

Guide de l'usager

POUR LE TRANSPORT ADAPTÉ



TABLE DES MATIERES

| | |
|--|----|
| Transport adapté..... | 2 |
| Territoire desservi | 2 |
| Déplacements à l'extérieur du territoire | 3 |
| Transporteurs | 3 |
| Admission | 4 |
| Horaire | 6 |
| Réservation | 7 |
| Assistance fournie par le chauffeur | 9 |
| Règlements | 9 |
| Tarification aux usagères et aux usagers | 12 |
| Plaintes, suggestions, commentaires ou renseignements..... | 14 |
| Alternatives au transport adapté | 15 |

TRANSPORT ADAPTÉ

La MRC de La Nouvelle-Beauce est responsable du service de transport adapté dans 10 municipalités de son territoire.

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 dessert les municipalités suivantes :

- 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 de la MRC de La Nouvelle-Beauce n'est possible, excepté pour les lieux suivants :

- Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)
1021, avenue du Palais, local 103, Saint-Joseph-de-Beauce
- Centre de réadaptation en déficience physique (CRDP)
253, route 108, Beauceville
- Palais de justice de Saint-Joseph-de-Beauce
795, avenue du Palais, Saint-Joseph-de-Beauce
- Centre de formation professionnelle des Bâtisseurs
170, rue du Parc, Saint-Joseph-de-Beauce

Un service de transport adapté est aussi offert aux **personnes dont la condition nécessite l'utilisation d'un fauteuil roulant en tout temps** vers les destinations suivantes :

- Centre Paul-Gilbert
9330, boulevard du Centre-Hospitalier, Lévis
- Hôtel-Dieu de Lévis
143, rue Wolfe, Lévis

TRANSPORTEURS

Les déplacements sont assurés par Taxi Sainte-Marie.

Les véhicules utilisés pour faire les déplacements sont principalement des minifourgonnettes, mais un véhicule adapté est aussi disponible.

Attention : Vous ne devez pas contacter directement le transporteur pour réserver vos transports. Toute demande de déplacement en transport adapté doit se faire auprès de l'équipe de la répartition de la MRC de La Nouvelle-Beauce au 418 390-0703 sur les heures d'ouverture du bureau.

ADMISSION

Admissibilité au service

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

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

La demande doit être ensuite envoyée :

- Soit par courriel transport@nouvellebeauce.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 transport adapté dans la MRC de La Nouvelle-Beauce analysera le dossier et rendra une décision transmise par écrit. Le **calendrier de rencontres du comité d'admission au transport adapté** est disponible à www.nouvellebeauce.com.

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

Mise à jour du dossier

L'usager ou l'usagère 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'usager ou l'usagère souhaite faire modifier son dossier en lien avec son diagnostic, ses incapacités, son accompagnement ou tout autre besoin particulier, la MRC de La Nouvelle-Beauce pourrait demander une justification écrite par un professionnel de santé.

La MRC de La Nouvelle-Beauce 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 la MRC de La Nouvelle-Beauce 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 la MRC de La Nouvelle-Beauce, 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 samedi¹ et dimanche de 8 h à 17 h

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 | • Fête du Canada |
| • Lundi de Pâques | • Fête du Travail |
| • Journée nationale des Patriotes | • Action de grâces |
| • Saint-Jean-Baptiste | • Jour de Noël |

Fermeture du service

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

La MRC de La Nouvelle-Beauce utilise les moyens de communication suivant pour diffuser les fermetures :

- Message d'accueil téléphonique au 418 390-0703
- Bulletin radio à la station O 101.5 FM
- Page Facebook du service de transport de la MRC de La Nouvelle-Beauce

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

¹ Aucun déplacement en fauteuil roulant n'est possible le samedi, à la demande des transporteurs.

RÉSERVATION

Toutes les réservations se font du lundi au vendredi sur les heures d'ouverture du bureau de la MRC de La Nouvelle-Beauce, en composant le 418 390-0703. L'usagère ou l'usager 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.**

Heures de bureau

- 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, la MRC de La Nouvelle-Beauce peut modifier l'heure du déplacement qui était désirée par la personne, afin d'accommoder le plus grand nombre d'usagers. Dans un tel cas, la répartitrice l'informera au préalable et lui proposera une autre heure ayant des disponibilités pour ses déplacements.

Pour assurer un meilleur service, la MRC de La Nouvelle-Beauce 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 14 h pour éviter les heures de pointe.

Accompagnement

La possibilité de voyager avec un accompagnateur doit être autorisée par la MRC de La Nouvelle-Beauce. 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'usager).

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 usagers et usagères de nous donner une heure approximative de retour. S'ils bénéficient d'un retour sur appel, ils doivent prévoir une période d'attendre 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'usager ou l'usagère doit aviser la MRC de La Nouvelle-Beauce 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.

Toute personne qui accumule plus de 2 voyages en blanc dans une période de 30 jours 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'usager.

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 usagères 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 usagère 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'usager 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'usager 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’usager doit faire preuve de civisme envers le chauffeur, les autres passagers et l’équipe de la MRC de La Nouvelle-Beauce. Les agressions physiques ou verbales ne sont pas tolérées.

L’usagère ou l’usager 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’usager 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’usager, 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’usager.

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.

Siège d’enfant

Si l’usager ou l’usagère est un jeune enfant et qu’il ou qu’elle utilise un siège autre qu’un siège d’appoint, une personne doit être présente au domicile pour installer le siège dans le véhicule au moment du départ. De même, à l’arrivée, une personne doit être disponible pour détacher et récupérer le siège.

Important : Aucun siège ne peut être laissé dans le véhicule, même si un retour est prévu la même journée. Cette mesure est nécessaire pour maximiser l’espace disponible et répondre aux besoins des autres usagers du service.

Ceinture de sécurité et fauteuil roulant

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire. Le chauffeur peut assister l’usagère ou l’usager 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’usager 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. Il doit 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’usager.

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’usager 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. La MRC de La Nouvelle-Beauce 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.

Si l'usager ou l'usagère a 6 ans ou moins :

- Il ou elle voyage gratuitement.
- Un adulte doit obligatoirement l'accompagner.
- L'adulte accompagnateur doit payer le tarif en vigueur (5 \$, 10 \$ ou 15 \$).

Paiement

Les factures sont acheminées aux usagères et usagers au début de chaque 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 418 390-0703).

Dans le cas d'un chèque sans fonds, un montant de 10 \$ sera facturé à l'usagère ou l'usager. Des frais de 2 % seront chargés à l'usager 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. Incrire *MRC de La Nouvelle-Beauce*.
4. Sélectionner *MRC de La Nouvelle-Beauce – Transport adapté et collectif*.
5. Incrire le numéro de référence, qui est composé des cinq premiers chiffres du matricule de l'usager suivant la lettre D sur votre facture.

| | |
|---------------------|--------------|
| NOUVELLE ADRESSE | |
| NOTRE NO ENRG. TPS: | R107730806 |
| NOTRE NO ENRG. TVP: | 10-0639-2691 |
| | |
| SOUS TOTAL | 30.00 |
| TAXE TPS | NON TAXE |
| TAXE TVP | NON TAXE |
| TOTAL | 30.00 |

MRC LA NOUVELLE-BEAUCE
 280, BOUL VACHON NORD, BUR 200
 SAINTE-MARIE (QUÉBEC) G6E 0H2

30.00

17063

30.00

02-03-2025

D 0226 10 0000.00 0000

Fournier Roger

00017063 20250302 000002022610000000000000 0000003000

Attention : Ne pas mettre la lettre D, seulement les 5 chiffres qui suivent. Dans l'exemple ci-dessus, le numéro de référence est le 02261.

Relevé annuel aux fins d'impôt

Nous pouvons fournir à l'usagère ou l'usager 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 usager 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 de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), 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 usager 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 pourrons 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 usagers 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)

ALTERNATIVES AU TRANSPORT ADAPTÉ

Transport bénévole

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

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!