

## Guide de l'utilisateur – Transport adapté

Le transport adapté est un service de transport collectif de type porte-à-porte (soit du lieu de prise en charge jusqu'à la descente déterminée). Le jumelage des déplacements avec d'autres usagers est préconisé afin de diminuer les coûts d'exploitation du service.

### Municipalités desservies

Le transport adapté de Mobilité Beauce-Nord dessert les usagers des municipalités de la MRC Robert-Cliche et de la MRC de La Nouvelle-Beauce (sauf Saint-Lambert-de-Lauzon) pour les déplacements à l'intérieur des territoires des deux MRC, à savoir :

#### MRC Robert-Cliche

Beauceville  
Saint-Alfred  
Saint-Frédéric  
Saint-Joseph-de-Beauce  
Saint-Joseph-des-Érables  
Saint-Jules  
Saint-Odilon  
Saint-Séverin  
Saint-Victor  
Tring-Jonction

#### MRC de La Nouvelle-Beauce

Frampton  
Saint-Bernard  
Saint-Elzéar  
Sainte-Hénédine  
Saint-Isidore  
Sainte-Marguerite  
Sainte-Marie  
Saints-Anges  
Scott  
Vallée-Jonction

### Coûts du service

5 \$ si déplacement dans la même localité  
10 \$ si déplacement intermunicipal de moins de 25 km  
15 \$ si déplacement intermunicipal de 26 km et plus

### Nos transporteurs

Les déplacements sont assurés par les entreprises de taxis suivantes :

- ✓ Taxi Dulac de Sainte-Marie
- ✓ Taxi Verreault de Saint-Joseph-de-Beauce
- ✓ Taxi Jean-Guy Roy de Tring-Jonction
- ✓ Taxi Répartition CG de Beauceville

Le choix du véhicule (taxi conventionnel ou adapté) est en fonction de la disponibilité et des limitations des usagers. De plus, le niveau de service est déterminé par le financement gouvernemental et municipal disponible pour l'année ainsi que la disponibilité des véhicules des transporteurs.

## Jours de services

Le service est disponible 7 jours/semaine (à l'exception des jours fériés) selon la plage horaire suivante, à moins d'entente particulière avec des organismes communautaires :

Lundi au vendredi..... 7 h à 18 h  
Samedi et dimanche..... 7 h à 17 h

## Fermeture de services

Il n'y a pas de service, les jours fériés suivants :

Jour de l'An	Fête du Canada
Lundi de Pâques	Fête du Travail
Journée nationale des patriotes	Action de grâces
Fête nationale du Québec	Jour de Noël

Lors de tempête hivernale, il n'y a pas de service si les écoles de la Commission scolaire de la Beauce-Etchemin des municipalités desservies par Mobilité Beauce-Nord sont fermées.

## Admission

Le transport adapté est offert aux personnes qui répondent aux critères de la Politique d'admissibilité du ministère des Transports du Québec. Les demandes d'admission doivent être formulées sur le formulaire disponible à [www.mobilitebn.com](http://www.mobilitebn.com) et sont analysées par le comité d'admission de Mobilité Beauce-Nord.

## Réservation d'un déplacement

Toute demande de réservation doit se faire au 418 397-6666 ou 1 877 397-6668 au minimum une journée à l'avance avant 11 h, et ce, sur les heures d'ouverture du bureau. Toutes réservations pour les journées du samedi, du dimanche et du lundi doivent être faites avant 11 h le vendredi précédent. Aucune réservation par courriel ou par télécopieur n'est acceptée.

En cas de modification à votre réservation (ex. : changement d'heures ou de destination), l'utilisateur doit nous aviser le plus tôt possible sur les heures d'ouverture du bureau.

En cas d'annulation d'une réservation, l'utilisateur doit nous aviser au moins deux heures avant l'heure du départ initialement prévue. À défaut, le coût du transport sera facturé à l'utilisateur.

## Renseignements à fournir lors d'une réservation

- ✓ Le nom complet de l'utilisateur
- ✓ La date du déplacement
- ✓ L'adresse complète du départ et de la destination
- ✓ L'heure et la durée du rendez-vous ou de l'activité
- ✓ L'aide à la mobilité utilisée
- ✓ La présence d'un accompagnateur (frais applicables)
- ✓ La présence d'un chien d'assistance
- ✓ Tous autres éléments pouvant être utiles pour la sécurité et le confort de l'utilisateur

### **Mise à jour du dossier de l'utilisateur**

Il est de la responsabilité de l'utilisateur (ou de son répondant) de tenir à jour son dossier. Exemples : décès, déménagement, nouveau numéro de téléphone ou de courriel, nomination d'un répondant ou changement de ses coordonnées, nouvel équipement d'aide à la mobilité, nécessité d'un accompagnateur, modification du diagnostic, etc. À défaut d'utiliser les services de Mobilité Beauce-Nord durant plus de deux ans, le dossier deviendra inactif.

### **Ponctualité**

L'utilisateur doit être prêt au moins dix minutes avant l'heure fixée pour le transport. Le transporteur attend l'utilisateur dix minutes après l'heure fixée avant de quitter les lieux.

Si l'utilisateur refuse de prendre le transport ou s'il n'est pas présent à l'endroit et à l'heure convenue, cet utilisateur aura un voyage en blanc à son dossier et celui-ci sera facturé à l'utilisateur. Dans le cas d'un utilisateur qui accumule plus de 3 voyages en blanc dans une période de 30 jours, il se verra interdire l'utilisation des services pour une période minimale d'une semaine. Le retour des services sera possible après le paiement des factures en retard et/ou entente avec l'utilisateur.

### **Accès aux lieux d'embarquement et de débarquement**

Les lieux d'embarquement et de débarquement doivent être accessibles et adéquatement entretenus (dénégés et déglacés) avant l'arrivée du chauffeur. Dans le cas contraire, le chauffeur peut refuser le déplacement.

### **Aide fournie par le chauffeur**

La prise en charge par le chauffeur débute à la porte du point d'origine et se termine à la porte du lieu de destination. L'aide fournie par le chauffeur se limite aux manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement, soit :

- franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine ou de destination;
- tenir le bras de l'utilisateur ou pousser le fauteuil;
- plier et ranger le fauteuil;
- aider l'utilisateur pour monter ou descendre du véhicule.

Si l'utilisateur utilise un fauteuil roulant manuel (pliant), l'utilisateur doit pouvoir se transférer à la banquette du véhicule sans l'aide du chauffeur. Si l'utilisateur utilise un fauteuil roulant motorisé (non transférable), une rampe d'accès est obligatoire s'il y a des marches à franchir. L'utilisateur doit s'assurer que son fauteuil dispose de points d'ancrage permettant de le fixer au plancher du véhicule et qu'il respecte la dimension de la plate-forme élévatrice du véhicule.

Le chauffeur n'est pas autorisé à entrer dans un lieu d'habitation. Un utilisateur non autonome et ne pouvant rester seul sans surveillance doit absolument être pris en charge à destination par une personne responsable. Si l'utilisateur ne peut franchir seul les marches ou le pas de la porte, il doit s'assurer de la présence d'une tierce personne pour l'aider.

## Règles à bord des véhicules

Pour le respect, le confort et la sécurité de tous, les règles suivantes sont de mise :

- Être courtois et poli envers le chauffeur et les autres passagers.
- Ne pas fumer, boire et manger à bord du véhicule.
- Éviter de distraire le chauffeur.
- Avoir une hygiène personnelle convenable.
- Ne pas circuler ou se déplacer dans le véhicule lorsque celui-ci est en marche.
- Transporter seulement des bagages qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur et qui ne prennent pas d'espace additionnel dans le véhicule.
- Porter obligatoirement la ceinture de sécurité.
- En cas d'utilisation d'une bonbonne d'oxygène, la fixer adéquatement.

## Facturation

Les factures sont acheminées aux usagers au début du mois et elles concernent le mois précédent. Les modes de paiement sont les suivants : chèque, virement AccèsD ou directement au 700, avenue Robert-Cliche, bureau 101, Saint-Joseph-de-Beauce, (QC) G0S 2V0.

- Dans le cas d'un chèque sans fonds, le montant des frais bancaires encourus sera facturé à l'usager.
- Dans le cas d'un délai de paiement de plus de 60 jours suivant la date de l'envoi de la facture, des frais d'administration de 2 % seront applicables. De plus l'usager se verra interdire l'utilisation des services jusqu'au paiement complet du solde de son compte.

## Places vacantes (transport intégré)

Les places vacantes dans les véhicules peuvent être utilisées par des personnes non admises au transport adapté pourvu que les lieux d'origine et de destination se situent sur le parcours du véhicule. La personne utilisant la place vacante est alors considérée comme un usager du transport intégré et doit respecter le présent guide.

## Sanctions

Toute situation abusive ou répétitive contrevenant au présent guide peut entraîner des sanctions. Dans le cas de manquement grave, la sanction peut aller jusqu'au refus d'offrir le service à l'usager.

## Nos partenaires

