

Guide de l'utilisateur – Transport adapté



Table des matières

Transport adapté	2
Territoire desservi	2
Déplacements à l'extérieur du territoire	2
Nos transporteurs	3
Admission	3
Horaire	4
Réservation	5
Assistance fournie par le chauffeur	7
Règlements	8
Tarifcation aux usagères et aux usagers	11
Plaintes, suggestions, commentaires ou renseignements	12
Alternatives au transport adapté.....	13

Transport adapté

Mobilité Beauce-Nord est le service de transport adapté de la MRC de La Nouvelle-Beauce et de la MRC Beauce-Centre.

Le service de transport adapté est un service de transport de type « porte-à-porte », pour les personnes en situation de handicap, qui fonctionne sur réservation seulement. Le jumelage des déplacements et la ponctualité de chacun sont essentiels pour rendre le service efficace.

Le service s’efforce de répondre à un maximum de demandes de déplacements et fait tout son possible pour offrir un service de qualité.

Le présent document explique les principales règles de fonctionnement du service de transport adapté. Il est mis à la disposition des usagers et usagères afin de bien les informer sur la nature des services offerts ainsi que sur la façon de les utiliser.

Territoire desservi

Le transport adapté de Mobilité Beauce-Nord dessert les municipalités suivantes :

MRC Beauce-Centre

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

Déplacements à l’extérieur du territoire

Aucun déplacement hors territoire des deux MRC n’est possible, excepté uniquement pour les rendez-vous médicaux vers l’Hôpital de Saint-Georges pour les personnes admises au transport adapté et demeurant sur le territoire de Beauce-Centre.

Nos transporteurs

Les déplacements sont assurés par les entreprises de taxis suivantes :

- Taxi Dulac de Sainte-Marie
- Transport Verreault S.C. de Saint-Joseph-de-Beauce
- Taxi Guy Roy de Tring-Jonction
- Répartition CG de Beauceville

Les véhicules utilisés pour faire les déplacements sont principalement des minifourgonnettes.

Deux véhicules adaptés sont disponibles en Nouvelle-Beauce et un véhicule adapté en Beauce-Centre.

ATTENTION : Lorsqu'une personne utilise les services de transport adapté de Mobilité Beauce-Nord, elle doit contacter le service de répartition au 418 397-6666 sur les heures d'ouverture du bureau.

Admission

Admissibilité au service

Pour avoir accès aux services de transport adapté offerts par Mobilité Beauce-Nord, les citoyens des municipalités desservies doivent répondre aux exigences de la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec.

Les demandes doivent être formulées en remplissant le **formulaire d'admission au transport adapté** disponible à www.mobilitebn.com, dans la section « transport adapté ».

La demande doit être ensuite envoyée :

- Soit par courriel à info@mobilitebn.com
- Soit par la poste à l'adresse suivante :
280, boulevard Vachon Nord, bureau 200, Sainte-Marie (Québec) G6E 0H2

Le comité d'admission de Mobilité Beauce-Nord analysera le dossier et rendra une décision transmise par écrit. Le **calendrier du comité d'admission au transport adapté** est disponible à www.mobilitebn.com

Toute demande incomplète sera retournée à l'expéditeur, ce qui retardera le traitement de la demande.

Mise à jour du dossier

L'utilisateur ou l'utilisatrice doit aviser le service de répartition en cas de changements à son dossier, tels que :

- Adresse
- Numéro de téléphone et numéro de téléphone cellulaire (s'il y a lieu)
- Adresse de courriel
- Modification de diagnostic
- Nouvel équipement d'aide à la mobilité
- Nécessité d'un accompagnateur
- Personne à contacter en cas d'urgence

Si l'utilisateur ou l'utilisatrice souhaite faire une modification à son dossier en lien avec son diagnostic, ses incapacités, son accompagnement ou tout autre besoin particulier, celle-ci pourrait faire l'objet d'une demande de justification écrite par un professionnel de santé.

Mobilité Beauce-Nord se réserve le droit de désactiver les dossiers des personnes qui n'ont pas utilisé les services de transport adapté pendant plus de deux années consécutives.

Changement d'adresse

Une personne qui déménage à l'extérieur du territoire de Mobilité Beauce-Nord peut faire transférer son dossier à l'organisme de transport adapté au Québec qui dessert son nouveau lieu de résidence.

La personne doit en faire la **demande** à Mobilité Beauce-Nord, qui se chargera d'entreprendre les démarches nécessaires.

Horaire

Heures de service du transport adapté

Le service est offert selon l'horaire suivant :

- Du lundi au vendredi de 7 h à 18 h
- Le samedi de 7 h à 17 h
- Le dimanche de 7 h à 17 h (disponible uniquement pour la MRC de La Nouvelle-Beauce)

Les heures inscrites ci-haut indiquent les heures de la première et de la dernière prise en charge.

Jours fériés

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

- Jour de l'An
- Lundi de Pâques
- Journée nationale des Patriotes
- Saint-Jean-Baptiste
- Fête du Canada
- Fête du Travail
- Action de grâces
- Veille de Noël
- Jour de Noël

Fermeture du service

Lors d'une tempête hivernale, Mobilité-Beauce Nord peut décider d'interrompre le service temporairement si les écoles du Centre de service scolaire de la Beauce-Etchemin sont fermées. Les usagers et usagères seront informés le plus tôt possible de l'annulation du service.

Mobilité Beauce-Nord utilise les moyens de communication suivant pour diffuser les fermetures :

- Message d'accueil téléphonique au 418 397-6666
- Bulletin radio à la station O 101.5 FM
- Page Facebook de Mobilité Beauce-Nord

Les journées où une tempête est annoncée, Mobilité Beauce-Nord encourage sa clientèle à annuler la veille avant 11 h tout déplacement non prioritaire qui pourrait être remis à plus tard.

Réservation

Toutes les réservations se font du lundi au vendredi sur les heures d'ouverture du bureau de Mobilité Beauce-Nord, en composant le 418 397-6666. L'usagère ou l'utilisateur n'est pas autorisé à effectuer de réservation directement auprès du transporteur.

- **Pour les déplacements en semaine, les réservations doivent se faire au plus tard la veille avant 11h**, pendant les jours ouvrables.
- **Pour les déplacements le samedi et le dimanche, les réservations doivent se faire au plus tard le jeudi avant 11h.** Le service le dimanche est disponible seulement pour les résidents de la MRC de La Nouvelle-Beauce.

Heures de bureau de Mobilité Beauce-Nord

- **Lundi au jeudi : 8 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h**
- **Vendredi : 8 h 30 à 12 h**

Renseignements requis au moment de la réservation

Lors de la réservation, la personne doit fournir les informations suivantes :

- Jour souhaité du déplacement
- Adresse de départ et de destination
- **Heure souhaitée de départ et de retour**
- Présence d'accompagnateur (s'il y a lieu)

Avec ces données, la répartitrice établira la possibilité d'offrir le service du transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandées.

Au besoin, Mobilité Beauce-Nord peut modifier l'heure du déplacement qui était désirée par la personne, afin d'accommoder le plus grand nombre d'utilisateurs. Dans un tel cas, la répartitrice l'informerait au préalable et lui proposerait une autre heure ayant des disponibilités pour ses déplacements.

Pour assurer un meilleur service, Mobilité Beauce-Nord recommande aux gens :

- d'appeler le plus tôt possible pour réserver leur déplacement;
- de planifier leur déplacement de loisir (emplettes, commission, restaurant) entre 10 h et 14h pour éviter les heures de pointe.

Accompagnement

La possibilité de voyager avec un accompagnateur doit être autorisée par Mobilité Beauce-Nord. Les transporteurs ne sont pas autorisés à laisser monter à bord un accompagnateur qui n'est pas inscrit dans une demande de déplacement. L'accompagnateur doit payer son passage (le déplacement de l'accompagnateur sera facturé à l'utilisateur).

Retour sur appel (rendez-vous médical seulement)

Les retours sur appel sont une procédure exceptionnelle dans le cas de rendez-vous médicaux où il est impossible d'établir précisément l'heure de retour à l'avance. Cependant, nous demandons aux utilisateurs et usagères de nous donner une heure approximative de retour. S'ils bénéficient d'un retour sur appel, ils doivent prévoir une période d'attente nécessaire à la libération d'un véhicule.

Modification

Lors d'une demande de modification de réservation, celle-ci doit être effectuée **au plus tard la veille du transport à 11 h**, sur les heures d'ouverture du bureau.

Les chauffeurs ne peuvent en aucun cas modifier une réservation.

Aucune modification le jour même ne sera acceptée.

Annulation

Pour annuler une réservation, l'utilisateur ou l'utilisatrice doit aviser Mobilité Beauce-Nord le plus tôt possible, **au moins 2 heures ouvrables avant l'heure de départ prévue**.

Si un déplacement est prévu le matin avant 10 h, et que la personne veut l'annuler, elle doit le faire la veille du déplacement sur les heures d'ouverture du bureau.

Absence non prévue (voyage blanc)

Si aucune annulation n'a été faite et que la personne est absente pour son transport, le coût du voyage blanc lui sera facturé.

Lors de voyage blanc, le transporteur a mis un véhicule à disposition pour rien. Les annulations entraînent des coûts importants pour le service et perturbent la logistique des transports.

Dans le cas d'un usager ou utilisatrice qui accumule plus de 2 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.

Assistance 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. Le chauffeur n'est pas autorisé à entrer dans un lieu d'habitation.

Le chauffeur peut porter assistance aux usagers et utilisatrices dans ces limites :

- franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine ou de destination;
- donner le bras;
- plier et ranger le fauteuil;
- monter dans le véhicule et descendre du véhicule.

Une utilisatrice ou un usager non autonome et ne pouvant rester seul sans surveillance doit absolument être pris en charge à destination par une personne responsable.

Règlements

Ponctualité

L'usagère ou l'utilisateur doit être prêt à faire le déplacement au moins 10 minutes avant l'heure confirmée du transport. Il appartient à cette personne de vérifier si le chauffeur est arrivé.

Si l'usagère ou l'utilisateur n'est pas prêt au plus tard 5 minutes après l'heure de départ prévue lors de la réservation, le chauffeur quittera les lieux.

Compte tenu de la nature des déplacements en transport adapté et en raison d'impondérables, il se peut que les véhicules soient à l'avance ou en retard de quelques minutes. Le respect de l'horaire nécessite aussi une flexibilité de votre part.

Comportements

L'usagère ou l'utilisateur doit faire preuve de civisme envers le chauffeur, les autres passagers et l'équipe de Mobilité Beauce-Nord. Les agressions physiques ou verbales ne sont pas tolérées.

L'usagère ou l'utilisateur ne peut nuire au bon fonctionnement du service et doit éviter de distraire le chauffeur.

Il est interdit de circuler ou de se déplacer dans le véhicule lorsque celui-ci est en marche.

L'usagère et l'utilisateur doit avoir une hygiène personnelle convenable.

Accessibilité des lieux

Tous les lieux d'origine et de destination doivent être accessibles et adéquatement entretenus (déneigés et déglacés).

En cas d'accumulation de neige ou de glace à l'adresse de prise en charge de l'utilisateur, le chauffeur peut refuser d'effectuer le déplacement s'il juge qu'il y a un risque pour la sécurité de l'usagère ou l'utilisateur.

Si vous utilisez un fauteuil roulant et qu'il y a des marches à franchir, une rampe d'accès au niveau du sol est obligatoire.

Bagages

Les bagages et sacs d'emplette sont permis pourvu qu'ils ne requièrent pas l'assistance du chauffeur et qu'ils ne prennent pas d'espace additionnel dans le véhicule.

Ceinture de sécurité et fauteuil roulant

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire. Le chauffeur peut assister l'usagère ou l'utilisateur si nécessaire.

Un fauteuil roulant doit disposer obligatoirement de points d'ancrage permettant de le fixer au plancher du véhicule. La capacité maximale de la rampe d'accès du véhicule est de 350 livres, incluant le poids du fauteuil roulant.

Par ailleurs, en cas d'utilisation de bonbonne d'oxygène, elle doit être fixée adéquatement.

Chien-guide ou chien d'assistance

Il est possible de se déplacer en compagnie d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance entraîné par un organisme accrédité. Au moment d'effectuer la demande de déplacement, l'usagère ou l'utilisateur doit signaler la présence de l'animal. En tout temps, la surveillance et le contrôle de l'animal demeurent sous la responsabilité du client.

Animaux de compagnie

Il est permis de transporter un petit animal de compagnie, si celui-ci est dans une cage fermée ou dans un sac de transport fermé prévu à cet effet. Ils doivent demeurer sur les genoux de son propriétaire durant le trajet. Tout dégât ou nuisance causé par l'animal est à la responsabilité de l'usagère ou l'utilisateur.

Usage de tabac et de nourriture

Il est interdit de fumer, de boire ou de manger dans les véhicules.

Non-respect des règlements

Le non-respect des règles peut entraîner la suspension de l'usagère ou l'utilisateur ou la charge de frais supplémentaires (ex : attente d'une prise en charge, usager qui refuse de débarquer du véhicule). Des circonstances exceptionnelles peuvent survenir et sont compréhensibles. Mobilité Beauce-Nord analysera chaque situation avant de procéder à des sanctions.

Tarification aux usagères et aux usagers

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

Les pourboires ne sont pas acceptés.

Paieiment

Les factures sont acheminées aux usagères et usagers au début du mois.

Les modes de paiement suivant sont autorisés :

- Le chèque.
- Le virement AccèsD (voir la procédure ci-bas).
- Directement au comptoir dans une caisse Desjardins.
- En argent à notre bureau sur rendez-vous (veuillez appeler au 418 397-6666).

Dans le cas d'un chèque sans fonds, un montant de 10 \$ sera facturé à l'usagère ou l'utilisateur. Des frais de 2 % lui seront chargés s'il ne paie pas sa facture dans un délai de 60 jours. De plus, la personne se verra interdire l'utilisation des services jusqu'au paiement complet du solde de son compte.

Procédure pour le paiement sur AccèsD

1. Cliquer sur *Payer*.
2. Cliquer sur *Ajouter*.
3. Inscrire *MRC de La Nouvelle-Beauce*.
4. Sélectionner *MRC de La Nouvelle-Beauce (Mobilité Beauce-Nord)*.
5. Votre numéro de référence à 5 chiffres se retrouve en bas à gauche de votre facture.

Attention : Ne pas mettre la lettre D, seulement les 5 chiffres qui suivent.

Dans l'exemple ci-dessous, le numéro de référence est le 01357.

COUPON	Matricule :	D 01357 0000.00 0000
	Propriétaire :	[REDACTED]
	Emplacement :	[REDACTED]

Relevé annuel aux fins d'impôt

Nous pouvons fournir à l'usagère ou l'utilisateur un relevé qui indique tous les frais de transports payés durant l'année. Il lui suffit de communiquer avec nous et nous lui ferons parvenir le document.

Bénéficiaire de prestations de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) ou de l'aide sociale

Une usagère ou un utilisateur bénéficiaire de prestations de la Société de l'assurance-automobile du Québec (SAAQ) ou de l'aide sociale pourrait obtenir un remboursement pour les frais de transport. La personne doit s'informer auprès de la SAAQ ou du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), selon sa situation. Au besoin pour la réclamation, nous pouvons lui fournir un relevé des transports mensuels. Il suffit de communiquer avec nous pour l'obtenir.

Usager ou usagère sous tutelle

Un utilisateur ou une usagère sous tutelle avec le Curateur public du Québec peut nous fournir son numéro de dossier au Curateur public du Québec et nous pourrions envoyer sa facture directement au Curateur afin qu'elle soit payée.

Plaintes, suggestions, commentaires ou renseignements

Lorsqu'une personne nous appelle pour faire part d'une situation, nous sommes à l'écoute.

Afin de faciliter le traitement des plaintes, nous demandons aux usagères et utilisateurs qui s'estiment lésés ou à leur représentant de communiquer le plus rapidement possible avec le service de répartition et d'avoir en main le plus de renseignements possibles :

- Le jour et l'heure de l'événement
- L'identité de la personne impliquée
- La nature exacte et le lieu de l'événement
- Le transporteur impliqué (s'il y a lieu)

La personne peut aussi remplir le **Formulaire de commentaires, de suggestion ou de plaintes** disponible sur le site <http://mobilitebn.com/>

Alternatives au transport adapté

Transport bénévole

Nouvelle-Beauce

Lien-Partage (rendez-vous médicaux)
418 387-3391
lienpartage.org

Groupe Jonathan (cancer)
418 387-6888
groupejonathan.ca

Beauce-Centre

Centre d'action bénévole Beauce-Etchemin (rendez-vous médicaux)
418 397-0135
cabbe.org

Transport privé

Chaque usagère et usager est libre d'utiliser les transporteurs privés à sa guise lorsqu'un déplacement ne correspond pas aux paramètres de l'offre de service de transport adapté. De plus, Mobilité Beauce-Nord n'assume aucune responsabilité si une usagère ou un usager communique lui-même avec un transporteur pour réserver un déplacement au privé. **Dans un tel cas, la personne doit payer elle-même le coût total du déplacement qu'elle aura réservé.**

Places vacantes (transport intégré)

Les places vacantes dans les véhicules de transport adapté peuvent être utilisées par des personnes non admises au transport adapté, **pourvu que les lieux d'origine et de destination se situent sur l'itinéraire du véhicule.**

La personne utilisant la place vacante est alors considérée comme un usager du transport intégré et doit respecter le présent guide.

Au plaisir de vous servir !