

Transport La Matanie



Guide de l'utilisateur

admis au transport adapté



Table des matières

MOT DE BIENVENUE	3
Transport régulier	4
Transport occasionnel	4
Types d'accompagnement	4
Réservation	5
Annulation	5
Transport de groupe	5
Retour sur appel	5
Si vous résidez sur le territoire de la ville de Matane	5
Tarification	6
Triporteur-quadriporteur	6
Siège d'auto	6
Chien-guide ou d'assistance	6
Procédure tempête	6
Déneigement	7
Jours fériés	7
Comportement	7
Infractions et sanctions	7
Plaintes	7

MOT DE BIENVENUE

Ce guide est un outil vous permettant de vous informer sur le fonctionnement du transport adapté et ainsi faciliter vos demandes de transport.

Le transport adapté de la MRC de La Matanie organise, gère et dispense un service de transport adapté aux personnes admises qui choisissent de faire appel à ses services. Le transport adapté est un service porte-à-porte, mais il peut aussi être offert à partir de lieux de prise en charge et de descentes déterminées. Ce service est offert sur appel ou selon des itinéraires fixes, avec des véhicules réguliers ou modifiés.

Nous espérons que ce guide répondra à vos questions et à vos besoins.

Pour nous joindre :

Transport adapté de la MRC de La Matanie

**158, rue Soucy, 2^e étage
Matane (Québec) G4W 2E3**

**Téléphone : 418-566-2001
Télécopieur : 418-562-7265**

Nos heures d'ouvertures sont du lundi au jeudi de 8 h 30 à 16 h 45 ainsi que le vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

Procédures d'admission

Afin de bénéficier des services du transport adapté, vous devez avoir été préalablement admis à l'aide du formulaire d'admission prescrit par le ministère des Transports. Ce formulaire est disponible sur demande au bureau du transport adapté ou sur le site Internet :

www.lamatanie.ca

Le formulaire complété est remis au comité d'admissibilité qui est l'instance décisionnelle au niveau local en ce qui a trait aux admissions. La décision du comité est prise en conformité avec les critères d'admissibilité établis par le ministère des Transports.

Une fois admis, tout changement de votre état de santé, modification d'équipement ou changement d'adresse doit nous être signalé afin de mettre votre dossier à jour. Il est de votre responsabilité de nous en informer.

Il existe deux types de transport : Régulier et occasionnel

Transport régulier

Un transport régulier est une réservation qui se répète aux mêmes jours et aux mêmes heures de chaque semaine.

Donc, pour un transport régulier, vous ne prenez qu'une seule fois la réservation (ex. : Rendez-vous en physiothérapie tous les mercredis de 13 h 00 à 15 h 30).

Transport occasionnel

Vous devez téléphoner pour chaque réservation, nous mentionnant les informations stipulées dans la section réservation. Une confirmation des heures vous sera transmise lors de votre appel ou lorsque les horaires seront finalisés.

Types d'accompagnement

1- L'accompagnement obligatoire :

Repose principalement sur les difficultés que le requérant rencontre en cours de déplacement. Différents besoins peuvent nécessiter l'assistance d'un accompagnateur. Ces besoins concernent principalement des personnes ayant des problèmes de posture d'insécurité malade ou de comportement. L'accompagnement peut aussi être obligatoire exceptionnellement, pour des personnes nécessitant une assistance médicale en cours de déplacement.

2- L'accompagnement temporaire à des fins de familiarisation :

Ce type d'accompagnement est vu comme une première étape dans le processus de familiarisation avec le transport. Il devrait permettre ultérieurement l'utilisation du transport sans accompagnateur. Il est accordé pour une période ne dépassant pas six mois à un adulte, à la suite de laquelle le comité doit réévaluer le statut d'accompagnement. La place de l'accompagnateur est assurée et sans coût.

3- L'accompagnement facultatif :

Personne qui ne nécessite pas obligatoirement une assistance physique ou psychologique, au cours de leurs déplacements, peut toutefois utiliser le service de transport en présence d'un accompagnateur. Cet accompagnateur doit payer son déplacement et sa présence doit être signifiée à la répartition lors de la réservation.

4- L'accompagnement pour des besoins d'assistance à destination :

Certaines personnes ne requièrent pas la présence d'un accompagnateur au cours de leurs déplacements, mais peuvent nécessiter, compte tenu de leurs limitations, une assistance à destination pour certains déplacements (ex. : orientation, aide à la motricité). L'accompagnateur doit être âgé d'au moins 14 ans, présence signifiée et payer son déplacement.

Réservation

Pour déplacement en transport, vous devez obligatoirement réserver au numéro de téléphone suivant : **418-566-2001**.

Dans les deux cas, les réservations doivent être faites au plus tard la veille de votre transport avant midi (12 h 00). Pour un déplacement le samedi ou le dimanche, vous devez communiquer avec la répartition au plus tard le vendredi à 14 h 00.

Lors des jours fériés, vous devez transmettre votre réservation la dernière journée ouvrable de la semaine avant midi (12h00). La liste des jours fériés se retrouve à la page 5.

Pour toute réservation de transport, les informations suivantes doivent être mentionnées :

- Votre nom et prénom ;
- La date du transport ;
- L'adresse exacte de la destination ;
- Les heures d'arrivées et de retour souhaitées ;
- La fréquence s'il y a lieu (réservation régulière).

Pour tous vos déplacements, vous devez être prêt 10 minutes avant l'heure prévue.

Annulation

Pour une annulation de transport, il est important de communiquer avec nous le plus tôt possible. Dans le cas d'absences répétées, des sanctions pourrait être appliquées.

Modification d'une réservation

Pour toute demande de modification d'une réservation, nous vous demandons de le faire au plus tard la veille de votre transport avant midi (12h00). Pour les modifications d'une réservation de fin de semaine et du lundi, vous devez nous les communiquer au plus tard le vendredi avant midi (12h00).

Un conducteur ne peut modifier une réservation. Vous devez en tout temps respecter la procédure et téléphoner à la centrale de répartition du transport de la MRC de La Matanie pour toute demande.

Transport de groupe

Les organismes utilisateurs doivent faire leur demande de réservations ou de modifications de préférence une semaine à l'avance en raison de l'impact d'une demande concernant plusieurs usagers.

Retour sur appel

Il est possible d'effectuer un retour sur appel pour un rendez-vous lorsque l'heure de fin est impossible à déterminer à la réservation.

Exemples :

- Rendez-vous médicaux ;
- Rendez-vous au centre hospitalier ;
- Rendez-vous chez le dentiste ou l'optométriste ;
- Rendez-vous dans une clinique d'esthétique ou de coiffure.

Lorsque le rendez-vous est terminé, vous devez téléphoner à la centrale de répartition pour demander un transport de retour.

Si vous résidez sur le territoire de la ville de Matane

Il faut prévoir un temps d'attente raisonnable en fonction des heures d'achalandage et de la disponibilité des véhicules.

Si vous résidez à l'extérieur du territoire de la ville de Matane

Il est probable que votre retour soit introduit à l'intérieur d'un trajet régulier, ou d'un trajet de demi-journée. Il se peut également que les délais d'attente soient plus considérables. Dans ce cas, vous pouvez demander un transport pour vous reconduire à un autre endroit à Matane en attendant votre départ, et ce, au tarif réglementaire.

Tarifcation

Il n'y a pas de frais d'adhésion au transport adapté mais un montant de 3,00\$ est exigé lors de l'embarquement, sinon, l'accès au service vous sera refusé. L'accompagnateur doit déboursier le même tarif que l'utilisateur excepté si le comité d'admissibilité a reconnu que l'accompagnement est obligatoire. L'accompagnateur doit monter et descendre au même endroit que l'utilisateur. Aucun pourboire n'est accepté. La tarification établie est la même pour tout le territoire de la MRC de La Matanie et celle-ci peut être révisée annuellement.

L'achat de billet et de carte mensuelle peut se faire auprès du conducteur, par téléphone ou au bureau de la MRC de La Matanie. Il y a aussi la possibilité de payer ses déplacements par chèque ou en argent comptant. Cependant, le conducteur ne rend pas la monnaie.

Triporteur-quadriporteur

Si vous utilisez un triporteur ou un quadriporteur, vous devez obligatoirement vous asseoir sur une banquette sans l'aide du chauffeur. Vous ne pouvez rester assis sur votre équipement pendant le trajet. Tous les fauteuils manuels et électriques, triporteurs et quadriporteurs doivent être munis d'ancrage afin de rendre sécuritaire vos déplacements.

Siège d'auto

Si un siège d'appoint est nécessaire à l'enfant lors de ses déplacements en transport adapté et le parent doit fournir ce siège. Selon le poids et la grandeur de l'enfant, le siège requis diffère.

Type de siège : Grandeur et poids de l'enfant.

Siège nouveau-né : (moins de 22 lbs ou 9 kg ou d'une grandeur totale inférieure à 63 cm ou 20 po en position assise).



Siège d'enfant : (de 22 à 40 lbs ou 9 à 18 kg ou d'une grandeur totale entre 66 et 102 cm ou 20 et 31 po en position assise).



Siège d'appoint : (poids supérieur à 40 lbs ou 18 kg).



Si le parent responsable n'a pas l'équipement requis lors de l'embarquement, son transport ne pourra être effectué.

Lors de sa réservation, le parent doit communiquer au central de répartition et aviser qu'il est accompagné de son enfant afin de réserver une place et prévoir le temps nécessaire à l'installation du siège.

Le siège doit être conforme et réglementaire.

Chien-guide ou d'assistance

La présence du chien-guide ou d'assistance est acceptée à bord du véhicule.

Certaines exigences peuvent toutefois s'appliquer notamment, le chien doit se trouver au pied de son maître et porter un harnais dans un minibus et en taxi. Le maître peut retirer le harnais, mais doit garder son animal près de lui.

Le chien doit avoir été formé par un organisme reconnu.

Le chien-guide ou d'assistance ne doit pas se comporter de manière agressive envers les usagers et le conducteur. Si l'animal nuit au confort et à la sécurité des autres utilisateurs du transport adapté, des correctifs devront être apportés par le maître ou le dresseur.

Aucun frais n'est exigé pour le transport du chien-guide ou d'assistance.



Procédure tempête

Lorsque les conditions climatiques sont défavorables à une exécution sécuritaire des transports, il est possible que le service du transport adapté de la MRC de La Matanie soit suspendu.

La décision concernant la suspension du service revient à la directrice, en collaboration avec le transporteur.

Suite à une décision, une annonce sera faite à la radio et sur le site www.mrcdematane.qc.ca . L'utilisateur peut également communiquer avec la centrale de répartition pour vérification.

Déneigement

Les entrées doivent être dégagées de neige à l'arrivée du chauffeur. Dans le cas contraire, le transport sera annulé, à moins que l'utilisateur puisse se rendre par lui-même au véhicule. En aucun cas, le chauffeur ne déneigera l'entrée pour faire passer un usager.

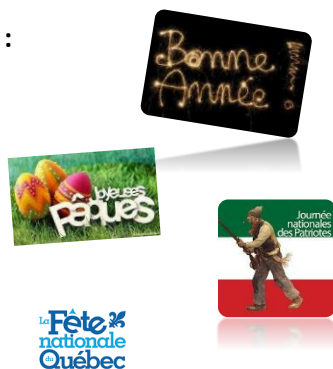
Jours fériés

Il n'y a pas de service de transport lors des jours fériés et les bureaux du transport adapté de la MRC de La Matanie sont également fermés. Nous ne pouvons pas prendre vos appels durant ces journées.

Voici la liste complète des jours fériés où les services de transport sont suspendus et où les bureaux du transport sont fermés :

SERVICE DU TRANSPORT :

Jour de l'an ;
Lundi de Pâques ;
Fête des Patriotes ;
Saint-Jean-Baptiste ;
Fête du Canada ;
Fête du Travail ;
Action de grâce ;
Noël.



BUREAUX DU TRANSPORT :

Jour de l'An ;
Vendredi Saint ;
Lundi de Pâques ;
Fête des Patriotes ;
Saint-Jean-Baptiste ;
Fête du Canada ;
Fête du Travail ;
Action de grâce ;
Noël.



Comportement

Le comportement de l'utilisateur à bord du véhicule se doit d'être respectueux et de civilisé. Il ne peut en aucun temps utiliser la violence physique ou verbale envers le conducteur ou un autre usager. Le respect implique aussi que l'utilisateur du transport adapté emporte une quantité raisonnable de bagages (selon les règlements en vigueur). Aucun objet mobile ne doit se retrouver dans le véhicule. L'utilisateur ne doit pas disperser ses effets personnels, manger ou jeter des déchets dans le transport. De plus, il est strictement interdit de fumer ou vapoter. Tout manquement grave pourra entraîner la suspension.

Infractions et sanctions

Des sanctions peuvent être prises à l'égard d'un usager suite à une infraction en tenant compte de la gravité des faits et des circonstances entourant l'évènement et en prenant en considération la déficience ayant pu causer le comportement.

L'utilisateur peut être suspendu temporairement ou indéfiniment. Toute suspension au service ne doit intervenir qu'après avoir examiné les solutions possibles ou après avoir fait des démarches auprès des intervenants impliqués, s'il y a lieu.

Plaintes

- Lorsqu'un usager est insatisfait d'un service rendu ou du comportement d'un employé du transport au niveau de la répartition ou d'un conducteur, il achemine sa plainte par écrit, à la personne responsable du Transport Adapté de La Matanie. Si la plainte est formulée verbalement, le responsable la consigne par écrit. Si la plainte est faite verbalement, la réponse pourra lui être faite verbalement.
- Dans la présentation de sa plainte, l'utilisateur doit fournir toutes les informations nécessaires au traitement de celle-ci.
- Si le plaignant juge nécessaire, il peut être accompagné ou représenté par un organisme approprié.
- Dans l'éventualité où la plainte ne peut être résolue sur le champ, la direction a un délai de 30 jours pour la régler.
- Si le plaignant demeure insatisfait, il peut acheminer sa plainte à d'autres instances tel le ministère des Transports du Québec.