

TRANSPORT
ADAPTÉ ET COLLECTIF



GUIDE DE L'USAGER

BROWNSBURG-CHATHAM | GORE | GRENVILLE
GRENVILLE-SUR-LA-ROUGE | HARRINGTON | LACHUTE
MILLE-ISLES | SAINT-ANDRÉ-D'ARGENTEUIL | WENTWORTH



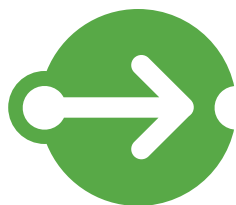
TRANSPORT ADAPTÉ



MRC
D'ARGENTEUIL
Authentique. Avec vous.



**TRANSPORT
ADAPTÉ ET COLLECTIF**
Pratique. Pour vous.



TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Pratique. **Pour vous.**



AUTHENTIQUE AVEC VOUS. PRATIQUE POUR VOUS.

Chaque fois qu'elle en a l'occasion, la MRC d'Argenteuil renouvelle son engagement à offrir un service de transport adapté qui répond aux besoins spécifiques des personnes vivant avec une déficience physique ou intellectuelle.

Le Service des transports de la MRC d'Argenteuil a comme objectif quotidien de vous assurer un service de transport de qualité. Nous vous remercions de nous accorder votre confiance.

La présente édition du GUIDE DE L'USAGER contient toute l'information essentielle qui vous aidera à utiliser les services du transport adapté. N'hésitez pas à vous y référer régulièrement.





REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier les municipalités locales de la MRC d'Argenteuil et le ministère des Transports du Québec pour leur apport et leur soutien au déploiement des services de transport adapté.

- Brownsburg-Chatham
- Gore
- Grenville
- Grenville-sur-la-Rouge
- Harrington
- Lachute
- Mille-Isles
- Saint-André-d'Argenteuil
- Wentworth



TRANSPORT ADAPTÉ

8

Territoire desservi	8
Véhicules utilisés	9



ADMISSIBILITÉ

10

Mise à jour de dossier	11
Changement d'adresse	11
Transfert de dossier	12



HEURES DE SERVICE

13

Transport	13
Service à la clientèle	13
Interruption du service	14



DÉPLACEMENTS

15

Types de déplacement	15
Déplacement occasionnel	15
Déplacement régulier	15
Déplacement pour activité de groupe	16
Déplacements non autorisés	16



TABLE DES MATIÈRES



RÉSERVATION

17

Durée du déplacement	18
Retour sur appel.....	18
Limite quotidienne de transports.....	19
Jumelage	19
Modification, annulation et absence	19
Modification d'une réservation.....	20
Annulation d'un déplacement.....	20
Absence.....	20



PÉNALITÉS

21

Voyage blanc	21
Suspension	21
Retard du transporteur	21



ACCOMPAGNEMENT

22

Accompagnement obligatoire	22
Accompagnement pour des besoins d'assistance à destination	23
Accompagnement facultatif	24



RÈGLES DE SÉCURITÉ

25

Accessibilité des lieux.....	25
Règle des trois marches	25
Aide du chauffeur.....	27
Rampes d'accès.....	28
Fauteuil roulant.....	28
Triporteur/ quadriporteur.....	29
Bagages.....	29
Utilisation du transport adapté sur un autre territoire.....	30



RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

31

Avant l'embarquement	31
À l'embarquement	32
Durant le déplacement	32
Débarquement et prise en charge	34
Déplacement en taxi	35
Déplacement sécuritaire des enfants.....	36
Chien guide ou chien d'assistance.....	37



SANCTIONS

38



TARIFICATION ET MODES DE PAIEMENT

39



POUR NOUS JOINDRE

40

Suggestions, commentaires et plaintes.....	40
--	----

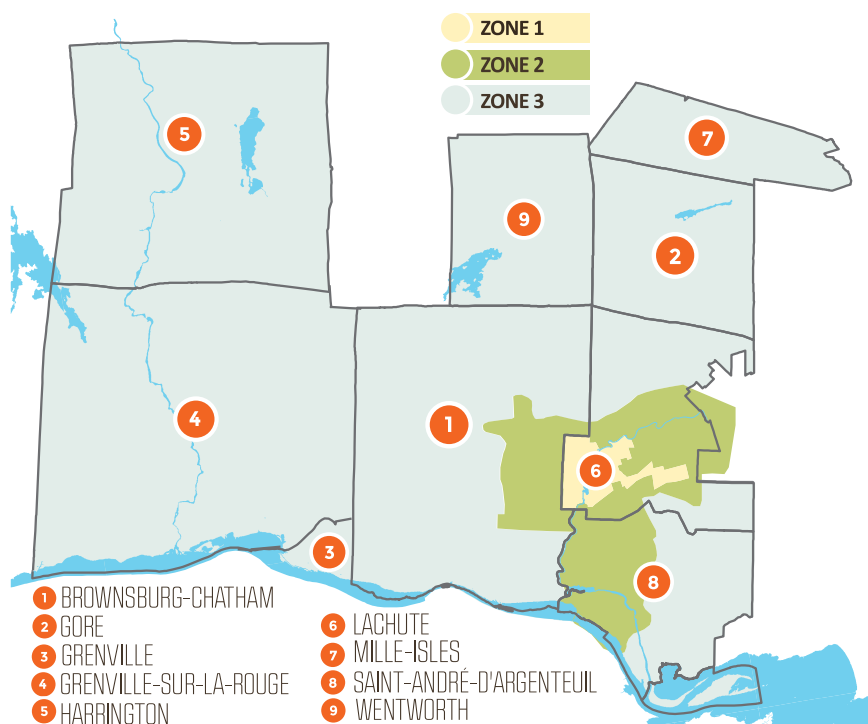


TRANSPORT ADAPTÉ

Le transport adapté offert aux personnes vivant avec une déficience physique ou intellectuelle est un **transport collectif de type porte-à-porte** qui fonctionne sur réservation. Par transport collectif, on entend un service de transport en commun qui répond au besoin général de transport de la clientèle.

Le Service des transports de la MRC d'Argenteuil offre le service pour tous les motifs de transport (loisirs, études postsecondaires, rendez-vous médicaux, emplettes, etc.) **à l'exception de ceux reliés au milieu scolaire.**

TERRITOIRE DESSERVI



VÉHICULES UTILISÉS

Le Service des transports dispose de trois types de véhicules : minibus, taxi adapté ou taxi. Il revient au Service de déterminer le véhicule approprié pour un déplacement en tenant compte des limitations de l'utilisateur et de l'ensemble des conditions générales de transport.



Minibus



Taxi adapté



Taxi



ADMISSIBILITÉ

Pour être admis au Service des transports de la MRC d'Argenteuil, vous devez :

1. **Vivre en situation de handicap permanent;**
2. **Être un résident permanent de la MRC d'Argenteuil;**
3. **Remplir une demande d'admission et la transmettre à :**
Service des transports de la MRC d'Argenteuil
540, rue Berry
Lachute (Québec) J8H 1S5
4. **Être accepté par le comité d'admission.**

Le comité d'admission est l'instance décisionnelle locale en matière d'admissibilité. À ce titre, il est le seul habilité à admettre un usager au service de transport adapté. Le comité d'admission est composé d'un représentant du Service des transports de la MRC d'Argenteuil, d'un représentant des personnes handicapées et d'un représentant du réseau de la santé et des services sociaux. Chaque demande d'admission sera soumise au comité qui l'évaluera selon les critères prévus à la *Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec*.

Les formulaires de demande d'admission sont disponibles :



450 562.5797



argenteuil.qc.ca



À nos bureaux du 540, rue Berry, à Lachute



MISE À JOUR DE DOSSIER

Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'informer le Service des transports de toute modification à son dossier qui pourrait affecter ou modifier son admissibilité, le type d'accompagnement permis ou le service :

- adresse;
- numéro de téléphone;
- condition médicale;
- aide à la mobilité (fauteuil roulant, canne, marchette, déambulateur, triporteur, quadriporteur, chien-guide, chien d'assistance, etc.);
- nécessité d'un accompagnateur;
- personne à contacter en cas d'urgence;
- autre.

Si vous souhaitez faire une modification à votre dossier en lien avec votre diagnostic, vos incapacités, votre accompagnement ou tout autre besoin particulier, celle-ci pourrait faire l'objet d'une demande de justification écrite par un professionnel de la santé.

CHANGEMENT D'ADRESSE

Pour tout changement d'adresse, l'utilisateur doit informer à l'avance le Service des transports qui ajustera les demandes de déplacements en fonction de la nouvelle adresse de résidence.



TRANSFERT DE DOSSIER

Lorsqu'un usager prévoit déménager à l'extérieur du territoire de la MRC d'Argenteuil, il doit :

- aviser le Service des transports par téléphone ou par écrit;
- signer une demande d'autorisation de transfert;
- fournir les nouvelles coordonnées (adresse, téléphone);
- fournir les coordonnées du nouvel organisme de transport.

Le Service des transports se chargera de faire parvenir le dossier à l'organisme de transport adapté du nouveau territoire de résidence de l'utilisateur.

 450 562.5797

 450 562.6199

 transports@argenteuil.qc.ca



TRANSPORT

Du lundi au dimanche

- De 7 h 30 à 20 h 30

365 jours par année

Même horaire des services durant les jours fériés

SERVICE À LA CLIENTÈLE

 450 562.5797

Du lundi au vendredi

- 7 h 30 à 12 h
- 13 h à 16 h 30

Fermé les jours fériés

Lorsque nos bureaux sont fermés, l'utilisateur doit laisser un message en mentionnant :

- nom et prénom
- numéro de téléphone
- journée et l'heure du déplacement
- raison de l'appel : annulation, retard du transporteur ou un retour sur appel.

Nous communiquerons avec vous dans les plus brefs délais selon la situation.

**Nous traiterons uniquement les demandes :
d'annulation, de retour sur appel, de retard du
transporteur.**



INTERRUPTION DE SERVICE

La sécurité des usagers est primordiale. Lors de tempête de neige majeure, de verglas ou de situation d'urgence qui perturbent l'utilisation des véhicules, le Service des transports peut décider d'interrompre temporairement ses activités.

Dans un tel cas, nous communiquerons avec tous les usagers concernés.

Si l'interruption survient alors que l'utilisateur est à destination, nous ferons de notre mieux pour assurer son retour dans des délais raisonnables. De plus, selon les usagers, nous informerons les ressources par téléphone.

Les journées de tempête, le Service des transports encourage sa clientèle à annuler à l'avance tout déplacement non prioritaire qui pourrait être remis.

En cas d'accumulation de neige ou de glace à l'adresse de prise en charge de l'utilisateur, le chauffeur peut refuser le déplacement s'il juge qu'il y a un risque pour la sécurité de l'utilisateur.

Pour être informé de la situation :

 **Messagerie vocale 450 562.5797**

 **SMS | Pour s'inscrire, texter ALERTE au 450 562.5797**



TYPES DE DÉPLACEMENTS

Déplacement occasionnel

Déplacement répondant à des besoins **ponctuels** qui doit être réservé à chaque occasion.

Déplacement régulier

Déplacement qui se **répète** au moins une fois par semaine :

- du même point d'embarquement et de débarquement;
- à des heures fixes;
- pendant au moins 3 semaines consécutives.

Une fois que le Service des transports a confirmé à l'utilisateur les heures de ses déplacements réguliers, ce dernier n'a plus à téléphoner pour ceux-ci, à moins d'annulation ou de modification de sa part.

L'utilisateur peut modifier une demande de déplacements réguliers. Toutefois, si les changements sont répétitifs, le Service des transports pourrait réévaluer la pertinence de maintenir les déplacements réguliers.

Les réservations de déplacements réguliers sont automatiquement annulées les jours de tempête ou de situation d'urgence à l'exception des déplacements ayant un motif médical ou à moins d'avis contraire de l'utilisateur.



Déplacement pour activité de groupe

Déplacement **exceptionnel** dans le cadre de l'organisation d'un événement spécial ou d'une activité de groupe. L'organisme qui planifie une telle activité comprenant des déplacements en transport adapté doit nous en aviser au moins 7 jours à l'avance.

Le Service des transports procédera à la réservation si les véhicules sont disponibles.

DÉPLACEMENTS NON AUTORISÉS

Transport scolaire

Déplacement entre le domicile de l'utilisateur et l'école primaire ou secondaire est considéré comme étant du transport scolaire. De plus, tout déplacement effectué dans le cadre d'un stage scolaire en milieu de travail, d'une activité scolaire ou parascolaire est également assumé par la commission scolaire ou l'école concernée.

Transport interinstitutionnel

Déplacement ayant comme points d'embarquement et de débarquement :

- centre d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD);
- centre hospitalier (CH);
- un centre local de services sociaux (CLSC) de la région.

Ces déplacements sont de la responsabilité des établissements concernés.

Le Service de transport adapté est ouvert du lundi au vendredi de 7 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Pour effectuer une réservation il suffit de composer le :

450 562.5797


DÉPLACEMENT OCCASIONNEL

Avant 14 h
la veille du déplacement



pour un transport
du mardi au vendredi

Avant 14 h
le vendredi



pour un transport
samedi, dimanche et lundi

DÉPLACEMENT RÉGULIER

Au moins 5 jours ouvrables avant la date
du premier déplacement régulier

Lors de l'appel, l'utilisateur doit mentionner :

- nom et prénom;
- date du déplacement;
- adresse de départ;
- adresse de destination;
- heures souhaitées d'arrivée à destination et de retour;
- aide à la mobilité utilisée lors du déplacement (fauteuil, marchette, etc.);
- présence d'un accompagnateur;
- présence d'un chien-guide, d'un chien d'assistance;
- motif du déplacement (à des fins statistiques).

Réservation pour le jour même

Le Service des transports peut répondre à une demande de dernière minute **seulement si elle est de nature médicale** et si une place est disponible à bord d'un véhicule. Cependant, l'utilisateur devra s'accommoder des heures disponibles.

DURÉE DU DÉPLACEMENT

Il est interdit au chauffeur de demeurer en attente pendant que l'utilisateur va, par exemple, à la banque ou à la pharmacie. L'utilisateur doit **donc prévoir au moins 30 minutes entre l'heure d'arrivée à destination et son retour**. Chacun de ces déplacements est considéré comme un transport.

RETOUR SUR APPEL

Lors de rendez-vous médicaux ou d'une réparation de fauteuil roulant, il est difficile de prévoir l'heure du retour. Pour remédier à cette situation, nous effectuons des retours sur appel.

L'utilisateur doit alors communiquer avec le Service des transports dès qu'il est prêt. **Avec un retour sur appel, il est important de prévoir une période d'attente minimale jusqu'à ce qu'un véhicule se libère.**



LIMITE QUOTIDIENNE DE TRANSPORTS

L'utilisateur doit se **limiter à quatre transports par jour** entre 7 h 30 et 20 h 30.

JUMELAGE

Afin d'augmenter son efficacité, le Service des transports se réserve le droit de procéder au jumelage de déplacements et ainsi utiliser toutes les places disponibles.

MODIFICATION, ANNULATION ET ABSENCE

Le Service des transports de la MRC d'Argenteuil déploie des efforts constants afin de satisfaire le plus grand nombre de demandes de déplacement et ce, malgré des budgets limités. Puisque les horaires sont conçus de façon à répondre aux besoins de tous les usagers, toute modification inattendue pourrait avoir des conséquences sur l'ensemble des usagers. Il est donc de la responsabilité de chacun de respecter les horaires établis et de se conformer aux procédures en cas de modification ou d'annulation.

Notez que les chauffeurs ne sont jamais autorisés à modifier une réservation, à attendre un usager ou à modifier un trajet.

Modification d'une réservation

Pour modifier un déplacement, l'utilisateur doit aviser la répartition du Service des transports **au moins 2 heures avant l'heure** d'embarquement prévue, en composant le **450 562.5797** pendant les heures d'ouverture.

Annulation d'un déplacement

Pour annuler un déplacement, l'utilisateur doit aviser la répartition du Service des transports **au moins 2 heures avant l'heure** d'embarquement prévue, en composant le **450 562.5797** pendant les heures d'ouverture.

Si nos bureaux sont fermés lors de l'appel, **l'utilisateur doit laisser un message.**

L'utilisateur doit informer le Service des transports de toute annulation le plus tôt possible.

Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres usagers d'une place à bord du véhicule et occasionnent des déplacements inutiles.

Absence

Si l'utilisateur est absent à l'aller, **son retour est automatiquement annulé.**

Si l'utilisateur communique plus tard avec le Service des transports pour obtenir un autre déplacement d'aller ou de retour, sa demande sera traitée selon la disponibilité et pourrait être refusée.



VOYAGE BLANC

En cas de non-respect des procédures de réservation et d'annulation, le Service de transport se réserve le droit d'appliquer des pénalités (voyage blanc). La pénalité sera facturée et un délai de quatre semaines est accordé pour effectuer le paiement.

SUSPENSION

L'utilisateur pourrait voir son droit d'accès suspendu ou modifié temporairement en raison des annulations fréquentes à la dernière minute, d'un nombre élevé de voyages blancs réalisés et lorsque le paiement de la pénalité n'est pas réglé après le 2^e avis envoyé.

RETARD DU TRANSPORTEUR

Le Service des transports s'engage à fournir la prestation de service la plus ponctuelle possible; compte tenu de la nature des déplacements de type porte-à-porte, le respect de l'horaire des déplacements implique une certaine flexibilité de la part de l'utilisateur.

S'il survenait un imprévu en raison de la circulation ou d'incidents échappant à notre volonté et à notre contrôle, **l'utilisateur pourra appeler au Service des transports pour signaler tout retard de plus de dix minutes sur l'heure convenue.**



ACCOMPAGNEMENT

L'utilisateur peut se déplacer avec un accompagnateur si celui-ci a été préalablement autorisé par le comité d'admission du Service des transports. Le comité d'admission déterminera si l'utilisateur doit se déplacer avec un accompagnateur ainsi que le type d'accompagnement.

ACCOMPAGNEMENT OBLIGATOIRE

Si :

- l'utilisateur est âgé de moins de 6 ans;
- ou
- nécessite une assistance médicale;
- ou
- a des problèmes de comportement durant les déplacements.

La présence d'un accompagnateur est **obligatoire lors de tous les déplacements**.

Dans ce cas, l'accompagnateur **voyage gratuitement** et il doit :

- être âgé de 14 ans ou plus;
- aider l'utilisateur lors de la prise en charge, pendant le trajet et à destination;
- embarquer et débarquer à la même adresse que l'utilisateur qu'il accompagne.



ACCOMPAGNEMENT POUR DES BESOINS D'ASSISTANCE À DESTINATION

Si l'utilisateur ne requiert pas d'assistance en cours de déplacement mais a besoin d'assistance à destination, il aura droit à l'accompagnateur de son choix.

Dans ce cas, l'accompagnateur doit :

- payer son passage;
- embarquer et débarquer au même endroit que l'utilisateur.

L'utilisateur doit toujours mentionner la présence de son accompagnateur et l'identifier lors de sa réservation.

Le chauffeur n'est pas autorisé à laisser monter à bord un accompagnateur qui n'est pas inscrit sur la feuille de route. Il doit obtenir l'autorisation du Service des transports même s'il y a de la place à bord du véhicule.



ACCOMPAGNEMENT FACULTATIF

L'utilisateur qui ne nécessite pas d'accompagnateur pendant le transport ou à destination peut toutefois voyager avec un accompagnateur facultatif **s'il a mentionné sa présence lors de la réservation et s'il y a une place disponible dans le véhicule.**

Dans ce cas, l'accompagnateur doit :

- payer son passage;
- embarquer et débarquer au même endroit que l'utilisateur.



ACCESSIBILITÉ DES LIEUX

Le transport adapté est un service de **porte accessible à porte accessible**. En conséquence, la porte d'entrée d'une résidence ainsi que le chemin d'accès doivent, en tout temps, être libres de tout obstacle et maintenus dans un état approprié aux déplacements des véhicules du transport adapté et des personnes à mobilité réduite ou en fauteuil roulant.

La rampe d'accès présente au domicile de l'utilisateur doit être sécuritaire. Advenant le cas où elle est jugée non sécuritaire à l'arrivée du transporteur, cela pourrait entraîner l'annulation du déplacement.

S'il y a accumulation de neige ou de glace dans l'entrée de cour et que le chauffeur juge qu'il y a un risque, il sera en droit d'annuler le transport. Toutefois, le chauffeur devra toujours aviser le Service des transports qui téléphonera à l'utilisateur pour l'informer de la situation. Des pénalités peuvent s'appliquer.

RÈGLE DES TROIS MARCHES

Si l'utilisateur est mobile et que l'accès au domicile est constitué de plus de trois marches consécutives, l'utilisateur doit être capable de les monter seul ou de faire appel à une autre personne que le chauffeur pour l'aider.



RÈGLES DE SÉCURITÉ

Le chauffeur embarque ou débarque l'utilisateur à l'entrée la plus accessible de sa résidence ou de l'édifice public.

L'utilisateur doit s'assurer de bien connaître à l'avance l'accessibilité des édifices visités.

Si l'utilisateur utilise un fauteuil roulant manuel et qu'il se déplace en taxi, l'utilisateur doit être en mesure de se transférer seul, du fauteuil à la banquette du taxi, sans l'aide du chauffeur. Le chauffeur s'occupera de plier et de placer le fauteuil roulant dans le coffre du véhicule. Si l'utilisateur n'est pas en mesure d'effectuer cette manœuvre, il doit communiquer avec le Service des transports.

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

	1 À 3 MARCHES	PLUS DE 3 MARCHES
Pour les personnes en fauteuil roulant (non transférables) Ex. fauteuil roulant motorisé	Obligatoire d'avoir une rampe d'accès au lieu de départ et de destination	
Personne ambulante avec ou sans aide à la mobilité Ex. marchette, canne	Aide fournie par le chauffeur	La personne doit monter et descendre seule ou avec de l'aide autre que celle du chauffeur
Pour les personnes transférables en fauteuil roulant manuel		

De plus, si l'utilisateur est en fauteuil roulant, qu'il n'y a pas de rampe d'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement et que le seuil de porte compte plus d'une marche, le chauffeur ne pourra malheureusement pas l'aider. L'utilisateur devra se déplacer seul ou avec l'assistance d'une personne autre que le chauffeur.

AIDE DU CHAUFFEUR

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

- donner le bras;
- franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination;
- monter dans le véhicule;
- descendre du véhicule;
- franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination.

Le chauffeur n'a pas l'autorisation d'entrer à l'intérieur de la résidence de l'utilisateur.

Dans certains cas, lorsque la manipulation du fauteuil roulant avec l'utilisateur risque d'entraîner des blessures chez l'utilisateur ou le chauffeur, le Service des transports se réserve le droit de ne pas effectuer les déplacements par mesure de sécurité.



RÈGLES DE SÉCURITÉ

RAMPES D'ACCÈS

Pour être desservi par le Service des transports, les rampes d'accès doivent répondre à ces normes :

- a) une largeur libre d'au moins 34 pouces (87 cm) entre deux mains courantes et d'au plus 36 pouces (92 cm), lorsque la rampe ne diminue pas la largeur requise d'un moyen d'évacuation;
- b) une pente maximale de 5° ou 8,33%.
La surface des rampes doit être stable, ferme et antidérapante. Une rampe extérieure peut devenir inutilisable s'il y a accumulation de glace ou de neige.



FAUTEUIL ROULANT

Les fauteuils doivent être obligatoirement munis de quatre points d'attaches à moins d'indications contraires du manufacturier.

Il est à noter que le Service des transports peut transporter en taxi ou en minibus les types de fauteuil d'une largeur maximale de 30 pouces (76 cm), d'une longueur maximale de 52 pouces (132 cm) et d'une hauteur maximale de 54 pouces (137 cm) incluant le panier et autres accessoires. Au-delà de ces dimensions, l'utilisateur limite de beaucoup ses possibilités d'obtenir du transport.

Il est recommandé à l'utilisateur d'avoir des roues antibasculantes sur son fauteuil roulant.

Le poids de l'utilisateur combiné à celui de son aide à la mobilité ne doit pas excéder 750 livres (340 kg).

TRIPORTEUR/ QUADRIPORTEUR

Les triporteurs et quadriporteurs sont acceptés dans certains véhicules, sous réserve des conditions suivantes :

- Il y a suffisamment d'espace disponible;
- Les points d'ancrage sont en bon état de fonctionnement;
- L'équipement n'excède pas les dimensions de la plateforme élévatrice, soit 32 x 50 pouces (81 x 127 cm).

L'utilisateur doit s'asseoir sur la banquette du véhicule pendant le déplacement et être en mesure de se transférer seul.

Le poids de l'utilisateur combiné à celui de son aide à la mobilité ne doit pas excéder 750 livres (340 kg).

BAGAGES

Pour des raisons de sécurité, les bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage sont permis uniquement si :

- l'utilisateur peut les transporter lui-même;
- les sacs ne gênent pas la circulation à bord du véhicule;
- ils ne prennent pas de place additionnelle;
- ils sont solidement fixés ou tenus par l'utilisateur.

En cas de non-respect de ces mesures de sécurité, le chauffeur pourrait refuser d'effectuer le déplacement.



UTILISATION DU TRANSPORT ADAPTÉ SUR UN AUTRE TERRITOIRE

En vertu du principe de reconnaissance provinciale de l'admissibilité, il est possible pour un usager d'utiliser le transport adapté sur un autre territoire que celui où il réside et où il a été admis par le comité d'admission. Il aura alors un statut de visiteur sur ce territoire.

Pour utiliser le service sur un autre territoire, l'usager doit :

- réserver sa place en communiquant directement avec l'organisme de transport adapté offrant le service dans le territoire visité;
- présenter sa carte d'admission au chauffeur sur demande;
- payer le même tarif que les personnes résidant dans le secteur visité.

L'usager devra se rendre par ses propres moyens sur le territoire visité et ainsi bénéficier du service de transport adapté.





Afin d'assurer la sécurité des passagers à bord ou à proximité du véhicule, le Service des transports vous demande d'observer certaines règles de sécurité et d'adopter un comportement approprié.

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 usager dans un véhicule lorsqu'il refuse de le faire ou lorsqu'il est agressif.

L'utilisateur doit être au point d'embarquement 10 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement. Par contre, il doit attendre au moins 10 minutes avant d'appeler le Service des transports pour signaler le retard du véhicule.

Le chauffeur de l'autobus ou du taxi attendra un maximum de 5 minutes après l'heure prévue d'embarquement. Si l'utilisateur n'est pas présent au point d'embarquement, le conducteur communiquera avec le Service des transports qui annulera automatiquement les déplacements et des frais de voyages blancs pourront être facturés (voir la section Annulation ou modification à la page 18).

Les usagers doivent se tenir près de la porte de leur résidence ou du lieu où ils se trouvent pour attendre le transport adapté.



À L'EMBARQUEMENT

Les usagers doivent remettre le prix de leur passage au conducteur.

S'attacher à bord du véhicule est obligatoire. L'utilisateur doit utiliser la ceinture sous-abdominale et le baudrier (s'il y a lieu), à moins d'avoir en votre possession une exemption délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) prouvant votre incapacité à porter une ceinture de sécurité.

La prudence s'impose pour manœuvrer le triporteur, le quadriporteur ou le fauteuil roulant motorisé lors de l'embarquement et du débarquement. Le chauffeur peut aider l'utilisateur à le manœuvrer par mesure de sécurité.

DURANT LE DÉPLACEMENT

Il est strictement interdit aux usagers de se lever, de marcher ou de se déplacer, lorsque le véhicule est en marche.

Les usagers doivent respecter et obéir au chauffeur et à ses directives relatives aux RÈGLEMENTS du Service des transports.

Il est interdit aux usagers de toucher les commandes intérieures et extérieures du véhicule.



Les usagers ne doivent pas parler fort, crier, siffler, chanter ou causer du désordre dans le véhicule. L'utilisation de cellulaire, ipod, etc. est tolérée lorsque des écouteurs sont portés et que son usage ne dérange pas le chauffeur et les autres usagers.

Les usagers sont tenus de respecter les autres usagers.

Il est strictement interdit d'utiliser un langage injurieux ou grossier à l'endroit du chauffeur ou d'autres usagers.

Les usagers ne doivent utiliser la porte de secours qu'en cas d'urgence.

Il est interdit de fumer, manger ou boire dans le véhicule.

Les usagers doivent garder les fenêtres fermées, seul le chauffeur peut les ouvrir s'il le juge à propos.

Quand les fenêtres sont ouvertes, il est défendu de jeter quoi que ce soit à l'extérieur.

Tout usager est responsable financièrement des dommages matériels qu'il cause volontairement ou involontairement au véhicule. Toute forme de vandalisme est passible de sanction.

Les parents ou aidants doivent apporter leur collaboration au chauffeur.

Tout contact physique, geste, parole ou acte à caractère violent, sexuel ou autre, envers les usagers, les chauffeurs et le personnel du Service des transports ne sera toléré sous peine de suspension immédiate du transport adapté.



DÉBARQUEMENT ET PRISE EN CHARGE

Afin d'assurer la sécurité de l'utilisateur une fois à destination, celui-ci doit être pris en charge, à la porte, par une personne responsable. Un utilisateur dont le niveau d'autonomie permettrait de le laisser seul à destination pourra être dispensé de cette procédure sous certaines conditions. Un formulaire devra être complété.

Les règles d'embarquement et de débarquement font l'objet de certaines particularités :

- L'utilisateur doit être prêt 10 minutes avant l'heure prévue de la réservation;
- Si l'utilisateur doit être accompagné ou pris en charge, il doit s'assurer qu'un aidant soit présent sur les lieux d'embarquement et de débarquement;
- Les lieux d'embarquement et de débarquement doivent être accessibles et adéquatement déneigés et déglacés à l'arrivée du transporteur.



DÉPLACEMENT EN TAXI

L'utilisateur avec un fauteuil roulant qui est déplacé en taxi, doit être capable de faire le transfert de son fauteuil roulant à la banquette du taxi. Le chauffeur s'occupera de plier et de placer le fauteuil roulant dans le coffre du véhicule.

Si l'utilisateur n'est pas en mesure d'effectuer cette manœuvre, il doit aviser le Service des transports.

Si l'utilisateur souhaite être assis à l'avant dans un véhicule taxi, il doit fournir au Service des transports une preuve médicale détaillée à cet effet et répondre à l'un des critères suivants :

- mesurer plus de 1,83 mètre (6 pieds et plus);
- genoux ou chevilles ne plient pas;
- présenter des comportements nécessitant la supervision du chauffeur;
- être en période de convalescence à la suite d'une opération chirurgicale (pour une période déterminée);
- être atteint d'obésité morbide.

Toute autre raison liée à un handicap ne correspondant pas à ces critères sera évaluée par le Service des transports.



DÉPLACEMENT SÉCURITAIRE DES ENFANTS

Si un siège d'appoint est nécessaire à l'enfant lors de ses déplacements en transport adapté, le parent doit fournir un siège conforme et règlementaire, selon son poids et sa grandeur.

Siège nouveau-né :

De la naissance jusqu'à au moins 22 lb (10 kg).

Siège d'enfant :

Pas avant que l'enfant pèse au moins 22 lb (10 kg).

Siège d'appoint :

Pas avant 40 lb (18 kg).

Ceinture de sécurité :

La loi exige que l'enfant mesure au moins 145 cm (57 po) ou qu'il soit âgé d'au moins 9 ans.

Lors de sa réservation, le parent doit aviser le Service des transports s'il est accompagné de son enfant afin de réserver une place et de prévoir le temps nécessaire à l'installation du siège.

Il est de la responsabilité du parent de s'assurer d'avoir l'équipement requis et d'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, autre que le chauffeur, tant à l'embarquement qu'au débarquement.

Un parent ne peut voyager avec un enfant assis sur ses genoux.



Si l'enfant doit être transféré de la poussette vers le siège d'enfant, c'est le parent ou une tierce personne, autre que le chauffeur qui doit le faire à l'embarquement et au débarquement. Le chauffeur vérifie l'installation du siège et sécurise la poussette.

Le chauffeur a uniquement la responsabilité de s'assurer que le siège d'enfant soit fixé de façon sécuritaire.

Considérant la grande diversité de sièges d'enfant et de poussettes, l'expertise et la collaboration des usagers seront grandement appréciées pour guider les chauffeurs.

CHIEN-GUIDE OU CHIEN D'ASSISTANCE

L'utilisateur peut se déplacer en compagnie d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance.

Au moment d'effectuer la réservation, il doit signaler la présence de l'animal. En tout temps, la surveillance et le contrôle de l'animal demeurent sous la responsabilité de l'utilisateur.

Une attestation confirmant que le chien a été dressé dans une école reconnue du Québec ou d'ailleurs pourrait être demandée.



SANCTIONS

Toute situation abusive ou à répétition contrevenant aux règles décrites dans ce guide pourrait entraîner des mesures restrictives allant jusqu'à la révocation de vos déplacements. Des circonstances exceptionnelles peuvent survenir et sont compréhensibles. Le Service des transports prend soin d'analyser chaque situation avant d'imposer des sanctions.



Les tarifs du transport adapté sont établis en fonction de zones (voir page 6) et ils sont les mêmes que ceux du transport collectif.

Pour en savoir plus sur la tarification :
450 562.5797 | argenteuil.qc.ca

MODES DE PAIEMENT

Argent comptant

L'utilisateur doit fournir la monnaie exacte. Le chauffeur n'est pas tenu de remettre la monnaie.

Titres de transport

Des billets à l'unité ou en livrets de 10 sont disponibles auprès des chauffeurs des minibus et aux bureaux du Service des transports.

Reçu de paiement

La partie cartonnée du livret de titres de transport est un reçu. Pour plusieurs déplacements payés en argent comptant, l'utilisateur peut faire la demande d'un reçu à la répartition.



POUR NOUS JOINDRE

Service des transports de la MRC d'Argenteuil

540, rue Berry, Lachute (Québec) J8H 1S5

Du lundi au vendredi : 7 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30
Fermé les jours fériés

☎ 450 562.5797 🖨 450 562.6199

✉ transports@argenteuil.qc.ca

SUGGESTIONS, COMMENTAIRES ET PLAINTES

Pour nous faire part d'une remarque, d'une amélioration souhaitée ou d'une insatisfaction en lien avec le Service des transports de la MRC d'Argenteuil, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Une plainte écrite peut être exigée, selon la gravité de la situation. Nous assurerons le suivi et la confidentialité.



TRANSPORT
ADAPTÉ ET COLLECTIF



PRATIQUE.
POUR VOUS.



TRANSPORT ADAPTÉ

Brownsburg-Chatham – Gore – Grenville – Grenville-sur-la-Rouge – Harrington
Lachute – Mille-Isles – Saint-André-d'Argenteuil – Wentworth

TRANSPORT COLLECTIF



TAXIBUS

Brownsburg-Chatham – Gore – Grenville – Grenville-sur-la-Rouge – Harrington
Lachute – Mille-Isles – Saint-André-d'Argenteuil – Wentworth



CIRCUIT ARGENTEUIL—SAINT-JÉRÔME



CIRCUIT CARREFOUR

Service GRATUIT vers le Carrefour Argenteuil

450 562.5797 • argenteuil.qc.ca

SERVICE À LA CLIENTÈLE

**Du lundi au vendredi
7 h 30 à 12 h / 13 h à 16 h 30**

**Téléphone : 450 562.5797
Télécopieur : 450 562.6199**

Service des transports de la MRC d'Argenteuil
540, rue Berry
Lachute (Québec)
J8H 1S5

transports@argenteuil.qc.ca

argenteuil.qc.ca



100%



Tous droits réservés © 2020 MRC d'Argenteuil

Août 2020