

## Guide de l'utilisateur – Transport adapté



**Mobilité Beauce-Nord**

280, boulevard Vachon Nord, bureau 200

Sainte-Marie (Québec) G6E 0H2

418 397-6666

[www.mobilitebn.com](http://www.mobilitebn.com)



Suivez-nous sur Facebook!

Le transport adapté est un service 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.

## Envoi électronique de documents et de factures

Pour recevoir les documents par courriel, l'utilisateur doit le demander à l'équipe de Mobilité Beauce-Nord.

## Municipalités desservies

Le transport adapté dessert les usagers des municipalités suivantes pour se déplacer à l'intérieur du territoire des deux MRC seulement :

### 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

## Tarification

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

Si l'utilisateur est bénéficiaire de prestations de la Société de l'assurance-automobile du Québec (SAAQ) ou de l'aide sociale :

Il pourrait obtenir un remboursement pour les frais de transport. Informez-vous auprès de la SAAQ ou ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MTESS), selon votre situation. Au besoin pour la réclamation, nous pouvons lui fournir un relevé des transports mensuels. Il suffit de communiquer avec nous pour l'obtenir.

Si l'utilisateur est sous tutelle avec le Curateur public du Québec :

Il 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.

## Relevé annuel aux fins d'impôt

Nous pouvons fournir à 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.

## 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.

## Jours de services

Le service est disponible 7 jours/semaine (à l'exception des jours fériés) selon la plage horaire suivante :

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

De plus lors d'une tempête hivernale, il n'y a pas de service si les écoles du Centre de service scolaire de la Beauce-Étchemin de votre municipalité sont fermées. L'information est transmise au poste de radio 101.5 le matin même et sur notre page Facebook.

## 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.

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.

## 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 ce transport 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

Les lieux d'embarquement et de débarquement doivent être accessibles et adéquatement entretenus (déneigés 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 suivantes :

- 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 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 usager 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.

## Règlements pour les usagers

Les règles suivantes sont de mise :

- Être courtois, respectueux et poli envers le chauffeur, les autres passagers et l'équipe de Mobilité Beauce-Nord.
- Ne pas fumer 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.
- Débarquer au point de débarquement prévu. Si l'utilisateur est accompagné, l'accompagnateur doit aussi débarquer.

## Facturation

Les factures sont acheminées aux usagers au début du mois.

Les modes de paiement autorisés :

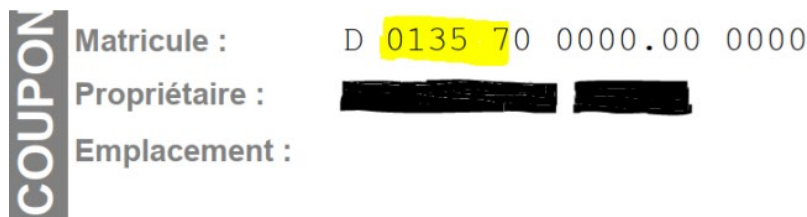
- le chèque;
- le virement AccèsD (voir la procédure à la page suivante);
- directement au comptoir dans une caisse Desjardins ;
- ou en argent à notre bureau.

Dans le cas d'un chèque sans fonds, un montant de 10 \$ sera facturé à l'utilisateur. Des frais de 2 % seront chargés à l'utilisateur s'il ne paie pas sa facture dans un délai de 60 jours. De plus, l'utilisateur 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**.



## 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 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.

## 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

