



Guide de l'utilisateur

Service de transport en commun adapté

Bienvenue à nos usagers,

La MRC de Matawinie est heureuse de vous offrir le Guide de l'utilisateur du service de transport en commun adapté.

Vous y trouverez les renseignements essentiels qui vous aideront à utiliser ce service. N'hésitez pas à le consulter régulièrement.

Notre objectif est de vous offrir un service de qualité, adapté à vos besoins, et de vous transporter en toute sécurité.

Merci de nous accorder votre confiance.

La Direction

Notes personnelles

Mon numéro d'utilisateur :

Adresses de mes destinations préférées :

Table des matières

Terminologie	4
Admissibilité	5
Comité d'admission.....	6
Accompagnement.....	7
Territoire desservi.....	8
Comment réserver un transport?	10
Types de réservation.....	10
Horaire.....	11
Politique de réservation.....	12
Renseignements requis	12
Annulation d'une demande de transport	13
Vos responsabilités.....	14
Responsabilités du conducteur	16
Obligations du transporteur	17
Commentaires et suggestions	17

Terminologie

Transport adapté

Le transport en commun adapté est un service de transport porte-à-porte, qui est adapté aux besoins des personnes handicapées, admises selon la politique émise par le ministère des Transports du Québec.

Usager

Personne préalablement admise, qui a une déficience significative et persistante la limitant dans ses activités normales. De plus, celle-ci a sur le plan de la mobilité des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport en commun adapté.

Visiteur occasionnel

Personne détentricrice d'une carte d'admission désirant utiliser un service de transport en commun adapté au Québec autre que celui où elle a été admise sans avoir à présenter une nouvelle demande d'admission et/ou possédant une résidence secondaire sur le territoire de la MRC de Matawinie.

Accompagnateur

Personne utilisant le transport en commun adapté en compagnie d'un usager pour lui porter assistance en cas de besoin.

Répartiteur

Personne qui reçoit les appels et les réservations des usagers, prépare les feuilles de route en tenant compte des demandes qui auront été formulées. Le répartiteur a la responsabilité de rationaliser le plus possible le transport en commun adapté par le jumelage de la clientèle en évitant les dédoublements, tout en ayant le souci de desservir adéquatement la clientèle.

Tarification

Frais exigés à l'usager et à son accompagnateur, s'il y a lieu, pour son déplacement.

Admissibilité

Pour être admis au service de transport en commun adapté de la MRC de Matawinie, vous devez compléter le formulaire d'admissibilité et le retourner au 3184 1^{re} Avenue, Rawdon, J0K 1S0.

Formulaire disponible :

sur notre site Internet : www.matawinie.org
☎ 450 834-5441 / 1 800 264-5441, poste 7065



Le requérant doit répondre aux deux (2) critères suivants établis selon la politique d'admissibilité du ministère des Transports:

- être une personne handicapée, c'est-à-dire, avoir une déficience significative et persistante et être limitée dans l'accomplissement de ses activités normales;
- avoir sur le plan de la mobilité des limitations justifiant l'utilisation d'un tel service de transport.

Seules les incapacités suivantes pourront être retenues aux fins de l'admissibilité :

- incapacité de marcher sur une distance de 400 mètres sur un terrain uni;
- incapacité de monter une marche d'une hauteur de plus de 35 centimètres avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui;
- incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport en commun régulier;
- incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
- incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;
- incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle; toutefois, cette incapacité ne peut à elle seule être retenue aux fins d'admission.

Lorsqu'une demande est présentée entre la tenue de deux(2) réunions du comité d'admission et lorsque l'officier est convaincu, après analyse, que l'utilisateur est admissible, la MRC de Matawinie autorise l'officier délégué à l'admission ou son substitut à accorder une pré-admission à l'égard d'une demande provenant d'un nouvel usager qui nécessite un transport pour des raisons médicales.

Ladite demande sera par la suite examinée par le comité d'admission lors de sa prochaine séance. La pré-admission prendra fin le jour où le comité d'admission rendra sa décision quant à l'admissibilité dudit usager.

Comité d'admission

Le comité d'admission statue sur chaque demande d'admission qui lui est transmise. Il s'agit d'un comité tripartite où chacun des membres a une voix égale et où les décisions doivent être rendues à l'unanimité.

Il est composé d'un (1) représentant de la MRC de Matawinie, d'un (1) représentant du réseau de la santé et des services sociaux et d'un (1) à trois (3) représentants des personnes handicapées. Chaque membre du Comité a un seul droit de vote. Le comité est autonome et détermine seul, en vertu des critères d'admissibilité, les personnes qui auront un droit d'usager.

Le comité d'admission peut aussi réviser les dossiers des personnes admises et, s'il y a lieu, modifier une décision prise antérieurement lorsque des faits nouveaux le justifient.

L'usager a l'obligation d'informer le Service de transport en commun adapté de toute modification à son dossier, telles que :

- ✓ **adresse**
- ✓ **téléphone**
- ✓ **nouvel équipement**
- ✓ **nécessité d'un accompagnateur**
- ✓ **autre**

Le Comité se réunit mensuellement pour étudier chaque demande d'admission qui lui sera soumise. La décision sera alors transmise par écrit à l'usager.

L'usager admis recevra une carte d'admission pour lui permettre d'utiliser le service de transport en commun adapté. Il doit toujours l'avoir en sa possession pour tous ses déplacements et doit la présenter sur demande. Il aura également accès, à titre de visiteur (se), aux autres services de transport adapté du Québec selon les ressources disponibles.

En cas de déménagement à l'extérieur du territoire, l'usager peut faire parvenir son dossier au nouveau service de transport en signant une autorisation de transfert, disponible sur demande à la MRC de Matawinie.



Accompagnement

Accompagnateur	Frais	Nombre maximal autorisé	Place garantie à bord	Particularités
Obligatoire *	Non	1	Oui	14 ans et plus capable d'aider durant le trajet et à destination
Occasionnel (facultatif)	Oui	1	Non	N/A
Lié aux responsabilités parentales **	Oui	Aucune limite	Oui	N/A
Temporaire	Non	1	Oui	adulte agissant à titre d'éducateur
Pour besoin d'assistance à destination	Oui	1	Oui	14 ans et plus capable d'aider à destination

Accompagnement obligatoire

La présence d'un accompagnateur est obligatoire lorsque l'utilisateur a besoin d'assistance physique ou psychologique en cours de déplacement (Prendre note que ce dernier ne peut recourir à l'aide du chauffeur).

**** Accompagnement lié aux responsabilités parentales**

- Un parent handicapé peut être accompagné de ses enfants âgés de moins de 14 ans;
- Un enfant handicapé de moins de 14 ans peut voyager en compagnie de ses parents ou d'une personne qui en a la charge;
- Un enfant handicapé de moins de six (6) ans doit obligatoirement être accompagné d'une personne responsable âgée de 14 ans et plus, lors de tous ses déplacements.
- L'utilisateur ainsi que son ou ses accompagnateurs doivent défrayer le coût de leur passage à l'exception des enfants âgés de moins de six (6) ans. Leur place dans le véhicule doit être confirmée au moment de la réservation.



Accompagnement d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance

La présence d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance doit être acceptée par le transporteur en tout temps et il est obligatoire pour l'utilisateur d'en faire part lors de la réservation. Il faut toutefois que le chien ait suivi une formation spécifique donnée par un organisme reconnu, tel que MIRA, etc. Le transporteur peut demander une attestation certifiant les qualifications du chien.

Les chiens-guides ou d'assistance ne doivent pas nuire au confort et à la sécurité des autres usagers du service, sinon des correctifs pourraient être exigés. Durant le transport en minibus ou en fourgonnette, le chien doit se trouver aux pieds du maître et porter un harnais. En taxi, le maître peut retirer le harnais mais il garde son animal près de lui. Les chiens-guides ou d'assistance ne sont pas considérés comme étant des accompagnateurs.

Territoire desservi

Déplacements autorisés

▪ Déplacements dans le territoire

La MRC de Matawinie offre des transports locaux pour tous motifs, toutes raisons à l'intérieur des quinze (15) municipalités de son territoire et selon les disponibilités des véhicules et du budget.



Les municipalités desservies :

Saint-Michel-des-Saints	Saint-Zénon
Sainte-Émélie-de-l'Énergie	Saint-Jean-de-Matha
Saint-Damien	Saint-Félix-de-Valois
Saint-Côme	Saint-Donat
Sainte-Marcelline-de-Kildare	Rawdon
Saint-Alphonse-Rodriguez	Sainte-Béatrix
Entrelacs	Chertsey
Notre-Dame-de-la-Merci	



Les déplacements locaux s'effectuent tous les jours de la semaine, entre 7 h et 24 h, le dernier embarquement s'effectuant au plus tard à 23 h.

Le service de transport est dans l'obligation de regrouper les déplacements.

Tout déplacement pour un visiteur sera autorisé sous réserve de la disponibilité des véhicules et en tenant compte des demandes effectuées par les usagers réguliers.

L'horaire du service de transport en commun adapté pour la desserte locale est adopté par simple résolution du Conseil de la MRC.

▪ Déplacements hors territoire

Pour tous les transports hors territoire, le service de transport en commun adapté de la MRC de Matawinie assurera le transport à une destination donnée à l'intérieur des municipalités hors territoire. **Tout déplacement supplémentaire sera aux frais de l'usager.**

L'horaire du service de transport en commun adapté pour la desserte hors territoire est adopté par simple résolution du Conseil de la MRC de Matawinie. En tout temps, le Conseil de la MRC se réserve le droit de regard sur les déplacements qui sont hors territoire.

Pour une sortie de groupe ou d'une association, vers une municipalité non mentionnée précédemment ou non autorisée, selon l'horaire établi, les responsables de l'activité doivent acheminer leur demande au moins une (1) semaine avant la date prévue de celle-ci. L'administration du service de transport en commun adapté analysera la demande et avisera la personne responsable dans les plus brefs délais.

Tout déplacement pour un visiteur déjà admis à un service de transport en commun adapté sera autorisé sous réserve de la disponibilité des véhicules et en tenant compte des demandes effectuées par les usagers réguliers.

Le service de transport en commun adapté de la MRC de Matawinie offre des transports hors territoire selon un horaire établi par le Conseil des maires de la MRC :

Destination	Période	Horaire	Précisions
Vers Joliette	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entre 7 h et 19 h du lundi au jeudi ➤ Entre 10 h et 23 h les samedi et dimanche 	3 aller/retour maximum par jour : <ul style="list-style-type: none"> ➤ le matin vers 7 h ➤ aux environs de l'heure du dîner ➤ en fin de journée, entre 17 h et 19 h Au besoin, un retour entre 21 h et 23 h pour les rendez-vous en hémodialyse	Chacun des axes routiers du territoire, soit la 125, la 343 et la 131
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entre 7 h et 23 h le vendredi 	4 aller/retour maximum par jour : <ul style="list-style-type: none"> ➤ le matin vers 7 h ➤ aux environs de l'heure du dîner ➤ en fin de journée, entre 17 h et 19 h ➤ en soirée, entre 19 h et 23 h 	Chacun des axes routiers du territoire, soit la 125, la 343 et la 131
<i>Saint-Ambroise-de-Kildare</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selon les demandes et la disponibilité des véhicules ➤ Mêmes conditions que les transports vers Joliette ➤ Jumelé aux transports vers Joliette ➤ Adresses d'arrivée et de départ limitées à la route 343, le chemin de la Visitation et la rue Principale 		
<i>Notre-Dame-de-Lourdes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selon les demandes et la disponibilité des véhicules ➤ Mêmes conditions que les transports vers Joliette ➤ Jumelé aux transports vers Joliette ➤ Adresses d'arrivée et de départ limitées à la route 131 et la rue Principale 		
<i>Sainte-Mélanie</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Selon les demandes et la disponibilité des véhicules ➤ Mêmes conditions que les transports vers Joliette ➤ Jumelé aux transports vers Joliette ➤ Adresses d'arrivée et de départ limitées à la route 348 		
Vers Saint-Gabriel-de-Brandon	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entre 7 h et 17 h du lundi au vendredi 	2 aller/retour maximum par jour : <ul style="list-style-type: none"> ➤ le matin entre 7 h et 9 h ➤ en fin de journée, entre 15 h et 17 h 	Pour les usagers de Saint-Damien, Saint-Félix-de-Valois et Saint-Jean-de-Matha
Vers Saint-Jérôme et Sainte-Agathe	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entre 7 h et 19 h du lundi au vendredi 	2 aller/retour maximum par jour : <ul style="list-style-type: none"> ➤ le matin entre 7 h et 9 h ➤ en fin de journée, entre 15 h et 19 h 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pour les usagers de Saint-Donat, Entrelacs et Notre-Dame-de-la-Merci ➤ Pour des services spécialisés non disponibles sur le territoire de la MRC de Matawinie tels les médecins spécialistes, les hôpitaux, le Bouclier et le Centre de formation professionnelle
Vers Repentigny	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pour les usagers de Chertsey, Rawdon, Saint-Alphonse-Rodriguez, Saint-Côme, Saint-Damien, Sainte-Béatrix, Sainte-Émélie-de-l'Énergie, Sainte-Marcelline-de-Kildare, Saint-Félix-de-Valois, Saint-Jean-de-Matha, Saint-Michel-des-Saints et Saint-Zénon ➤ Pour des services spécialisés non disponibles sur le territoire de la MRC de Matawinie tels « Le Bouclier » 		

Déplacements non-autorisés

Les déplacements de groupe (transport nolisé), institutionnels ou scolaires de niveaux primaire et secondaire ne sont pas autorisés, à moins que soit conclue une entente entre les différents organismes. Par institutionnel, on entend :

- un déplacement vers un centre de jour
- un déplacement entre un établissement du réseau de la santé vers un autre établissement du même réseau.

Comment réserver un transport?



Téléphone : 450 834-5441, poste 7065

Sans frais : 1 800 264-5441, poste 7065

Types de réservation

Déplacements réguliers

Ceci s'adresse à vous si vous effectuez des déplacements répétitifs :

- tous les jours de la semaine ou une journée par semaine, plusieurs semaines consécutives
- départ du même endroit et toujours vers la même destination
- déplacements à des heures fixes

Vous n'avez pas à confirmer à chaque transport mais, vous devez toutefois nous aviser en cas d'annulation. Veuillez noter que les réservations régulières sont automatiquement annulées lors de jours fériés.

Toute demande de déplacements réguliers doit être soumise au répartiteur deux (2) semaines avant la date prévue du premier déplacement. La demande sera acceptée sous toute réserve, selon la disponibilité des véhicules et l'horaire demandé.

Déplacements occasionnels

Un déplacement occasionnel répond à un besoin ponctuel (emplettes, sorties, rendez-vous, etc.). Vous devez réserver **avant 14 h la veille** du déplacement, à l'exception des réservations pour les samedis, dimanches et lundis qui doivent être faites au plus tard **à midi (12 h)**, le **vendredi**. Il est à noter que la même règle s'applique pour les jours fériés.

Horaire

Horaire des répartiteurs



Les répartiteurs du service de transport en commun adapté de la MRC de Matawinie répondent aux appels de réservation entre 8 h 30 et 16 h 30 du lundi au vendredi.

Horaire des réservations

Appels	Déplacements
Avant 14 h, la veille du déplacement	mardi, mercredi, jeudi et vendredi
Avant midi (12 h) le vendredi	samedi, dimanche et lundi

Une procédure spéciale de réservation est appliquée annuellement pour la période des Fêtes, du 24 décembre au 2 janvier inclusivement. Elle sera diffusée aux usagers en temps opportun.

Heures de service

- Du dimanche au samedi : 7 h à 24 h
- Premier embarquement : 7 h
- Dernier embarquement : 23 h

Jours fériés*

- . Période des Fêtes (du 24 décembre au 2 janvier)
- . Vendredi saint
- . Lundi de Pâques
- . Journée nationale des patriotes
- . Saint-Jean-Baptiste (24 juin)
- . Fête du Canada (1^{er} juillet)
- . Fête du travail
- . Action de grâces

- * Les déplacements réguliers sont automatiquement annulés.
- * Pour effectuer un déplacement vous devez réserver au plus tard la veille, avant midi.

En cas de mauvais temps

Lors d'une tempête de neige ou de verglas, le Service de transport en commun adapté peut décider d'interrompre temporairement son service. Puisque plusieurs organismes ferment leurs portes au même titre que la Commission scolaire des Samares, il est entendu que notre Service applique cette même règle. Consultez les médias d'information. (La radio du M 103,5 FM ou Salut Bonjour à TVA)

En dehors des heures de bureau

Si urgence, communiquez avec l'un de nos transporteurs* :

Taxi AA	450 898-9930
Taxi Bordeleau	450 898-5282
Taxi Bruneau	450 886-2331
Taxi Cantara	450 833-1253
Rawdon Taxi	450 758-5588

* Service de dépannage seulement. Pour des raisons techniques, nous ne pouvons garantir le service.

Politique de réservation



Toute réservation doit être effectuée **24 heures à l'avance**.

Un transport du lendemain doit être réservé au plus tard la veille, **avant 14 h**.

Les réservations pour les samedis, dimanches et lundis doivent être faites au plus tard **avant 12 h** le vendredi précédent.

N.B. : *Les mêmes règles s'appliquent lors des jours fériés en tenant compte des heures de fermeture des bureaux citées précédemment.*

Vous ou votre répondant devez faire votre réservation, et ce, même si vous êtes inscrit à une activité organisée par un groupe ou une association.

Renseignements requis

- date du déplacement
- adresse de départ
- adresse de destination
- heure d'arrivée souhaitée à destination**
- heure de départ souhaitée pour le retour **
- l'aide à la mobilité utilisée (cane, marchette, quadriporteur, fauteuil roulant, etc.)
- adresse de retour (si différente de l'adresse de départ)
- présence d'un accompagnateur, s'il y a lieu
- présence d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou de tout autre animal, s'il y a lieu

** Si vous êtes dans l'impossibilité d'établir l'heure de retour, dans le **cas d'un rendez-vous médical**, le retour pourra se faire sur appel, sauf s'il s'agit d'un déplacement hors-territoire pour lequel vous devrez vous conformer à l'horaire établi. Vous avez le devoir de communiquer avec le répartiteur **avant la fermeture des bureaux** (16 h 30) pour l'informer de votre heure de retour et vous devez prévoir une période d'attente nécessaire pour qu'un véhicule se libère.

Aucune réservation ne doit être faite directement au transporteur et aucun transport ne sera accordé la journée même, à moins d'une possibilité de jumelage.

Seules les réservations prises avec le répartiteur seront acceptées, et ce, durant les heures de bureau. Aucune réservation ne sera prise sur le répondeur, le télécopieur ou par Internet.

En tout temps, le répartiteur peut modifier l'heure d'embarquement de l'utilisateur afin de permettre une meilleure utilisation des véhicules.

Pour tout arrêt supplémentaire en cours de route, vous devrez déboursier une contribution supplémentaire, et ce, pour chacun de ces arrêts, comme si vous demandiez un nouveau transport.

Le transporteur peut arriver jusqu'à quinze (15) minutes avant ou après l'heure convenue; vous devez être prêt à monter à bord du véhicule dès l'arrivée de celui-ci. Le transporteur quitte les lieux du rendez-vous après cinq (5) minutes d'attente. Dans le cas d'une demande visant le retour du transporteur au lieu d'embarquement, dont le retard a excédé cinq (5) minutes d'attente, une pénalité de 10 \$ sera ajoutée à la contribution initiale et sera payable à l'embarquement.

Pour tout déplacement demandé en dehors des heures de bureaux, le répartiteur vous communiquera les coordonnées du transporteur qui fera la course. Vous devez vous assurer que le répartiteur soit en mesure de vous rejoindre ou de laisser un message sur votre boîte vocale pour vous informer de tout changement.

Annulation d'une demande de transport



Toute annulation d'un transport doit être effectuée au répartiteur au moins deux (2) heures avant l'embarquement, même s'il y a deux (2) personnes qui demeurent au même endroit et qu'une seule n'a pas besoin de transport.

En dehors des heures d'ouverture du Service, vous devez laisser un message sur la boîte vocale confirmant ainsi le respect des deux (2) heures de délai. De plus, si possible, vous devez communiquer avec le transporteur afin de lui éviter un voyage blanc.

Une pénalité d'un montant de 10 \$ sera imposée pour chaque annulation à la porte ou ne respectant pas le délai de deux (2) heures d'avis. Celle-ci sera payable lors du prochain déplacement, et ce, à l'embarquement.



Tarification

Vous et votre accompagnateur devez acquitter votre droit de passage au moment de l'embarquement, en payant comptant au transporteur. Le paiement s'effectuant en deux versements, à l'aller et au retour.

Les frais supplémentaires pour tout arrêt en cours de route doivent être acquittés, pour leur part, au moment de l'embarquement suivant l'arrêt.

L'obligation d'acquitter son droit de passage ne s'applique pas aux personnes suivantes, lesquelles voyagent gratuitement :

- enfant de moins de six (6) ans, usager ou accompagnateur d'un usager du service de transport en commun adapté;
- l'accompagnateur obligatoire d'un usager du service de transport en commun adapté.

Pour plus d'informations concernant les tarifs, veuillez vous référer à la grille tarifaire jointe à cet effet ou visiter notre site Internet au www.matawanie.org.

Vos responsabilités

Accessibilité et entretien des lieux



Vous devez assurer l'accessibilité de votre résidence à tout moment de l'année si vous empruntez le transport en commun adapté. Particulièrement en hiver, il est nécessaire que l'entrée de la cour et les escaliers soient déblayés et déglacés.

De plus, le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire et facilement carrossable afin de permettre un accès facile et sécuritaire de la porte d'entrée au véhicule.

Comportement

La MRC de Matawanie se réfère au code de pratique en transport en commun adapté concernant les règles et comportements à suivre pour les transporteurs, les conducteurs ainsi que les usagers :

- Politesse, respect et courtoisie sont de mises envers le chauffeur et les autres passagers;
- Durant le trajet, il est interdit de crier, de tenir des propos obscènes, de troubler la paix ou de distraire le conducteur;
- Il est interdit de fumer et de manger à bord des véhicules;
- N'emporter qu'une quantité raisonnable de bagages (seuls les bagages, sacs d'épicerie et de magasinage ne requérant pas l'assistance du conducteur ni d'espace additionnel dans le véhicule sont acceptés. Aucun objet mobile ne doit se retrouver dans le véhicule).
- En cas de déplacement avec un animal de compagnie, vous devez le transporter dans une cage fermée et être en mesure de le tenir sur vos genoux durant le trajet.

La direction du service de transport en commun adapté peut, en tout temps, suspendre l'accès au transport d'un usager ou modifier l'accompagnement de celui-ci si des comportements inadéquats étaient observés. Une suspension temporaire de l'accès au transport en commun adapté aura pour but de réévaluer l'admissibilité de l'usager par le comité d'admission à l'intérieur de 45 jours suivant la date de la suspension.

Sécurité

Vous avez la responsabilité d'utiliser un équipement pouvant être véhiculé sans danger dans un minibus ou un véhicule adapté. Cet équipement ne doit pas compromettre votre sécurité ou celle des autres usagers ou du chauffeur.



Tout fauteuil roulant (incluant les triporteurs et quadriporteurs) doit être muni de quatre (4) points d'ancrage conformes aux normes de sécurité. S'il n'est pas conforme, vous devez apporter les modifications nécessaires, et ce, à vos frais. Le service du transport se donne le droit de refuser le déplacement si les correctifs adéquats n'ont pas été apportés. De plus, si vous utilisez un triporteur ou un quadriporteur, vous devez être en mesure de faire seul ou avec un minimum d'aide le transfert de votre fauteuil à la banquette du véhicule.

Il est à noter que les fauteuils roulants, triporteurs et quadriporteurs ne peuvent excéder la plate-forme élévatrice de nos véhicules, dont la dimension est de 30 x 51 pouces. En cas de non-conformité, votre transport peut vous être refusé.

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules. Si vous devez voyager en fauteuil roulant, vous devez porter votre ceinture personnelle, conforme aux normes, à la hauteur du thorax, à défaut de quoi vous devrez utiliser celle du transporteur ou accepter de vous transférer sur une banquette.



Pour être exempt du port de la ceinture de sécurité, vous devez avoir en votre possession un certificat attestant que vous ne pouvez porter une telle ceinture et signer un document dégageant la MRC et le transporteur de toutes responsabilités en cas de blessures, à défaut de quoi le transport vous sera refusé. Si vous êtes dans l'impossibilité d'attacher votre ceinture, le conducteur a le devoir de le faire à votre place.

Si vous êtes accompagné d'un enfant, il est de votre responsabilité de fournir un siège d'auto ou un siège d'appoint réglementaire pour enfant et de vous assurer qu'il soit bien attaché. Il en est de même pour l'accompagnateur d'un enfant handicapé.

Responsabilités du conducteur



Le service de transport en commun adapté s'engage à offrir à ses usagers un service porte-à-porte, ce qui signifie que les conducteurs doivent assister l'utilisateur tout au long du déplacement, du départ à l'arrivée.

Aide fournie par le conducteur

- Vous aider à franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination, en autant qu'il n'y ait pas plus de trois (3) marches à franchir pour les fauteuils roulants;
- Vous aider à monter et à descendre du véhicule et à franchir le seuil des portes;
- Si utilisation d'un déambulateur ou d'un fauteuil roulant, le conducteur doit le ranger dans le coffre de son véhicule;
- S'assurer de votre prise en charge, si nécessaire, à destination : il ne peut quitter les lieux sans être certain que vous êtes bel et bien entré, en toute sécurité, à l'intérieur du lieu de votre destination.

En aucun temps le conducteur ne doit transporter un usager dans ses bras, ni monter ou descendre un fauteuil roulant dans des escaliers de plus de trois (3) marches. Dans ce cas, l'utilisateur doit alors prévoir une autre forme d'aide.

Il n'est pas de la responsabilité du conducteur de se rendre sur les étages d'un hôpital ou d'un centre d'accueil pour aller chercher un usager. Ce dernier doit être prêt et attendre à la porte à l'heure prévue.

Le conducteur n'a pas l'autorisation de vous attendre ou de modifier votre réservation.

Obligations du transporteur

Le conducteur doit

- communiquer au service de répartition tout incident, anomalie ou accident impliquant un usager;
- être familier avec les tarifs en vigueur;
- se rendre à l'adresse d'origine à l'heure confirmée;
- permettre un accès facile et sécuritaire;
- descendre et manifester sa présence en sonnant à l'adresse d'embarquement;
- s'assurer de l'identité du client et de sa destination;
- communiquer avec le service de répartition avant de partir, si l'utilisateur ne manifeste pas sa présence;
- offrir l'assistance nécessaire à l'utilisateur;
- reconduire l'utilisateur à la porte;
- s'assurer qu'il y ait quelqu'un qui prenne l'utilisateur en charge, si nécessaire;
- compléter le rapport d'accident ou d'incident;
- Ne peut laisser sans surveillance les usagers à bord de son véhicule.

Commentaires et suggestions

Si vous croyez avoir vécu une situation particulière, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Toute plainte sera traitée confidentiellement dans les plus brefs délais.

Le service de transport en commun adapté accusera réception d'une plainte écrite dans les dix (10) jours ouvrables de celle-ci.

Dans l'éventualité où la plainte ne peut être solutionnée, elle sera soumise au Comité du transport en commun adapté de la MRC de Matawinie et celui-ci rendra une réponse dans un délai de 45 jours.

Coordonnées du Service de transport en commun adapté de la MRC de Matawinie

3184 1^{re} Avenue
Rawdon (Québec)
J0K 1S0

Pour nous joindre :

450 834-5441 / 1 800 264-5441, poste 7065

www.matawinie.org