplacements.

### **Ceinture de sécurité**

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules. Si vous ne pouvez attacher vous-même votre ceinture, vous pouvez demander l'aide du chauffeur. Si vous vous déplacez en fauteuil roulant, le port des ceintures sous-abdominale et pectorale est obligatoire.

## **Restrictions concernant les gros fauteuils roulants, triporteurs ou quadriporteurs**

Assurez-vous que vos appareils d'aide à la mobilité puissent être utilisés dans vos déplacements. Ceux-ci doivent être d'une dimension permettant l'utilisation de la rampe d'accès de nos véhicules et munis de points d'ancrage afin d'être fixé solidement au plancher. Les fauteuils roulants de type triporteur ou quadriporteur sont autorisés dans nos véhicules adaptés, à moins d'avis contraire. La personne handicapée doit alors être en mesure de se déplacer de son fauteuil à une banquette sur laquelle elle fera le trajet.

## **Chien-guide et chien d'assistance**

Pendant vos déplacements, vous pouvez être accompagné d'un chien-guide ou d'un chien d'accompagnement. En taxi, vous devez pouvoir monter avec votre chien autant à l'avant qu'à l'arrière du véhicule. Votre chien doit toujours porter son harnais. Vous devez mentionner l'utilisation d'un chien-guide ou d'accompagnement lors de chaque réservation.

## **Transport d'animaux de compagnie**

Vous pouvez transporter un animal de compagnie dans une cage ou dans un contenant prévu à cet effet. Vous devez pouvoir le tenir sur vous.

## **Urgence médicale**

Dépannage 7 jours sur 7 entre 7h et 21h.

En dehors des heures de bureau, pour un rendez-vous médical ou pour vous rendre à l'urgence du CHRDL (pour une urgence mineure), téléphoner au bureau, sélectionner sur notre boîte vocale l'option « transport adapté » puis l'option « urgence médicale » pour pouvoir parler à la personne de garde.

## **Usage du tabac et nourriture dans les véhicules**

Il est interdit de fumer, boire ou manger dans les véhicules.

## **Aide du chauffeur**

Vous pourrez compter sur l'aide du chauffeur pour monter dans le véhicule, pour en descendre et pour franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination. Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur, un escalier roulant ou un escalier régulier pour aller vous chercher ou vous reconduire à l'étage. Un intervenant ou une personne responsable d'un usager doit s'assurer que ce dernier est dans un état qui permet un transport sécuritaire. Pour la sécurité des autres usagers et du chauffeur, l'intervenant ou la personne responsable ne doit jamais forcer un usager à monter dans un véhicule s'il refuse ou s'il démontre des signes d'agressivité.

## **Clientèle vulnérable**

Pour certains clients vulnérables, le chauffeur aura l'obligation de remettre le client à un adulte responsable. À cet effet, lors de l'arrivée du client à destination, il doit y avoir un



adulte responsable qui se présente au chauffeur et accepte de prendre le client en charge.

### **Enfant mesurant moins de 63 cm en position assise**

Conformément au Code de la sécurité routière, et même si nous utilisons des véhicules taxis, un enfant mesurant moins de 63 cm en position assise et se déplaçant dans un de nos véhicules doit être assis dans un siège adapté à sa taille et à son poids. Il vous revient de fournir le siège approprié qui sera fixé dans le véhicule par le conducteur.

Le siège doit être dans l'entrée principale à l'arrivée du chauffeur. Vous devez installer vous-même votre enfant dans son siège. Si vous n'avez pas la capacité physique de le faire, vous devrez avoir recours à une tierce personne aux points de départs et d'arrivée. Au moment de la réservation, vous devrez mentionner que vous serez accompagné de votre ou de vos enfants. Toute personne doit occuper un siège ou une banquette. Un parent ne peut voyager avec un enfant assis sur ses genoux.

### **Bagages et sacs d'emplettes**

Les bagages et sacs d'emplettes sont permis pourvu que leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du conducteur. Ils sont également autorisés dans la mesure où vous pouvez les tenir sur vous.

### **En cas de bris**

Bien que les chauffeurs soient formés à la manipulation des aides techniques, un bris peut survenir. Pour obtenir de l'information ou de l'aide, veuillez communiquer avec le service à la clientèle au 450 835-9711 ou sans frais 1-877-835-9711

### **Demandes et plaintes**

Si vous désirez formuler une plainte ou faire une demande particulière, vous pouvez le faire via notre service à la clientèle ou encore par le biais des deux associations des personnes handicapées couvrant le territoire de la MRC de D'Autray. Votre démarche pourra alors permettre de corriger une situation ou tout au moins être l'occasion de sensibiliser les instances décisionnelles à la problématique vécue.

Association des personnes handicapées

Secteur Berthier : 450-836-6877

Secteur Brandon : 450-835-9313

[Lien vers formulaire Demande et Plainte](#)

Politique d'admissibilité lien vers page :

[http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/bpm/pol\\_admissibilite\\_transport\\_adapte.pdf](http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/bpm/pol_admissibilite_transport_adapte.pdf)