

MRC DE D'AUTRAY

POLITIQUE DE FONCTIONNEMENT DU TRANSPORT ADAPTÉ

Dans le présent document, le terme « **le transport adapté** » désigne le service de transport adapté de la MRC de D'Autray.

Ce guide n'est pas exhaustif. En effet, certains éléments peuvent être adoptés par la MRC de D'Autray afin de compléter ce dernier.

OBJECTIFS

- qualité du service à la clientèle;
- économie (utilisation maximale des ressources);
- équilibre entre les deux.

TERRITOIRE

Le transport adapté est offert à l'ensemble de la clientèle résidant sur le territoire de la MRC de D'Autray et ayant été admise par le comité d'admission en vertu de la politique d'admissibilité au transport adapté émise par le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports.

Les destinations possibles sont celles indiquées dans la grille tarifaire de la MRC de D'Autray utilisée pour le transport adapté et le service de taxibus.

TARIFICATION ET VOYAGE BLANC

Les tarifs en vigueur sont ceux indiqués dans la grille tarifaire de la MRC de D'Autray utilisée pour le transport adapté et le service de taxibus. Les tarifs sont valides pour un aller simple pour une personne. La MRC de D'Autray voit aussi à définir le coût pour un voyage blanc. Ce coût est actuellement de 5 \$.

HEURES DE SERVICE

Transport

Du lundi au samedi :

Première heure d'embarquement à 6 h 30

Dernière heure d'embarquement à 23 h 30

Dimanche :

Première heure d'embarquement à 8 h

Dernière heure d'embarquement à 21 h

Transport vers Repentigny :

Arrivée ou départ de Repentigny

Entre 8 h 30 et 9 h

Entre 12 h 45 et 13 h 15

Entre 15 h 30 et 16 h

Entre 17 h 45 et 18 h 15

Entre 21 h 15 et 21 h 45

Jours fériés

Le service est offert 365 jours/année.

Horaire de réservation

De la première semaine de novembre à la dernière semaine du mois d'avril

Lundi au vendredi de 7 h 30 à 14 h.

De la première semaine de mai à la dernière semaine du mois d'octobre

Lundi au jeudi de 7 h 30 à 14 h.

Vendredi de 7 h 30 à 10 h.

Renseignements et réservations :

450 835-9711

1 877 835-9711

Jours fériés

Le bureau du Service de transport étant fermé les jours fériés, l'utilisateur doit adresser sa demande le jour ouvrable précédant ce congé. Les jours fériés sont les suivants :

- le Vendredi saint
- le lundi de Pâques
- la Journée nationale des patriotes
- la fête nationale du Québec
- la fête du Canada
- la fête du Travail
- l'Action de grâces
- le jour du Souvenir
- pour la période des fêtes (Noël et Jour de l'an) le transport adapté de la MRC de D'Autray définit chaque année l'horaire pour effectuer les réservations

Tempêtes de neige

Lorsque la Commission scolaire des Samares est fermée, tous les déplacements sont annulés SAUF les transports médicaux (transports médicaux couverts par la carte-soleil). À la demande de l'utilisateur, un transport pour le travail peut être maintenu.

De plus, un transporteur peut communiquer avec le responsable du service de transport s'il croit ne pas être en mesure d'effectuer un transport en raison du mauvais temps.

Lorsqu'un transporteur accepte d'effectuer un transport lors de mauvais temps, il devra prévoir qu'il pourrait avoir le retour, et ce, même s'il ne lui avait pas été attribué.

RÉSERVATION D'UN TRANSPORT

Toute réservation doit obligatoirement se faire auprès d'un employé du service de transport, par téléphone ou en personne, selon l'horaire des réservations. Selon l'évolution des moyens technologiques à sa disposition, le Service de transport pourra accepter d'autres moyens pour faire les réservations.

En dehors des heures de bureau, aucun transport ne sera accordé.

Les usagers sont en droit de s'attendre à un service respectueux, confidentiel, courtois et sécuritaire. Ils doivent aussi se comporter de façon courtoise et respectueuse envers les autres usagers de même qu'avec les chauffeurs et le personnel du bureau.

Type de déplacements

Déplacement régulier

Le service régulier s'adresse à un usager qui effectue des déplacements répétitifs :

- de la même provenance vers la même destination;
- à des heures fixes;
- pendant plusieurs semaines.

L'usager peut modifier un déplacement régulier. Toutefois, si les demandes de modification ou d'annulation sont répétitives, le transport adapté pourrait réévaluer la pertinence de maintenir un déplacement régulier.

Les réservations régulières sont maintenues lors de jours fériés.

Déplacement occasionnel

Un déplacement occasionnel répond à un besoin ponctuel de déplacement.

Délais de réservation

Pour réserver un transport, l'usager doit appeler au moins le jour ouvrable précédant la date choisie, durant les heures de réservation.

Modification de votre heure d'embarquement

En cas de modification de plus de cinq (5) minutes, le transport adapté communiquera avec l'utilisateur le jour ouvrable précédant son transport pour l'aviser des changements.

Déplacements non autorisés

Le transport adapté s'adresse uniquement aux usagers qui effectuent des déplacements sur une base individuelle. Les déplacements institutionnels ou scolaires de niveaux primaire et secondaire, du secteur privé ou public, ne sont pas autorisés.

Le transport adapté étant un service de transport collectif, les demandes de transports exclusifs ne seront pas acceptées.

Transport de groupe

Le transport de groupe est un transport avec plusieurs usagers provenant d'une même adresse réservant pour une destination identique, le même jour et à la même heure.

Lors d'une demande pour un groupe tel que précédemment défini, la réservation sera prise la veille du transport seulement, entre midi et 14 h. Le transport sera accepté en fonction des ressources disponibles dans le secteur de desserte.

Ne sont pas concernées :

Les activités organisées par les Associations de personnes handicapées et auxquelles la majorité des participants provient d'adresses différentes.

Déplacements hors territoire et interconnexion

Seules les destinations prévues dans la grille tarifaire seront autorisées. Aucun déplacement ne sera autorisé à l'extérieur des limites de dessertes prévues ou pour un autre motif dans le cas des dessertes offertes pour les transports médicaux (transports couverts par la carte soleil).

Les transports en interconnexion seront autorisés selon les modalités prévues par la MRC.

Renseignements requis

- le nom et le numéro de l'utilisateur;
- l'adresse exacte d'embarquement;
- l'adresse exacte de destination;
- la date du transport;
- le type d'appareil utilisé lors du déplacement (canne, fauteuil, marchette, etc.);
 - o un seul appareil par usager
- l'heure de rendez-vous ou d'arrivée à destination;
- l'heure d'embarquement pour le retour;
- la présence d'un accompagnateur.

Réservation le jour même

Le transport adapté peut répondre à un déplacement le jour même selon les modalités suivantes :

- pour les transports à l'intérieur de la MRC, l'utilisateur doit appeler au minimum une heure avant l'heure de départ;
- pour les transports en direction de la MRC de Joliette, l'utilisateur doit appeler au minimum 150 minutes avant l'heure d'arrivée désirée;
- pour les transports partant de la MRC de Joliette, l'utilisateur doit appeler au minimum une heure avant l'heure d'embarquement demandée;
- dans tous les cas, le transport est accordé selon la disponibilité des ressources;
- pour les autres destinations, il faut prévoir plus de temps.

Les réservations doivent se faire durant les heures prévues à cet effet.

Tout type de transport

Pour être accepté, le déplacement représente un kilométrage de quinze (15) km ou moins (productif et improductif à partir du point d'ancrage du transporteur ou en surplus lors d'un transport jumelé).

Les transports médicaux

- possibilité de se rendre à l'urgence du CHRDL (urgence mineure) ou à un rendez-vous médical le jour même (service couvert par la carte soleil);
- les délais d'attente et la durée des trajets peuvent être majorés afin de favoriser les jumelages et éviter trop de frais supplémentaires;
- le transport peut être refusé, s'il n'y a pas de véhicule disponible dans le secteur visé;

- en dehors des heures de bureau, aucun transport ne sera accordé.

Transports facturés

Bons :

Selon la disponibilité et sans contrainte supplémentaire puisque ces déplacements sont totalement assumés par l'organisme concerné.

Modification de la destination

- la modification doit être demandée une heure avant l'heure d'arrivée prévue;
- le déplacement doit s'insérer et ne pas modifier le parcours déjà planifié;
- le détour nécessaire, le cas échéant, doit être au maximum de quinze (15) km.

Annulation

Toute annulation doit être effectuée au moins une heure avant l'embarquement prévu. Les annulations peuvent être faites 24 heures/jour, et ce, 365 jours/année. En dehors des heures de bureau, suivre les indications du système téléphonique, choisir l'option « *transport adapté* »; puis annulation.

Une annulation qui ne respecte pas le délai d'une heure sera considérée comme un voyage blanc.

Absence et voyage blanc

Si l'utilisateur est absent ou n'est pas prêt à notre arrivée, son transport sera considéré comme un voyage blanc. Dans ce cas, la pénalité prévue sera appliquée lors de son prochain transport. Si l'utilisateur est absent à l'aller, son retour sera automatiquement annulé à moins qu'il n'avise le transport adapté.

Transport d'un deuxième appareil

Le transport adapté privilégie toujours le transport des personnes. Toutefois, selon l'espace disponible dans le véhicule, l'utilisateur peut apporter une aide technique supplémentaire. Il devra payer un coût de passage supplémentaire pour le 2^e appareil, sauf s'il s'agit d'une canne. Le transport adapté pourrait aviser l'utilisateur la veille que le second appareil ne peut être emporté. Au moment d'effectuer la réservation, l'utilisateur doit informer le transport adapté de ce deuxième appareil.

Accompagnement

L'utilisateur peut se déplacer avec un accompagnateur s'il a préalablement été autorisé par le comité d'admissibilité de la MRC de D'Autray. Il doit indiquer la présence de l'accompagnateur au moment de la réservation. Son accompagnateur doit aussi monter et descendre aux mêmes endroits que lui.

Le chauffeur n'est pas autorisé à laisser monter à bord un accompagnateur qui n'est pas inscrit sur sa feuille de route.

Mode de paiement

L'utilisateur doit payer son passage lors de chaque montée à bord du véhicule; autrement, le transport lui sera refusé.

L'utilisateur doit payer en argent comptant, avec des billets de 20 \$ ou moins.

Il est possible de se procurer des laissez-passer mensuels. Pour plus d'information, l'utilisateur est invité à consulter nos services.

Reçus

Le bureau fera un reçu mensuel (à la demande de l'utilisateur) pour ceux qui ont des transports chaque semaine. Le reçu sera celui disponible avec le logiciel « *Parcours* » et indiquera l'ensemble des déplacements effectués par l'utilisateur. Pour l'expédition, l'utilisateur aura le choix entre la poste régulière, en personne, par courriel ou par télécopieur. Il ne pourra choisir qu'un seul mode d'expédition. L'utilisateur peut aussi avoir un reçu annuel. Dans ce cas, aucun autre type de reçu ne lui sera émis durant l'année.

Le bureau aura une liste avec les noms des usagers désirant un reçu mensuel ou annuel et le type d'expédition. Le reçu devra être envoyé à la résidence de l'utilisateur ou encore à son courriel ou à celui du responsable de la résidence. Si un usager désire que son reçu soit envoyé ailleurs, la demande sera transmise au directeur qui verra à faire le suivi.

L'utilisateur qui utilise le transport de façon occasionnelle désirant un reçu, devra le demander lors de la réservation. Une note sera alors inscrite sur la feuille de route et le chauffeur lui émettra un reçu lors du paiement. L'utilisateur doit le demander à chaque fois. Il ne peut demander que ce soit inscrit automatiquement dans son dossier.

Transporteurs

Pour les usagers qui ont une indication « *REÇU* » sur la feuille de route, le chauffeur émet un reçu comme auparavant. Si l'utilisateur veut un reçu et que ce n'est pas indiqué sur la feuille de route, le chauffeur appelle le bureau ou la personne de garde. Si l'utilisateur demande de l'information, le chauffeur le réfère au bureau.

Prise en charge par le personnel du service de transport

Attente

Lorsqu'un usager demande un transport, il doit être prêt cinq (5) minutes avant l'heure confirmée pour son embarquement. Il est aussi possible que le véhicule se présente cinq (5) minutes après l'heure mentionnée.

Si le transporteur arrive plus de cinq (5) minutes avant l'heure mentionnée, il doit attendre jusqu'à l'heure confirmée avant de quitter.

Dans la stratégie d'optimisation de l'ensemble des demandes de transport, il est possible qu'un préposé de la MRC de D'Autray avise l'utilisateur d'un changement au niveau de l'heure d'embarquement.

Si l'utilisateur n'est pas facilement joignable par téléphone, il est alors de sa responsabilité de contacter le transport adapté pour valider l'heure exacte de ses déplacements.

Arrivée du chauffeur

À son arrivée, le chauffeur signalera sa présence. Il validera le nom de l'utilisateur à embarquer.

Si l'utilisateur habite un immeuble à logement, il doit attendre dans le hall d'entrée.

Si l'utilisateur est dans un lieu public, il doit attendre à l'endroit identifié lors de la réservation.

Aide fournie par le chauffeur

L'aide fournie par le chauffeur se limite aux manœuvres immédiates d'embarquement. L'utilisateur peut compter sur l'aide du chauffeur :

- pour franchir le seuil des portes du lieu d'origine et de destination;
- pour franchir la distance entre le véhicule et la porte du lieu d'origine ainsi que la porte de destination, lorsque l'accès à la porte extérieure du lieu d'embarquement ou de débarquement comporte cinq (5) marches ou moins. Lorsque l'accès comporte plus de cinq (5) marches, l'utilisateur doit être en bas des escaliers à l'arrivée du transporteur;
- pour monter dans le véhicule;
- pour descendre du véhicule;
- si l'utilisateur utilise un fauteuil roulant manuel et qu'il se déplace en taxi, il doit être en mesure de se transférer avec une aide légère du chauffeur. Le chauffeur pliera et remettra le fauteuil dans le coffre de son véhicule de façon adéquate. La même attention sera portée à toute aide technique;
- lorsque la résidence est munie d'un ascenseur extérieur, le chauffeur peut accompagner l'utilisateur en autant que la hauteur de l'ascenseur soit au maximum l'équivalent du nombre de marches identifié précédemment;
- le chauffeur n'a pas l'autorisation d'attendre l'utilisateur ou de modifier son transport;
- si l'utilisateur utilise une aide à la mobilité motorisée, le chauffeur est autorisé à prendre le contrôle de cette aide pour l'embarquement et le débarquement dans le véhicule. L'utilisateur qui refuse de céder la conduite de cet équipement au chauffeur se verra refuser l'accès au service du transport.

Ponctualité

En collaboration avec ses fournisseurs, le transport adapté s'engage à vous fournir la prestation de services la plus ponctuelle possible.

Afin de permettre le regroupement des usagers, le transport adapté peut devancer les départs et retarder les retours, soit de quinze (15) minutes ou jusqu'au double du temps de parcours prévu pour effectuer le transport, selon la plus élevée des deux possibilités. Pour un transport à l'intérieur de la région de Lanaudière, le maximum est de 60 minutes.

Lors d'un déplacement, un usager ne devrait jamais passer, dans le véhicule, plus du double du temps prévu que si on le transportait seul.

Les délais peuvent être plus élevés si le transport adapté ne dispose pas des véhicules nécessaires.

Exceptions

Les transports facturés

On peut jouer d'une quinzaine de minutes

- Usager facturé du CISSS
- Bons de commandes pour les CHSLD

Lors d'une activité de groupe, il peut arriver que les usagers passent plus de temps dans le véhicule, étant donné la répartition de ceux-ci sur le territoire.

APH Autray

Pour les activités de l'APHSB et l'APHB, le service sera offert en fonction d'une marge à l'arrivée et au départ de l'activité. Cette marge sera de trente (30) minutes. Elle sera valide tant pour les activités sur le territoire de la MRC de D'Autray qu'à Joliette. Un minimum de trois (3) participants est cependant requis.

Transport Joliette

Pour les activités à Joliette, le service sera offert en fonction d'une marge à l'arrivée et au départ de l'activité. Cette marge sera de trente (30) minutes. Elle sera valide lorsqu'une des conditions suivantes sera présente :

- un minimum de trois (3) usagers résidant sur le territoire de la MRC de D'Autray participant à la même activité le même jour, à la même heure;
- l'utilisateur se trouve dans un endroit non sécuritaire et/ou l'établissement est fermé. Pour cette 2^e option, il ne doit pas s'agir d'une activité supervisée;
 - **activité supervisée** : activité conçue pour les personnes handicapées ou encore supervisée par un responsable de l'interne ou l'externe (ex. : CISSS, OBNL, réseau, etc.)
- dans les deux (2) cas précédents, trente (30) minutes pourront être ajoutées dans le temps pouvant être passé dans le véhicule.

Dialysés

- 60 minutes à l'aller;
- 30 minutes au retour car l'utilisateur est très faible et le traitement long.

Usager polyhandicapé

- 30 minutes maximum d'attente;
- Les critères permettant de considérer cet usager sont les suivants :
 - l'utilisateur ne peut être laissé seul;
 - l'utilisateur se fatigue rapidement et ne peut participer à des activités de plus de deux (2) heures;
 - chaque usager devra faire l'objet d'une demande écrite de la part du CISSS ou de tout autre professionnel reconnu qui décriront la nature des limitations et la nécessité de la diminution du délai d'attente à 30

- minutes au lieu d'une heure;
- chaque demande devra avoir été soumise et acceptée par le comité consultatif avant d'être autorisée;
- la réduction de 30 minutes n'est pas ajoutée le cas échéant au temps passé dans le véhicule.

Retour sur appel

Les retours sur appel sont autorisés durant les heures de bureau seulement. En dehors des heures de bureau, ils seront accordés seulement pour les rendez-vous médicaux et les sorties lors d'un voyage de groupe à l'extérieur du territoire.

En raison du caractère imprévu relié aux retours sur appel, les temps d'attente peuvent être plus élevés que pour un transport prévu à une heure fixe.

Signalement d'un retard

Si aucun véhicule ne s'est présenté six (6) minutes après l'heure confirmée à l'usager, celui-ci est invité à signaler ce retard au service du transport. Un préposé effectuera les vérifications appropriées et l'informerá de la situation. L'usager doit alors retourner attendre son transport à l'endroit convenu dans les plus brefs délais.

Choix du transporteur

Le choix du transporteur se fait de la façon la plus économique selon les contrats avec les fournisseurs et les véhicules disponibles. Il peut aussi se faire sur la recommandation du directeur ou de la MRC en fonction de mesures incitatives, coercitives ou en fonction d'une recherche d'équité.

Un usager ne peut demander ou exiger un chauffeur ou un transporteur en particulier.

RESPONSABILITÉS

Afin d'assurer la sécurité des passagers à bord ou à proximité du véhicule, le transport adapté demande à l'usager d'observer certaines règles de prévention et d'adopter un comportement adéquat.

L'usager, ou son aidant, a la responsabilité de demander l'aide du chauffeur ou de l'informer :

- de toute précaution particulière que requiert son état;
- des particularités d'accès au lieu d'embarquement et de débarquement.

L'utilisateur a besoin d'une attention particulière :

- avant l'embarquement : l'aidant a la responsabilité de s'assurer que l'utilisateur est dans un état qui permettra un transport sécuritaire. Par mesure de sécurité, on ne doit jamais faire monter un utilisateur dans un véhicule lorsqu'il refuse de le faire ou lorsqu'il est agressif;
- embarquement : lors de l'embarquement, l'aidant facilitera le travail du chauffeur en aidant l'utilisateur à bien s'identifier, en acquittant son passage et en validant sa destination. Il profitera de l'occasion pour communiquer au chauffeur toute information pouvant faciliter la procédure d'embarquement ou contribuer au confort et à la sécurité de l'utilisateur;
- débarquement : afin d'assurer la sécurité de l'utilisateur vulnérable une fois à destination, celui-ci devra être pris en charge, à la porte, par une personne responsable. Le chauffeur devra voir et parler à cette personne. Pour l'utilisateur dont le niveau d'autonomie permet de le laisser seul à destination, le chauffeur devra attendre que ce dernier soit entré à l'intérieur avant de quitter les lieux.

Comportement adéquat et obligations de l'utilisateur :

- La courtoisie et la politesse sont de mise envers le chauffeur et les autres passagers;
- l'utilisateur doit s'abstenir de commenter la conduite et le comportement du chauffeur à bord du véhicule;
- l'utilisateur doit éviter de distraire le chauffeur pour lui permettre de garder toute son attention sur la conduite du véhicule;
- l'utilisateur doit être sobre et avoir un comportement respectueux à bord des véhicules du service de transport;
- il est interdit de fumer et manger à bord des véhicules;
- l'hygiène personnelle doit respecter les normes sociales acceptables dans les lieux publics. Les personnes dégageant une forte odeur corporelle provoquant une plainte de la part des utilisateurs ou des chauffeurs pourraient être refusées pour des transports futurs.

Sécurité :

- s'attacher à bord du véhicule est incontournable. L'utilisateur doit utiliser la ceinture sous-abdominale et le baudrier, à moins d'avoir en sa possession une exemption délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) prouvant son incapacité à porter une ceinture.
- si l'utilisateur est dans l'incapacité d'attacher sa ceinture, le chauffeur a le devoir de le faire à sa place.

Bagages et emplettes

Les seuls bagages permis sont ceux que l'usager peut tenir sur lui de façon sécuritaire. Ils ne doivent pas nécessiter l'intervention du chauffeur.

Embarquement et débarquement :

- le chauffeur a l'obligation d'accompagner TOUS les usagers, de la porte extérieure du domicile à la porte extérieure de l'endroit de destination;
 - o un usager qui ne désire pas cette assistance pourra compléter le formulaire de refus d'accompagnement prévu à cet effet. Sa demande sera alors traitée par le comité d'admission du service de transport.
- le chauffeur doit toujours voir son véhicule lorsqu'il accompagne l'usager. Dans le cas contraire, l'usager doit se rendre jusqu'à l'endroit à partir duquel le véhicule est visible;
- si l'état de la personne l'exige, une personne doit être présente sur les lieux d'embarquement et de débarquement à l'arrivée du transporteur;
- les lieux d'embarquement et de débarquement doivent être accessibles et adéquatement déneigés et déglacés à l'arrivée du chauffeur. Dans le cas contraire, le transport sera annulé et l'usager devra assumer les coûts d'un voyage blanc. Pour un usager en fauteuil roulant, l'état du chemin (trajet entre la porte et le véhicule) doit être accessible au niveau des pentes et de l'état du sol. Dans le cas contraire, l'usager devra se trouver au lieu d'embarquement du véhicule.
- en aucun temps le chauffeur ne peut accompagner l'usager à l'intérieur de son domicile ou de son lieu de destination;
- si l'usager utilise un triporteur ou un quadriporteur, il lui est interdit de demeurer assis sur son équipement durant le trajet. De plus, l'usager doit être en mesure d'effectuer lui-même le transfert de son triporteur ou de son quadriporteur à la banquette du véhicule avec une aide minime du chauffeur.

Déplacement en taxi

Si l'usager est en fauteuil roulant et qu'il se déplace en taxi, il doit être capable de faire le transfert du fauteuil roulant à la banquette du taxi, avec une aide minimale du chauffeur.

Si l'usager souhaite être assis à l'avant dans un véhicule taxi, il doit fournir au service du transport une preuve médicale à cet effet et répondre à l'un des critères suivants :

- avoir des genoux, des chevilles ou des hanches qui ne plient pas;
- être en période de convalescence à la suite d'une opération chirurgicale (pour une période déterminée);
- être atteint d'obésité morbide.

Toute autre raison reliée à un handicap qui ne correspond pas à ces critères sera évaluée par le comité d'admission au transport adapté de la MRC de D'Autray.

Dans un véhicule de type fourgonnette, le siège situé directement derrière le conducteur est considéré comme étant un siège « assis à l'avant ».

Déplacement sécuritaire des enfants

Tout enfant dont la taille est inférieure à 63 cm en position assise doit voyager dans un siège adapté à sa taille et à son poids dans un véhicule. Son parent doit alors fournir le siège et y installer lui-même l'enfant. Si le parent n'a pas la capacité de le faire, il doit avoir recours à une tierce personne tant à l'embarquement qu'au débarquement. Le chauffeur a uniquement la responsabilité de fixer et de sécuriser le siège d'enfant.

Tout enfant de 0 à 8 ans doit obligatoirement être accompagné d'un adulte responsable. Tout enfant de 9 à 13 ans doit être pris en charge à destination par un adulte responsable. Tout enfant de 14 ans et plus peut voyager seul en autant que ses limitations ne diminuent pas sa capacité à assurer sa propre sécurité.

Animaux

Chien guide ou chien d'assistance

Tout usager peut se déplacer en sa compagnie. Au moment d'effectuer sa demande de déplacement, l'usager doit signaler la présence de l'animal. En tout temps, la surveillance et le contrôle de l'animal demeurent sa responsabilité.

Autres animaux de compagnie

Ils voyagent obligatoirement dans une cage fermée ou dans un sac de transport prévu à cet effet et doivent demeurer sur les genoux de l'usager ou à ses pieds si l'espace le permet.

Visiteurs

Un usager en visite qui est déjà admis à un service de transport adapté ailleurs au Québec, peut bénéficier du transport adapté comme visiteur sur notre territoire. Le service est offert en fonction des paramètres suivants :

Usager en hébergement temporaire (2 nuits ou plus sur notre territoire) :

L'usager bénéficie des mêmes privilèges que notre usager régulier à l'intérieur du territoire de Lanaudière, sauf exceptions suivantes :

- il n'aura pas droit au service vers Montréal, Terrebonne, Louiseville et Trois-Rivières;
- pour un usager qui déménage sur notre territoire, il doit faire transférer son dossier avant de pouvoir utiliser notre service.

Pour les usagers en visite ponctuelle (interconnexion), l'usager devra réserver la veille du transport entre 12 h et 14 h (7 h 30 à 10 h durant les vendredis où l'horaire est réduit) et le transport sera accordé selon les modalités suivantes :

- si lors de l'appel il y a une possibilité de jumelage ou une distance supplémentaire maximale de 15 km (productif et improductif pour transporteur), le transport est accordé;
- pour un aller-retour sur deux (2) jours différents, la procédure est la même, mais la disponibilité pour le retour est validée au même moment que pour l'aller;
- selon l'existence d'une entente régionale d'interconnexion avec les MRC voisines, cette dernière sera appliquée selon les modalités prévues par la MRC de D'Autray.

Déplacements hors du territoire du service de transport de la MRC de D'Autray

Un usager qui désire voyager à l'extérieur du territoire de desserte du service de transport doit réserver sa place en contactant l'organisme de transport adapté du secteur visé.

Objets trouvés

Pour les objets perdus ou oubliés dans le véhicule, si le chauffeur transporte l'usager dans la même journée, il lui remet. Dans le cas contraire, l'objet sera déposé par le chauffeur au local de la MRC à Berthierville ou Saint-Gabriel où l'usager pourra le récupérer. Pour les usagers de Lavaltrie ou Lanoraie, ce sera alors à leur hôtel de ville.

COMMENTAIRES ET PLAINTES

Tout commentaire concernant le transport adapté peut être acheminé directement par téléphone, par courriel ou par écrit. Une réponse écrite sera transmise à celle faite par correspondance. Un suivi téléphonique sera fait pour les autres.

Pour plus de confidentialité, une assistance, ou encore pour les plaintes visant plus particulièrement l'administration du service, les plaignants sont invités à communiquer avec l'une des deux associations de personnes handicapées situées sur le territoire de la MRC :

Secteur Berthier/Lavaltrie : 450 836-6877

Secteur Brandon : 450 835-9313

Transport gratuit durant l'été

Transport gratuit pour les Associations des personnes handicapées sous les conditions suivantes :

- le transport doit être demandé par l'une des Associations des personnes handicapées dans le cadre d'une activité organisée par ladite Association;
- l'activité doit avoir lieu au moins une heure après l'ouverture des heures de bureau;
- l'Association doit faire sa demande minimalement une (1) heure d'avance durant les heures de bureau. Elle doit faxer la liste des usagers qui participent à cette activité (prénom et nom). La demande peut aussi être effectuée la veille. Cependant, la confirmation ne sera donnée que la journée même en fonction des effectifs disponibles;
- la majorité des usagers profitant du transport doit être membre du transport adapté;
- le transport doit avoir lieu dans la même municipalité que celle où se déroule l'activité;
- des véhicules avec le point d'ancrage dans la municipalité concernée doivent être disponibles;
- ce transport ne peut être utilisé pour le départ ou l'arrivée d'un usager à son domicile.

CADEAU DE RETRAITE POUR LES CHAUFFEURS

Conditions :

- être chauffeur pour le Service de transport de la MRC de D'Autray depuis au moins cinq (5) ans (on reconnaît ainsi les années passées à l'emploi des OBNL, avant que la MRC ne devienne l'organisme responsable du transport);
- faire des transports de façon régulière (à ce titre, les chauffeurs d'une entreprise comme Taxi Rive-Nord ou Taxi Monaco où aucun chauffeur n'est attiré pour le Service de transport seront exclus);
- prendre sa retraite ou quitter pour une autre raison (en bons termes);
- les chauffeurs des transporteurs dont les contrats ne sont pas gérés par la MRC de D'Autray ne sont pas sujets à cet avantage (Circuits gérés par le CRTL, la MRC de L'Assomption ou autres).

Cadeau

- une montre avec gravure à l'arrière, lorsque possible;
- dans le cas où le chauffeur aurait moins de dix (10) ans d'ancienneté, le cadeau consiste en un certificat-cadeau d'un restaurant ou commerce selon les goûts de la personne;
- un cadre avec photo prise lors de la remise de la montre, autographiée par l'équipe du Service de transport.

Montant alloué

10 \$ par année d'ancienneté.

Conditions de la remise

À un Conseil de la MRC, par le préfet et le directeur du service.