

UTILISER LE TRANSPORT ADAPTÉ

Aux personnes admises au transport adapté et à leurs proches.

Il nous fait plaisir de publier ce guide simplifié d'utilisation du service de transport adapté. Nous espérons qu'il répondra aux questions qui peuvent être soulevées lors de l'utilisation du service. En tant qu'utilisateur, votre coopération s'avère de première importance pour la bonne marche et l'efficacité du transport adapté. Ainsi, vous trouverez dans ce guide des informations sur notre fonctionnement qui permettront une communication efficace entre la répartition, les chauffeurs et vous, utilisateurs.



CIRCUITS

Les séquences d'embarquements et de débarquements pour les circuits des minibus adaptés sont réparties à la minute près en fonction des réservations de déplacements réguliers et occasionnels. Pour que tout le monde soit satisfait, le minibus doit être à l'heure à chacun de ses points de passage. Pour atteindre cet objectif, la ponctualité de chacun est une condition incontournable. Mais si la ponctualité de chaque voyage est l'objectif, ce n'est jamais au détriment de la conduite préventive et de la sécurité des passagers. Ainsi, pour s'assurer du respect de l'horaire, Transport des Anses Inc. demande aux utilisateurs de se préparer dix minutes avant l'heure d'embarquement transmise par la répartition afin d'embarquer à l'heure prévue et collaborer ainsi à la bonne marche du transport. En contrepartie, le service informe les usagers lorsqu'un minibus est en retard de plus de dix minutes.

LE MÉMO DE L'UTILISATEUR

- Prévoir ses déplacements et appeler pour réserver le plus tôt possible avec un délai minimum de 24 heures.
- Faire tout en son possible pour obtenir des rendez-vous médicaux ou autres en dehors des heures de forte utilisation.
- Se préoccuper de l'accessibilité de sa résidence et des lieux de destination.
- Être toujours prêt dix minutes avant les heures prévues d'embarquement.
- L'hiver lors d'intempéries, écouter la radio et veiller au déneigement de son entrée.
- S'il survient une difficulté imprévue lors d'un déplacement, en parler au chauffeur, ou solliciter l'aide d'une tierce personne.
- À bord du minibus, respecter les consignes et les règles de sécurité.
- En cas d'annulation ou d'imprévu, penser à communiquer avec le bureau de Transport des Anses Inc.
- Rester en lien avec Transport des Anses Inc. pour exprimer ses besoins, sa satisfaction, ses interrogations, son mécontentement.

HORAIRE DU SERVICE DE RÉPARTITION

Les bureaux de Transport des Anses Inc. sont ouverts du lundi au vendredi de :
8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00

Voici les façons de nous contacter :

Transport Adapté et Collectif des Anses Inc.

129, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 103
Chandler (Québec) G0C 1K0

Gaétan Deraiche, directeur

Téléphone: 418 689-4144
Télécopieur: 418 689-7034

Courier électronique :
transportdesanses@hotmail.com

418 689-4144

Un répondeur (téléphonique) permet de laisser des messages en dehors des heures de service.



Afin d'alléger le texte l'usage du masculin a été retenu.



TRANSPORT MRC ROCHER-PERCÉ

Transport adapté et collectif
des Anses Inc.

129, boul. René-Levesque Ouest
Chandler (Québec) G0C 1K0

Téléphone : 418 689-4144
Télécopieur : 418 689-7034

transportdesanses@hotmail.com



DÉPLACEMENTS

Pourquoi faire appel au transport adapté? Les personnes admises au service peuvent demander du transport pour n'importe quel motif de déplacement : pour participer à des activités sociales et de loisirs, pour se rendre au travail ou recevoir des soins de santé, suivre des cours, etc. Il peut s'agir de déplacements réguliers ou occasionnels, de sorties de groupe ou parfois d'urgences, d'imprévus.

Transport des Anses Inc. reçoit les demandes et tente d'y répondre dans la mesure du possible. Il est important de noter que vous facilitez le traitement de votre demande en suivant la procédure régulière de réservation.

CONDITIONS HIVERNALES

L'entretien des entrées

Il est indispensable que chaque usager veille au bon entretien des entrées de cour, au déneigement et au déglçage. Si l'entrée n'est pas dégagée, l'utilisateur devra rester à son domicile.

Le domicile de l'utilisateur et le lieu de destination doivent être accessibles afin de permettre des déplacements sécuritaires.

Les intempéries

Le matin d'une tempête de neige ou de verglas, Transport des Anses Inc. contacte la station de radio locale; BLEU FM 96,3 afin de diffuser la fermeture du service s'il y a lieu. Ainsi, en écoutant cette station, vous serez informé de la situation qui prévaut ce jour-là.

D'autre part, lorsque les conditions climatiques se dégradent au cours d'une journée et que les chauffeurs constatent qu'il y a des risques pour la sécurité des passagers, ils en informent la répartition et la décision peut être prise de devancer les retours. Transport des Anses Inc. appelle alors toutes les personnes concernées pour les prévenir du retour anticipé.



RÉSERVATIONS

En général, Transport des Anses Inc. ne différencie pas les motifs de déplacements. Toutefois, les réservations sont essentielles car, pour répondre de façon satisfaisante au plus grand nombre de demandes possible, tous les utilisateurs doivent garder à l'esprit qu'il s'agit d'un service de transport en commun dont la fiabilité repose sur la capacité de chacun d'anticiper ses besoins, de prévoir les exigences de transport et de communiquer la demande qui en découle le plus tôt possible. Un délai minimum de 24 heures est exigé pour toute réservation mais, dans tous les cas, il est préférable de contacter Transport des Anses Inc. dès qu'un besoin de transport adapté est connu afin de réserver à l'avance, et n'hésitez pas à vous servir du répondeur pour transmettre vos demandes au besoin.

Les informations à transmettre à la répartition sont :

- 1- Votre nom et prénom;
- 2- la date souhaitée du déplacement;
- 3- l'adresse de départ et l'adresse de destination;
- 4- l'heure souhaitée du départ et du retour;
- 5- l'utilisation d'un fauteuil roulant manuel ou électrique, triporteur, marchette, etc.
- 6- la présence d'un accompagnateur, s'il y a lieu.

À partir de ces données, la répartition calcule la durée du trajet incluant l'embarquement et le débarquement, planifie le retour et étudie la possibilité d'assurer le transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandées.

Si un incident soudain survient après 7h et entraîne l'annulation d'un embarquement qui a lieu avant 8h30, veuillez, dans la mesure du possible, surveiller le chauffeur pour le prévenir de l'absence de la personne, cela évitera à tous les passagers une attente inutile.

LES URGENCES

Dans le quotidien, il arrive parfois des urgences justifiées. Advenant le cas d'une telle urgence justifiée qui survient au-delà du délai de réservation, il est toujours possible de contacter Transport des Anses Inc. La répartition cherche alors une solution et propose des options. Toutefois, la satisfaction de ce type de demande reste incertaine.

LES MODIFICATIONS

Une modification survient lorsqu'un utilisateur doit apporter un changement à une réservation de transport déjà confirmée. Qu'il s'agisse d'un changement d'horaire, de destination, d'appareil ou d'accompagnement, toute modification doit être transmise à la répartition au moins 24 heures avant la réservation.

Lorsque ce délai n'est pas respecté, la répartition ne peut garantir la modification. Si la modification est impossible, la personne peut conserver sa réservation ou l'annuler. En aucun cas les chauffeurs ne sont autorisés à effectuer des changements de dernière minute.

ANNULATION

Pour une répartition efficace des transports, il est tout aussi utile de connaître une annulation qu'être informé d'une réservation. Ainsi, l'utilisateur communique avec la répartition (et non avec le chauffeur) dès qu'il souhaite annuler un transport, que ce soit plusieurs jours à l'avance, à quelques heures d'avis, voire quelques minutes avant l'heure d'embarquement (si un imprévu survient). Cet appel pour annuler évite au transporteur de faire un déplacement inutile. De plus, advenant le cas, l'utilisateur devra payer le tarif qui s'applique au voyage blanc lors de son prochain embarquement.

Le répondeur est utile pour annuler la veille au soir ou même le matin très tôt car les messages sont écoutés par le personnel de bureau, du lundi au vendredi.

À BORD DE L'AUTOBUS

LES TARIFS DU TRANSPORT

Le tarif régulier est de 4,00\$ à l'embarquement pour L'aller-Retour à l'intérieur de la MRC, peu importe votre lieu de résidence.

Pour les tarifs activités de groupe et hors territoire il faut communiquer avec Transport adapté et collectif des Anses.

Au moment de l'embarquement, l'utilisateur et l'accompagnateur remettent au conducteur le tarif de transport en vigueur. Les personnes en charge d'utilisateurs non autonomes veillent à ce que ceux-ci aient leur paiement en main lors de l'embarquement afin de faciliter le travail du chauffeur.

ATTITUDE ET COMPORTEMENT

Le civisme, la politesse, le respect, la courtoisie sont les garants du confort de tous. Il est strictement interdit de fumer, manger ou boire. Le conducteur peut refuser l'accès à une personne dont l'état nuirait à la sécurité des autres passagers. Il est interdit de distraire le chauffeur durant les déplacements.

LA CEINTURE DE SÉCURITÉ

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les passagers. Le chauffeur porte assistance aux personnes qui sont dans l'impossibilité de s'attacher elles-mêmes. Il vérifie que chaque personne est correctement attachée avant de démarrer. Les personnes en fauteuil roulant veillent à ce que leur fauteuil soit muni de freins fonctionnels.

LES BAGAGES, SACS ET PAQUETS

L'utilisateur veille à n'emporter que les bagages qu'il est capable de transporter lui-même et qui ne prendront pas de place supplémentaire autre que la sienne. Le chauffeur n'apporte pas d'aide aux paquets mais aux personnes!

