



**Transport
Autonomie**

Beauce - Etchemins

Transport adapté et collectif

**LE TRANSPORT
ADAPTÉ AUX
PERSONNES
À MOBILITÉ
RÉDUITE**

**GUIDE DE
L'USAGER**

TABLE DES MATIÈRES

Horaire du bureau	3
Informations	3
Définition de la personne à mobilité réduite	3
Le transport adapté s'adresse à	3
Transport adapté	4
Types de véhicules utilisés	4
Motifs de déplacements	4
Territoires desservis	5
Tarifcation	6
Déplacements inter-MRC	6
Politique de fermeture	6
Demande d'admission	6
Heures de services	6
Révision de la décision	7
Types d'admissions	7
Accompagnements	8
Réservations	9
Annulation	9
Mode de paiement	9
Procédures à bord	10
Privilèges des usagers	10
Accessibilité et entretien des lieux	11
Suggestions ou plaintes	11

TRANSPORT AUTONOMIE BEAUCE-ETCHEMINS

10949, 2^e Avenue, Saint-Georges (Québec) G5Y 1V9
418 227-4147 ou 1 800 463-1691
www.transportautonomie.com

HORAIRE DU BUREAU

Le bureau est ouvert du **lundi au vendredi** de **8 h à 12 h** et **13 h à 16 h**.
Le bureau est fermé pendant les congés fériés.

INFORMATIONS

Pour toutes informations concernant l'inscription, l'admission, les réservations, l'horaire et tous renseignements se rapportant au transport adapté, veuillez communiquer avec nous ou visiter notre site internet au www.transportautonomie.com

DÉFINITION DE LA PERSONNE À MOBILITÉ RÉDUITE

Une personne à mobilité réduite est toute personne limitée dans l'accomplissement d'activités normales et qui de façon significative et persistante est atteinte d'une déficience physique, psychique, intellectuelle ou sensorielle ou qui utilise régulièrement une orthèse, une prothèse ou tout autre moyen pour pallier à son incapacité.

LE TRANSPORT ADAPTÉ S'ADRESSE À

Toute personne à mobilité réduite au sens de la Loi, résidant à l'intérieur des municipalités participantes, qui à cause de son incapacité présente des difficultés à utiliser sans aide le transport en commun, à l'exception :

- > des personnes à mobilité réduite d'un service de transport institutionnel ;
- > des personnes ayant un premier payeur pour certains déplacements (SAAQ, CNESST, CLE).

TRANSPORT ADAPTÉ

Le transport adapté est un service de transport en commun qui répond au besoin général de la clientèle.

Le jumelage des déplacements et la ponctualité de chacun sont essentiels pour rendre le service le plus efficace et économique possibles afin de transporter le plus grand nombre de personnes à l'intérieur d'une enveloppe budgétaire déterminée.

TYPES DE VÉHICULES UTILISÉS

Le service de transport adapté utilise plusieurs types de véhicules afin de transporter sa clientèle.

Les véhicules utilisés sont prioritairement des minibus adaptés, des taxis adaptés et à l'occasion des voitures taxis conventionnelles seront utilisées pour certains déplacements.

Il est interdit à l'usager de demeurer assis sur son triporteur ou quadriporteur pendant le trajet à bord du véhicule.

L'usager doit prendre place sur une banquette.

MOTIFS DE DÉPLACEMENTS

L'usager pourra utiliser le transport adapté pour effectuer des déplacements occasionnés par :

- > le travail ;
- > les études postsecondaire ;
- > les loisirs ;
- > les soins médicaux ;
- > les activités de nécessité ;
- > magasinage ;
- > etc.

TERRITOIRES DESSERVIS

MRC BEAUCE-SARTIGAN	MRC DES ETCHEMINS
La Guadeloupe	Lac-Etchemin
Lac Poulin	Sainte-Aurélie
Notre-Dame-des-Pins	Saint-Benjamin
Saint-Benoît Labre	Saint-Camille-de-Lellis
Saint-Éphrem	Saint-Cyprien
Saint-Côme-Linière	Sainte-Justine
Saint-Gédéon-de-Beauce	Saint-Louis-de-Gonzague
Saint-Honoré-de-Shenley	Saint-Luc-de-Bellechasse
Saint-Martin	Saint-Magloire
Saint-Philibert	Saint-Prosper
Saint-Simon-les-Mines	Sainte-Rose-de-Watford
Saint-René	Sainte-Sabine
Saint-Théophile	Saint-Zacharie
Saint-Évariste-de-Forsyth	
Saint-Georges	

TARIFICATION

Veillez vous référer à notre grille tarifaire sur notre site internet au www.transportautonomie.com

DÉPLACEMENTS INTER-MRC

Il est possible d'effectuer des déplacements entre les municipalités des MRC Beauce-Sartigan et des Etchemins. Toutefois, les déplacements pour les activités de groupe, devront être organisés par les organismes de votre MRC.

POLITIQUE DE FERMETURE

Le transport adapté cesse ses transports lorsque la Commission scolaire Beauce-Etchemin annonce la fermeture de ses établissements.

Vous pouvez consulter le site Internet de la Commission scolaire dès 6 h 15 au www.csbe.qc.ca ou syntoniser l'une ou l'autre des stations radiophoniques suivantes :

- > COOL-FM - 103.5
- > PASSION-FM - 100,5 - 103,9 - 105,5

DEMANDE D'ADMISSION

Un formulaire de demande d'admission sera envoyé à chaque personne à mobilité réduite désirant bénéficier du service de transport adapté, celui-ci devra être complété par le requérant ou une personne de son choix et par un professionnel de la santé ou du réseau scolaire.

Cette demande sera étudiée par le comité des admissions dans les 45 jours suivant la date de réception du formulaire.

HEURES DE SERVICES

Lundi au dimanche de 7 h à minuit
et selon la disponibilité des véhicules.

RÉVISION DE LA DÉCISION

Toute personne se croyant lésée par la décision du comité local a deux recours :

- > Si le requérant dispose de renseignements additionnels sur sa condition, le comité local pourra reconsidérer la décision rendue.
- > Le requérant peut adresser dans les 40 jours suivant la décision du comité local une demande de révision de son dossier au Bureau de révision, Direction du transport terrestre des personnes, ministère des Transports du Québec.

TYPES D'ADMISSIONS

> Admission générale

Généralement, elle est accordée quand on ne peut pas envisager l'utilisation du transport en commun régulier pour aucun déplacement même après un apprentissage ou une familiarisation du réseau.

> Admission provisoire (entre 6 mois et 18 mois)

Généralement, elle est accordée quand le Comité d'admission n'est pas en mesure d'accorder un statut d'admission permanente, car il est en attente des résultats d'un programme de réadaptation, d'orientation-mobilité ou d'apprentissage à l'utilisation du transport en commun régulier à la date d'échéance du permis temporaire. Le Comité révisera le dossier, selon l'évaluation obtenue quant aux capacités de l'usager et il accordera alors soit une admission permanente, temporaire, saisonnière, partielle ou refusera l'admission.

> Admission saisonnière (1^{er} octobre au 31 mars de chaque année)

En vertu d'une telle admission, l'usager peut utiliser le transport adapté seulement durant l'hiver, car les limitations qu'il rencontre durant les autres périodes de l'année ne justifient pas l'utilisation du transport adapté.

> Admission partielle

Cette admission est accordée lorsqu'une personne est incapable d'effectuer certains déplacements.

ACCOMPAGNEMENTS

Le comité des admissions doit évaluer la nécessité ou non pour la personne à mobilité réduite d'avoir un accompagnement. Voici les différents types d'accompagnement :

> **Accompagnement pour responsabilités parentales**

Lorsqu'un usager se déplace en compagnie d'un enfant âgé de 6 à 13 ans, le parent comme l'enfant, doivent défrayer le coût du transport. Par contre, le transport est gratuit pour les enfants de 5 ans et moins.

> **Accompagnement facultatif**

Certaines personnes ne requièrent pas obligatoirement une assistance physique ou psychologique au cours de leurs déplacements, mais peuvent néanmoins avoir la possibilité de se faire accompagner lorsqu'elles utilisent le service de transport adapté. Enfin, pour des raisons pratiques, on doit limiter le nombre d'accompagnateurs à un par passager.

> **Accompagnement obligatoire**

Ce type d'accompagnement est prescrit par le comité lorsqu'un usager présente des problèmes majeurs de comportement ou une condition médicale particulière qui rendrait impossible ou non sécuritaire des déplacements qu'il doit effectuer.

> **Accompagnement pour besoins d'assistance à destination**

Ce type d'accompagnement est accordé à des personnes qui ne requièrent pas d'assistance en cours de déplacement en transport adapté, mais qui auraient besoin d'assistance, une fois rendue à destination.

> **Accompagnement temporaire pour familiarisation**

Ce type d'accompagnement est prescrit par le comité afin de permettre à un usager d'acquérir la confiance et l'habileté l'amenant à contrôler ses comportements et attitudes dans le transport adapté.

RÉSERVATIONS

Les modalités de réservation sont les suivantes :

- Il est demandé aux usagers de téléphoner une semaine à l'avance pour s'inscrire à l'horaire hebdomadaire.
- Le voyageur occasionnel doit réserver son transport au plus tard la journée précédente ouvrable avant 12 h.
- Les retours sur appel ne s'appliquent uniquement que pour **les rendez-vous médicaux.**
- Les réservations ou modifications doivent obligatoirement passer par le bureau et être autorisées par le personnel.
- Lors d'un jour férié, le déplacement régulier est automatiquement annulé à moins d'avis contraire de l'utilisateur.
- L'utilisateur doit annuler ses transports réguliers s'il n'en a pas besoin pendant le temps des fêtes ou lors de ses vacances.

Le service de transport adapté est disponible, selon la demande, de **7 h à minuit et ce, du dimanche au samedi.**

Toutefois, malgré votre admission au service, Transport Autonomie ne peut malheureusement pas garantir l'obtention d'un transport au moment désiré.

ANNULATION

L'utilisateur devra prévenir, le plus rapidement possible, le transport adapté pour toute annulation. Tout transport qui ne sera pas annulé sera facturé.

MODE DE PAIEMENT

L'utilisateur devra payer le plus possible en monnaie exacte son passage au chauffeur. Toutefois, ceux qui le demandent, pourront recevoir une facture à la fin de chaque mois.

PROCÉDURES À BORD

- > Le civisme, la discipline et la propreté sont de mise à l'intérieur des véhicules.
- > L'usager doit être à l'endroit prévu pour le départ.
- > L'usager doit être prêt **au moins 15 minutes avant l'heure prévue du départ.**
- > Le chauffeur signalera l'arrivée du véhicule et la limite d'attente sera de 5 minutes à partir de l'heure la plus tardive entre l'arrivée du véhicule et l'heure prévue pour le départ. Si durant ces 5 minutes, l'usager ne s'est manifesté, le chauffeur pourra repartir et continuer son trajet.
- > Il est interdit de manger et boire à l'intérieur des véhicules.

PRIVILÈGES DES USAGERS

- > Tout document fourni par l'usager contenant des informations personnelles sera et restera confidentiel.
- > Utilisation d'un service porte à porte, de transport adapté, personnalisé et à prix très abordable.
- > Le chauffeur n'est pas autorisé à circuler à l'intérieur d'un bâtiment. Assurez-vous que quelqu'un soit en mesure de vous prendre en charge, une fois débarqué du véhicule.
- > Le chauffeur apportera l'aide nécessaire au client pour assurer à celui-ci un transport confortable et sécuritaire.
- > Le chauffeur pourra demander l'aide d'une troisième personne si celui-ci juge une manipulation risquée pour la sécurité de la personne à mobilité réduite.
- > Il est interdit au chauffeur de demeurer en attente pendant que l'usager va, par exemple à la banque, à la pharmacie prendre son ordonnance ou au dépanneur.
- > L'usager doit planifier au moins 30 minutes entre l'heure d'arrivée à destination et son retour.

ACCESSIBILITÉ ET ENTRETIEN DES LIEUX

Le transport adapté est un service de porte à porte.

Par conséquent, l'accès à la porte d'entrée doit être accessible et entretenu lors de vos déplacements. Le chauffeur ne déplacera pas d'objet et ne déneigera pas votre entrée.

De plus, le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire, facilement carrossable et bien entretenu.

Par ailleurs, si vous vous déplacez en fauteuil roulant, le chauffeur ne vous aidera pas à franchir les escaliers ou d'autres obstacles.

Au besoin, votre lieu d'embarquement et de débarquement doit être équipé de rampe ou d'élévateur permettant de franchir ces obstacles physiques.

SUGGESTIONS OU PLAINTES

Tous les usagers peuvent faire part de leurs suggestions ou plaintes concernant le service de transport adapté en communiquant au bureau du transport adapté.

La quantité de bagages doit être raisonnable. Le chauffeur est responsable de l'application des procédures à bord des véhicules, il devra avertir ceux et celles qui ne se conforment pas à ces règles. Le chauffeur ne peut en aucun cas refuser un usager à bord de son véhicule de son propre chef.

Pour conserver les privilèges, les usagers devront se soumettre aux présents règlements. Si après un avertissement d'un manquement aux règlements, l'usager le répète à nouveau, le chauffeur le signalera au répartiteur qui verra à soumettre le cas au conseil d'administration et ce dernier se réserve le droit d'appliquer des sanctions à l'usager.



TRANSPORT AUTONOMIE BEAUCE-ETCHEMINS

10949, 2^e Avenue, Saint-Georges (Québec) G5Y 1V9

418 227-4147 ou 1 800 463-1691

www.transportautonomie.com