



Transport adapté



TRANSPORT

RÉGION VITICOLE,
VERTE ET EN SANTÉ



450 263-7010
ou
1 866 890-5242

Mai 2010
2^e édition

Renseignements personnels

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Nom : _____

Adresse : _____

Ville : _____

Code postal : _____

Téléphone : _____

RENSEIGNEMENTS D'URGENCE

Aviser : _____

Lien de parenté : _____

Téléphone : _____

RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX

Médecin : _____

Téléphone : _____

Allergies : _____

Mot de bienvenue

Bienvenue au Transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi! Nous sommes heureux de vous présenter le guide de l'utilisateur qui vous informe sur le fonctionnement du transport adapté.

Le service de transport adapté vous permet d'accéder à un service public **de transport en commun de porte-à-porte** pour vos rendez-vous médicaux, votre travail, vos études ou vos loisirs.

Il est important de lire ce guide pour bien comprendre le fonctionnement du service et pouvoir en profiter au maximum, sans avoir à vivre des situations problématiques qui surviennent trop souvent lorsque les règles n'ont pas été fixées à l'avance et clarifiées dès le départ.

Ce guide est un outil de référence qui contient des informations sur l'admissibilité et le service en général. Nous espérons qu'il répondra à vos besoins et à vos questions, sinon, nous vous invitons à communiquer avec nous.

Service de transport adapté et collectif

de la MRC Brome-Missisquoi

749, rue Principale

Cowansville (Québec) J2K 1J8

Téléphone : 450 263-7010

1 866 890-5242

Courriel : transport@mrcbm.qc.ca

Service offert

Le Service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi offre un service de transport adapté de porte-à-porte. Ce service fonctionne uniquement sur réservation et seules les personnes admises selon les critères de la *Politique d'admissibilité au transport adapté* du ministère des Transports du Québec peuvent s'en prévaloir.

Le mode de transport utilisé lors du déplacement est à la discrétion du **Service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi**. Ce choix tient compte des limitations de l'utilisateur et des ressources disponibles.

Territoire desservi

Les municipalités

Abercorn	Notre-Dame-de-Stanbridge
Bedford (ville)	Saint-Armand
Bedford (canton)	Sainte-Sabine
Bolton-Ouest	Saint-Ignace-de-Stanbridge
Brigham	Saint-Pierre-de-Véronne-à-Pike-River
Cowansville	Stanbridge East
Dunham	Stanbridge Station
East Farnham	Sutton (Glen Sutton)
Farnham	Ange-Gardien (MRC Rouville)
Frelighsburg	

Carte d'admission

Pour utiliser le service de transport adapté, vous devez avoir été préalablement admis.

Une carte d'admission au réseau de transport adapté vous sera délivrée sans frais après l'acceptation de votre dossier par le comité d'admission qui appliquera les critères d'admissibilité du ministère des Transports du Québec,

Cette carte indique votre numéro de dossier ainsi que votre nom. Elle vous permettra de vous déplacer partout au Québec, là où un service de transport adapté est offert.



Admission

Il existe quatre types d'admission :

♦ **ADMISSION GÉNÉRALE**

Valide pour tous vos déplacements sans restriction. Cette admission est toujours valide à moins que le comité d'admission demande une révision de votre dossier.

♦ **ADMISSION PROVISOIRE**

Valide pour une durée déterminée, par exemple 12 mois. Ce type d'admission se veut une mesure temporaire et, à la date d'échéance, nous vous demanderons de nous faire parvenir un nouveau formulaire d'admission.

♦ **ADMISSION SAISONNIÈRE**

Valide pour les mois d'hiver, soit du 1^{er} octobre au 30 avril de chaque année. Les incapacités ne justifient pas l'utilisation du service au cours de l'année complète.

♦ **ADMISSION PARTIELLE**

Valide et limitée à certains déplacements seulement. Ces personnes sont admises temporairement au transport adapté et sur des trajets qu'elles auront à effectuer seules dans l'avenir. Elles doivent apprendre à fonctionner seules dans le transport en commun régulier.

Accompagnement

Il existe 4 types d'accompagnement.

◆ **OBLIGATOIRE**

Certains usagers ont besoin d'assistance physique ou psychologique en cours de déplacement. Si cette exigence devait ne pas être remplie, ils ne pourraient pas utiliser seul le transport.

L'accompagnateur obligatoire doit être une personne responsable, âgée d'au moins 14 ans et capable d'apporter l'aide nécessaire.

Il n'a pas à défrayer le coût de son passage.

◆ **TEMPORAIRE À DES FINS DE FAMILIARISATION**

Cet accompagnement sert à sécuriser l'usager lors de nouveaux déplacements et n'est accordé que pour une période ne dépassant pas six mois.

L'usager bénéficiera d'un accompagnateur temporaire le temps d'acquérir certaines habiletés lui permettant de maîtriser son comportement ou son anxiété, le but final étant d'effectuer seul ses déplacements.

L'accompagnateur doit défrayer le coût de son passage.

Accompagnement

◆ **FACULTATIF**

La personne a droit à un accompagnateur de son choix. Lorsque vous prenez votre réservation, vous devez absolument mentionner que vous serez accompagné, sinon l'accompagnateur ne pourra pas faire le déplacement avec vous.

Le service de transport adapté ne peut pas garantir une place dans le véhicule pour l'accompagnateur facultatif. Dans un tel cas, vous en serez aussitôt avisé.

L'accompagnateur devra défrayer le coût de son passage.

◆ **BESOINS D'ASSISTANCE À DESTINATION**

Dans certains cas et pour certains endroits seulement, un usager peut ne pas requérir la présence d'un accompagnateur au cours de son déplacement, mais avoir besoin d'une assistance à destination pour certains déplacements (orientation et troubles moteurs).

Une place dans le véhicule est alors garantie à l'accompagnateur.

L'accompagnateur devra défrayer le coût de son passage.

Accompagnement

◆ RESPONSABILITÉ PARENTALE

Le parent peut voyager avec son enfant ou ses enfants à charge de moins de 14 ans, quel que soit le type d'accompagnement.

Si un siège d'appoint est nécessaire à l'enfant, **le parent doit fournir ce siège.**

Si l'enfant a 5 ans ou moins, il n'a pas à défrayer le coût de son passage. Par contre, si l'enfant a plus de 5 ans, il doit payer son passage

◆ CHIEN-GUIDE OU CHIEN D'ASSISTANCE

Le chien-guide ou le chien d'assistance est permis quel que soit le type d'accompagnement autorisé.

L'usager doit aviser le répartiteur de la présence d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance.

Transport régulier

Un transport régulier est une réservation qui se répète aux mêmes jours et aux mêmes heures chaque semaine. Un itinéraire régulier sera intégré à notre logiciel de transport et vous n'aurez plus à prendre de réservation pour ce déplacement, sauf pour modification.

Exemple : Rendez-vous chez le physiothérapeute tous les mardis de 10 h à 12 h.

En cas d'annulation, nous vous demandons de **nous prévenir le plus tôt possible** (voir section modification ou annulation d'une réservation, page 22).

Après la période d'annulation, vos transports réguliers reprendront comme à l'habitude sans que vous ayez à communiquer de nouveau avec nous, sauf pour d'autres modifications.



Transport occasionnel

Votre réservation sera intégrée à notre logiciel de transport. L'heure de votre réservation sera confirmée au moment de votre réservation. **S'il y a une modification**, vous serez avisé par téléphone. Nous vous demandons de **nous prévenir le plus tôt possible en cas d'annulation**.

Transport de groupe

Un groupe, composé d'un minimum de **quatre (4) personnes**, peut bénéficier d'un transport **nolisé** en dehors des heures régulières de transport selon la disponibilité des véhicules et du budget. Voir la section *Procédure de réservation (page 18)* pour renseignements supplémentaires.

Conditions d'utilisation du taxi régulier

L'usager en fauteuil roulant qui se déplace en taxi doit être capable de faire seul le passage de son fauteuil à la banquette du taxi, sans l'aide du chauffeur ou d'un accompagnateur. De plus, il doit pouvoir s'asseoir autant à l'avant qu'à l'arrière du véhicule. Dans le cas contraire, l'usager sera transporté en taxi adapté.

Service à la clientèle

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

450 263-7010 / 1 866 890-5242

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

Horaire du service de transport

◆ À l'intérieur du territoire

- * Du lundi au jeudi : De 7 h à 18 h
- * Vendredi : De 7 h à 23 h
- * Samedi : De 6 h à 24 h
- * Dimanche : Aucun service

◆ Hors territoire (RAISONS MÉDICALES SEULEMENT)

- * En direction de St-Jean-sur-Richelieu, Granby et Lac-Brome
- * Aller : entre 9 h et 13 h, du lundi au vendredi
- * Retour : normalement sur appel
- * Samedi et dimanche : aucun service

Jours fériés sans transport

- * Jour de l'an
- * Noël

Jours fériés sans service au bureau

Le bureau du transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi est fermé pendant les jours fériés suivants :

- * 31 décembre, 1^{er} et 2 janvier
- * Action de grâces
- * Vendredi saint et lundi de Pâques
- * Fête nationale du Québec
- * Journée nationale des personnes handicapées
- * Fête du Travail
- * Fête du Canada
- * 24, 25 et 26 décembre
- * Pour la période des fêtes, l'horaire peut varier. L'utilisateur doit donc communiquer avec le service de transport pour le connaître.

Réservation

Nous ne pouvons pas prendre vos réservations durant les jours fériés, mais vous pourrez quand même laisser votre message quelques jours à l'avance en indiquant bien votre nom, l'heure de votre réservation, l'adresse de destination et l'heure de retour dans la boîte vocale.

Tarification et modes de paiement

MODES DE PAIEMENT

◆ Paiement comptant

L'utilisateur peut payer son droit de passage comptant.

Seul le montant exact est accepté. Les chauffeurs ne remettent pas la monnaie.

◆ Carte à poinçons - 10 ou 50 poinçons

Les cartes à poinçons sont utilisées pour tous vos déplacements sur le territoire du service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi.

Le paiement d'une carte à 10 ou 50 poinçons s'effectue par chèque ou argent comptant :

- * directement aux chauffeurs, après avoir d'abord avisé le service de transport
- * par la poste
- * Au bureau de la MRC à Cowansville

Votre carte n'a pas de date d'expiration. Vous pouvez donc vous en servir jusqu'à l'utilisation complète des poinçons sans tenir compte des années écoulées entre les utilisations.

Tarification et modes de paiement

Cartes à 10 et 50 poinçons

1	<i>Transport adapté et collectif de Brome-Missisquoi</i>	1	50	49	48	47	46	45	44	43	42	41	40	39
2	Titre de transport	2	<i>Transport adapté et collectif de Brome-Missisquoi</i>											
3	Déplacements internes	3	Titre de transport											
4	Détenteur _____	4	Déplacements internes											
5	Émis le _____ No. 08 876	5	Titre de transport											
6	Par _____	6	50											
7		7	Déplacements internes											
8		8	Détenteur _____											
9		9	Émis le _____ No. 081003											
10		10	Par _____											
11		11	Spécimen											
12		12	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34

Zones tarifaires

Le territoire est divisé en **quatre (4) zones**. Pour voyager à l'intérieur d'une zone, il faut payer un déplacement ou un poinçon.

2 zones : 2 déplacements ou 2 poinçons.
3 zones : 3 déplacements ou 3 poinçons.

Zone Bedford	Bedford (ville), Bedford (canton), Stanbridge East, Stanbridge Station, Saint-Armand, Saint-Pierre-de-Véronne-à-Pike-River
Zone Farnham	Ange-Gardien, Farnham, Notre-Dame-de-Stanbridge, Saint-Ignace-de-Stanbridge, Sainte-Sabine
Zone Cowansville	Brigham, Cowansville, East Farnham, Dunham, Frelighsburg
Zone Sutton	Abercorn, Sutton, Glen Sutton

Circuits, routes régulières et autres demandes

CIRCUITS

- * Du lundi au vendredi
- * Un aller vers Cowansville le matin et le midi
- * Un retour le midi et en fin d'après-midi.

Ce service est offert par taxi.

Ange-Gardien – Cowansville	Ange-Gardien, Farnham, Cowansville
Bolton-Ouest – Cowansville	Bolton-Ouest, Knowlton, Village de Brome, West-Brome, Cowansville
Saint-Armand – Cowansville	Philipsburg, Saint-Armand, Frelighsburg, Dunham, Cowansville
Glen Sutton – Cowansville	Glen Sutton, Abercorn, Sutton, Cowansville
Sainte-Sabine – Cowansville	Sainte-Sabine, Farnham, Cowansville
Pike-River – Cowansville	Pike-River, Stanbridge Station, Bedford, Stanbridge East, Dunham, Cowansville
Notre Dame – Cowansville	Notre-Dame-de-Stanbridge, Saint-Ignace, Ste-Sabine Farnham, Cowansville
Brigham – Cowansville	Brigham, East-Farnham, Cowansville

Circuits, routes régulières et hors territoire

ROUTES RÉGULIÈRES

Des routes régulières en autobus ont été établies, du lundi au vendredi, selon les destinations et horaires suivants :

Circuits	Horaire*
Brigham-Cowansville Cowansville-Brigham	De 7 h 30 à 8 h 30 De 15 h à 16 h 10
Cowansville – Cowansville Cowansville – Cowansville	De 7 h 30 à 8 h 30 De 15 h à 16 h
Saint-Armand – Farnham Farnham – Saint-Armand	De 7 h à 8 h 30 De 15 h à 16 h 30
Sainte-Sabine – Farnham Farnham –Sainte-Sabine	De 7 h 30 à 8 h 30 De 15 h à 16 h

* L'horaire est sujet à de fréquents changements

Déplacements hors territoire

Les déplacements hors territoire sont offerts en taxi pour des **raisons médicales seulement** vers Saint-Jean-sur-Richelieu, Granby et Lac-Brome.

Les rendez-vous doivent être pris entre 9 h et 13 h.

Procédure de réservation

Pour chaque transport, vous devez réserver au :
450 263-7010 / 1 866 890-5242

Il existe différents types de transport :

◆ Régulier (usager)

La réservation doit être faite **7 jours ouvrables** avant la date du déplacement.

◆ Occasionnel (usager)

La réservation doit être faite au plus tard avant midi, le jour ouvrable précédent le déplacement.

Pour vos déplacements du **samedi** et du **lundi**, vous devez réserver au plus tard le vendredi précédant votre transport, avant midi (12 h).

Les **jours fériés**, nous vous demandons de réserver au plus tard le jour ouvrable précédent le jour férié avant midi (12 h).

◆ Occasionnel (groupe)

- * Minimum de 4 personnes
- * selon disponibilité des véhicules
- * selon le budget disponible

La réservation doit être faite **5 jours ouvrables** avant la date du déplacement.

Procédure de réservation

Pour toutes réservations, vous devez nous communiquer les informations suivantes :

- Le **numéro de l'utilisateur**
- Le **nom** et **prénom** de l'utilisateur
- La date du transport désiré
- La **fréquence**, s'il y a lieu
- L'**adresse** exacte de **départ** et de **destination** (numéro civique, nom de la rue et municipalité)
- Les **heures d'arrivée** et de **retour** désirées
- La présence d'un **accompagnateur**, d'un **chien-guide** ou **chien d'assistance** et l'utilisation d'un **fauteuil roulant** (régulier, triporteur, quadriporteur) ou d'une **marchette**.



Retours sur appel

Les retours sur appel sont acceptés **seulement pour des raisons médicales**.

Par exemple :

- ♦ Rendez-vous avec votre médecin traitant ou avec un spécialiste;
- ♦ Rendez-vous à l'hôpital, au CLSC;
- ♦ Rendez-vous chez le dentiste ou l'optométriste;
- ♦ Rendez-vous dans un centre de réparation d'équipements liés à votre condition (fauteuil roulant, prothèse, etc.).

À la fin de son rendez-vous médical, l'utilisateur doit téléphoner au service de transport adapté au **450 263-7010, sans frais au 1 866 890-5242 ou au**

1 866 278-9538

dans le cas où il n'y a pas de réponse.

Il faut prévoir un temps d'attente raisonnable en fonction des heures d'achalandage et de la disponibilité des véhicules. Pour les retours sur appel hors territoire (Saint-Jean-sur-Richelieu, Granby et Lac-Brome), il est possible que les délais d'attente soient plus longs.

Responsabilités de l'usager

Être prêt à l'heure confirmée

Pour tous vos transports, **vous devez être prêt 10 minutes avant l'heure prévue**. Il est possible que des situations imprévisibles puissent devancer ou retarder votre transport. Par contre, les chauffeurs ne sont pas tenus d'attendre un usager plus de 10 minutes.

Résidents d'habitations à loyers multiples

(Tours d'habitation, centre d'accueil, etc.)

Veillez vous présenter dans le hall d'entrée de votre édifice 10 minutes avant l'heure confirmée de votre réservation.

Modification ou annulation d'une réservation

Les demandes de **modification** doivent être faites avant midi la veille du déplacement et **l'annulation**, le plus tôt possible.

450 263-7010 / 1 866 890-5242

1 866 278-9538

Responsabilités de l'usager

La journée du transport, si vous avez un **imprévu majeur en dehors des heures de bureau**, vous devez contacter notre service d'urgence :

1 866 278-9538

Un chauffeur ne peut pas modifier une réservation sans l'accord du répartiteur du service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi.

Transport « Blanc »

Un transport est « blanc » si :

- vous refusez de prendre votre transport ou
- si vous n'êtes pas présent à l'endroit et à l'heure convenus

lorsque le transporteur se présente à votre résidence.

Si vous avez omis d'annuler votre déplacement, le service de transport adapté doit quand même payer au transporteur la totalité de la course, et ce, sans aucune contribution du ministère des Transports.

L'usager doit alors compenser ces frais en payant son transport même s'il n'a pas utilisé le service (selon tarification en vigueur).

Responsabilités de l'utilisateur

Nous acceptons trois (3) voyages blancs par année.

Si vous effectuez plus de trois (3) voyages blancs, vous serez avisé et suspendu du service de transport pendant une semaine ou plus. Une lettre du service de transport adapté vous sera transmise.

Nous comptons sur la collaboration des usagers pour éviter cette situation.

Respecter la procédure de réservation

- * Il est nécessaire de réserver sa place à bord d'un véhicule pour tous vos déplacements. Les réservations doivent obligatoirement être adressées au service de transport adapté.
- * L'utilisateur ne doit pas faire de réservation sans raison précise (au cas où...) et il doit annuler les réservations qui ne sont plus requises.
- * Tout déplacement (voyage blanc) est facturé au client (selon le tarif en vigueur) qui a omis d'annuler sa réservation.

Responsabilités de l'utilisateur

- * Les réservations de dernière minute ne sont pas acceptées.
- * Un usager désirent être accompagné, par ses enfants ou par toute autre personne, doit le mentionner lors de sa réservation afin que des places leur soient réservées.

Animaux

- * Les animaux de compagnie voyagent obligatoirement dans des cages fermées fournies par l'utilisateur et doivent rester sur les genoux de celui-ci.
- * Cette restriction ne s'applique pas aux chiens-guides ou aux chiens d'assistance.
- * Lors de la réservation, l'utilisateur doit mentionner la présence de l'animal.

Accessibilité et entretien des lieux

- * Hiver comme été, l'utilisateur doit s'assurer de l'accessibilité de sa résidence afin de garantir un déplacement sécuritaire de sa porte au véhicule du service de transport adapté.
- * En aucun cas, l'utilisateur ne peut faire changer le trajet du chauffeur.

Responsabilités de l'utilisateur

Embarquement

- * L'utilisateur doit être prêt 10 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement.

Bagages/emplettes

Les bagages et les emplettes sont permis :

- Si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur et s'ils ne requièrent pas d'espace additionnel à bord du véhicule.
- S'ils n'encombrent pas le passage.

Ceinture de sécurité

- * Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements.
- * Les usagers qui se déplacent en fauteuil roulant doivent veiller à ce que leur fauteuil soit muni de points d'ancrage permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du véhicule adapté. Dans le cas contraire, le déplacement sera refusé.

Responsabilités de l'utilisateur

Comportement perturbateur

- * L'utilisateur à bord du véhicule doit adopter un comportement respectueux et civique envers le conducteur et les autres passagers et ne pas nuire au bon fonctionnement du service.
- * Le non-respect de l'une ou l'autre des politiques émises par le service de transport peut entraîner une suspension immédiate.

Tabac et nourriture

Il est strictement interdit :

- De fumer
- De boire ou de manger, sauf autorisation spéciale dans tous les véhicules du service de transport.

Personne responsable

- * Dans certains cas, l'utilisateur doit s'assurer de la présence d'une personne responsable à son point d'arrivée.
- * En l'absence de cette personne, le conducteur reconduira l'utilisateur à son point de départ.

Responsabilités de l'utilisateur

Triporteur et quadriporteur

- * Les triporteurs ou quadriporteurs sont autorisés selon le type de véhicules et les places disponibles. La personne handicapée doit alors être en mesure de se déplacer (transfert) de son fauteuil à la banquette du véhicule sans l'aide du chauffeur.
- * Ces fauteuils doivent disposer d'ancrages réglementaires.

Fauteuil roulant vide

- * Sous réserve d'une place disponible à bord du véhicule, un usager peut voyager avec son fauteuil roulant vide **seulement pour motif de réparation**.
- * Aucun transport de fauteuil roulant ne sera accepté sans la présence du client.
- * Lors de la réservation, l'utilisateur doit mentionner la présence de son fauteuil roulant vide.
- * Des frais de transport supplémentaires de 2,00 \$ doivent être payés par l'utilisateur.

Responsabilités de l'utilisateur

Vous devez informer le service de transport adapté et collectif de tout changement d'adresse.

Si vous déménagez à l'extérieur du territoire de la MRC Brome-Missisquoi, vous devez demander au service de transport de transférer votre dossier d'admission au service de transport adapté sur le nouveau territoire de votre résidence.

Pénalités

VOYAGE BLANC OU RETARD MULTIPLE

Chaque voyage blanc ou retard sera chargé à l'utilisateur selon la tarification en vigueur.

Après trois (3) voyages blancs ou retards, les transports seront suspendus pendant une semaine ou plus, selon le cas.

NON-PAIEMENT

Si un utilisateur ne paie pas son transport, il sera suspendu jusqu'au paiement.

Après trois (3) non-paiements, les transports seront suspendus pendant une semaine ou plus, selon le cas.

Pénalité

CHÈQUE SANS PROVISION

Si l'utilisateur émet un chèque sans provision, il devra payer le montant dû, additionné de 15 \$ (5 \$ frais pour chèque sans provision + 10 \$ frais administratifs) au transport suivant.

Après deux (2) chèques sans provision, les transports seront suspendus pendant une semaine ou plus, selon la fréquence de l'utilisation du service.

COMPORTEMENT PERTURBATEUR

Le service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi travaillera avec les différents intervenants à trouver une solution aux problèmes occasionnés par un comportement perturbateur inacceptable.

En cas de récidive ou en cas de force majeure, la sanction pourrait être une suspension temporaire d'une semaine ou plus selon le cas.

Modification au dossier

Une modification au dossier nécessite l'envoi d'une lettre ou d'une note qui expose clairement la modification demandée.

À cette lettre, vous devez joindre l'évaluation d'un professionnel qui explique en détail le diagnostic, les déficiences, les incapacités et les besoins de transport qui en découlent.

Prise en charge par le chauffeur



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

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

Si l'utilisateur utilise un fauteuil roulant, il doit pouvoir effectuer seul le transfert de son fauteuil à la banquette du véhicule.

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

En aucun temps, le chauffeur ne devra transporter un usager dans ses bras ou descendre un fauteuil roulant des escaliers.

L'utilisateur est pris en charge par le chauffeur, à partir du point d'embarquement jusqu'au point de débarquement. Le chauffeur doit également s'assurer, à moins d'avis contraire, de la prise en charge de l'utilisateur à destination.

Retard inhabituel

Un retard est considéré inhabituel quand il excède 15 minutes. En cas de retard inhabituel, vous devez contacter le service de transport adapté de au 450 263-7010, sans frais au 1 866 890-5242 ou au numéro d'urgence 1 866 278-9538. Nous pourrions ainsi vous informer sur les raisons du retard.

En cas d'accident

Si un accident survient lors d'un déplacement, le service de transport adapté fera tout son possible pour communiquer avec les proches de l'utilisateur. De plus, il informera, s'il y a lieu, l'utilisateur, son ou ses parents, de la procédure à suivre pour déposer une réclamation auprès des instances appropriées.

En cas de tempête

Soucieux d'assurer un transport sécuritaire à ses usagers, le service de transport adapté se réserve le droit de suspendre temporairement son service en raison de conditions climatiques défavorables.

Cette décision est prise par la direction du service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi, en consultation avec les transporteurs, s'il y a lieu.

En cas de tempête

Si la chaussée est glissante, enneigée et non praticable, nous refusons de mettre en danger usagers et chauffeurs.

En cas de fermeture du service, une annonce sera faite sur les ondes de MIX96-FM (96,5), CFXM-FM (104,9) et CJAD-AM (800). Vous pouvez également communiquer avec notre bureau au 450 263-7010. Si la ligne est occupée, un message sur le répondeur téléphonique du service de transport adapté vous informera de la fermeture du service en cas d'intempérie.



Modifications

- * Heures d'ouverture
- * Territoire desservi
- * Tarification

Les usagers seront avisés par la poste ou par avis public dans les journaux locaux de toute modification apportée aux heures d'ouverture, à la tarification ou au territoire desservi.



Processus de plainte

Le Service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi est soucieux d'offrir un service de qualité qui répond aux besoins de ses usagers.

En cas d'insatisfaction, ces derniers sont invités à faire part de leurs commentaires, observations ou plaintes au personnel du service de transport.

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

Vous pouvez formuler votre plainte



Par écrit

Direction du service de transport adapté
et collectif de la MRC Brome-Missisquoi
749, rue Principale
Cowansville (Québec)
J2K 1J8



Par téléphone

450 263-7010
1 866 890-5242



Par courriel
transport@mrctm.qc.ca

Table des matières

◆ Mot de bienvenue	3
◆ Service offert	4
◆ Territoire desservi	4
◆ Carte d'accès	5
◆ Admission	6
◆ Accompagnement	7
◆ Transport régulier	10
◆ Transport occasionnel	11
◆ Transport de groupe	11
◆ Conditions d'utilisation du taxi régulier	11
◆ Service à la clientèle	12
◆ Horaire du service de transport	12
◆ Jours fériés sans transport	13
◆ Jours fériés sans service au bureau	13
◆ Tarification et modes de paiement	14
◆ Zones tarifaires	15
◆ Circuits, routes régulière et autres demandes	16
◆ Déplacements hors territoire	17
◆ Procédure de réservation	18
◆ Retours sur appel	20
◆ Responsabilités de l'utilisateur	21
◆ Être prêt à l'heure confirmée	21
◆ Résidents d'habitations à loyers multiples	21
◆ Modification ou annulation d'une réservation	21
◆ Transport « Blanc »	22
◆ Autres responsabilités du client	23
Pénalités	28
◆ Modification au dossier	29
◆ Prise en charge par le chauffeur	30
◆ Retard inhabituel	31
◆ En cas d'accident	31
◆ En cas de tempête	31
◆ Modifications	32
◆ Processus de plainte	33

