

**Guide de
l'utilisateur**



Table des matières

• Coordonnées	03
• Service offert	04
• Territoire desservi	04
- Déplacements hors territoire	04
- Paiement	05
- Reçus	05
• Demande de déplacement	05
- Horaire de réservation et jours fériés	05
- Informations à fournir	07
- Modification de votre heure de départ	07
- Retour sur appel.....	07
• Tarification	08
- Grille tarifaire.....	08
- Carte du territoire desservi	09
• Annulations et absences	10
• Pénalités	10
• Accompagnement	11
- Caractéristiques par type d'accompagnement	11
• Enfants de moins de 14 ans et responsabilité parentale	12
• Assistance fournie par le chauffeur	12
• Tempête de neige	12
• Changements au dossier de l'utilisateur	12
- Déménagement	13
• Règlements	13
- Ponctualité	13
- Retard	13
- Respect et sécurité.....	13
- Accessibilité des lieux.....	14
- Résident d'une habitation à loyers multiples	14
- Ceinture de sécurité.....	14
- Fauteuils roulants, triporteurs et quadriporteurs	14
- Bagages et sacs d'emplettes.....	15
- Chien guide et chien d'assistance.....	15
- Animaux de compagnie.....	15
- Usage de tabac et nourriture.....	15
- Hygiène personnelle et vêtements.....	16
- Enfants mesurant moins de 63 cm en position assise.....	16
• Commentaires et plaintes	16

Ce guide est offert comme outil de référence. Il contient les renseignements nécessaires, afin que vous profitiez pleinement du service de transport adapté.

Nos coordonnées

1 800 717-9737 ou 819 774-0486



Faites le **0** pour :

- Faire une demande de déplacement ;
- Vérifier les heures d'un déplacement ;
- Signaler un retard ;
- Annuler un déplacement ;
- Signaler un changement d'adresse ou une modification au dossier d'admission ;
- Obtenir de l'information sur les services ou sur le processus d'admission ;
- Soumettre un commentaire, faire une demande ou une plainte.

Direction générale : poste 222

Répartition : poste 223 et 224

Direction générale adjointe : poste 226

Urgence : faites le **8**.

Site Web : www.transportlaurentides.ca/transport-adapte

Adresse courriel : info@transportlaurentides.ca

Adresse postale :

16, rue Saint-Paul Est, bureau 102
Sainte-Agathe-des-Monts, J8C 3R2

Télécopieur : 819 774-0473

Heures d'ouverture du bureau :

Lundi au jeudi : de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h

 www.facebook.com/transportlaurentides.ca



Service offert

Le service de transport adapté est un service de transport de type « porte à porte » pour personnes handicapées, qui fonctionne sur réservation seulement.

Seules les personnes déjà admises selon les critères de la [Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec](#) et, s'il y a lieu, leur accompagnateur peuvent l'utiliser.

Le choix du mode de transport lors du déplacement (autobus, taxi régulier, taxi adapté) est une décision prise par le service de transport adapté. Ce choix tient compte de vos limitations et des ressources disponibles. Bien que les budgets soient restreints, tout est mis en œuvre pour offrir le meilleur service possible, tout en répondant à un maximum de demandes. Ainsi, les déplacements sont collectifs, élément directement associé à la mission.

La mission de Transport adapté et collectif des Laurentides est de fournir aux citoyens des services de transport collectifs, sécuritaires, professionnels et accessibles, permettant de se déplacer sur un vaste territoire.

Territoire desservi

Voir la carte du territoire à la page 9.

Chaque zone correspond à un coût de passage (voir la grille tarifaire à la page 8).

Déplacements hors territoire

Les déplacements hors territoire sont possibles uniquement pour vos rendez-vous médicaux à Saint-Jérôme et à Mont-Laurier.



Païement

Vous devez payer la totalité de vos frais de déplacement de la journée (aller et retour, s'il y a lieu), au premier embarquement, sans quoi l'accès au transport peut vous être refusé. Vous pouvez payer en argent comptant ou en utilisant les titres de transport prévus à cet effet. Les pourboires ne sont pas acceptés.

Pour connaître les points de vente des titres de transport, vous pouvez consulter le site Web ou contacter le service à la clientèle.

Reçus

À l'achat d'un feuillet de titres de transport, vous trouverez le reçu au bas de celui-ci. Pour les déplacements payés en argent comptant, le chauffeur peut vous donner un reçu, sur demande seulement.

Demande de déplacement

Téléphone : **1 800 717-9737** ou **819 774-0486**, faites le **0**.

Horaire de réservation et jours feriés

Aucune réservation n'est possible pour la journée même. Vous devez réserver à l'avance.

Pour un déplacement le :

- **mardi, mercredi, jeudi ou vendredi :**
vous appelez au plus tard la veille avant 12 h (midi) ;
- **samedi, dimanche ou lundi :**
vous appelez au plus tard le vendredi avant 9 h.



Jours fériés :

- **Lorsque le lundi suivant est un jour férié :**
vous appelez au plus tard le vendredi avant 9 h pour un déplacement du samedi au mardi ;
- **Lorsque le vendredi est un jour férié :**
vous appelez au plus tard le jeudi avant 9 h pour un déplacement du vendredi au lundi.

Le service de réservation est fermé, mais les déplacements ont lieu de façon régulière.

Si vos activités n'ont pas lieu, en raison d'un jour férié, vous devez annuler vos déplacements, sans quoi le chauffeur se rendra chez vous inutilement. Dans un tel cas, une pénalité de 20 \$ s'applique.

Les jours fériés où le service de réservation est fermé sont

les suivants :

- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Journée nationale des patriotes
- Fête nationale du Québec
- Fête du Canada
- Fête du Travail
- Action de grâces
- Congé des fêtes (vous pouvez contacter le service de réservation)

En dehors des heures du service de réservation, vous pouvez laisser un message incluant votre nom, votre numéro de téléphone et la raison de votre appel, dans la boîte vocale.

Pour une urgence, faites le **8**.

Informations à fournir

Lors de la réservation, vous devez fournir les informations suivantes :

- Votre nom et prénom ;
- La date du transport ;
- **Les adresses complètes et exactes des lieux d'embarquement et de débarquement**, en précisant les portes d'accès à utiliser, si ce n'est pas la porte principale ;
- Pour l'aller, vous précisez l'heure de votre rendez-vous, ou l'heure à laquelle vous devez arriver à destination ;
- Pour le retour, vous précisez l'heure à laquelle vous désirez quitter ;
- Si vous prévoyez vous déplacer avec un accompagnateur ;
- Les aides à la mobilité que vous utilisez lors de vos déplacements (fauteuil roulant, quadriporteur, marchette, ambulateur, chien guide, etc.).

Modification de votre heure de départ

Le transport adapté étant un transport collectif, l'heure de départ convenue pourrait être devancée ou retardée. Si l'heure de votre déplacement est modifiée de plus de quinze minutes, vous serez avisé la veille, entre 13 h et 16 h. Ainsi, vous devez avoir un numéro de téléphone accessible (ou une boîte vocale) durant cette période.

Lors d'une modification de votre horaire, votre responsabilité est d'aviser tout accompagnateur ou intervenant concerné par le changement.

Retour sur appel

Lorsqu'il est impossible d'établir l'heure de retour à l'avance, comme pour les rendez-vous médicaux, un retour sur appel est planifié. Ainsi, quand vous êtes prêt pour votre retour, vous devez appeler le service de réservation pour qu'un véhicule vous soit assigné. Selon l'achalandage, le délai d'attente, pour qu'un véhicule se libère, peut atteindre jusqu'à 60 minutes.

Si votre retour se fait en dehors des heures d'ouverture du service de réservation (entre 12 h et 13 h et après 16 h), faites le 8.

Tarifcation

Grille tarifaire

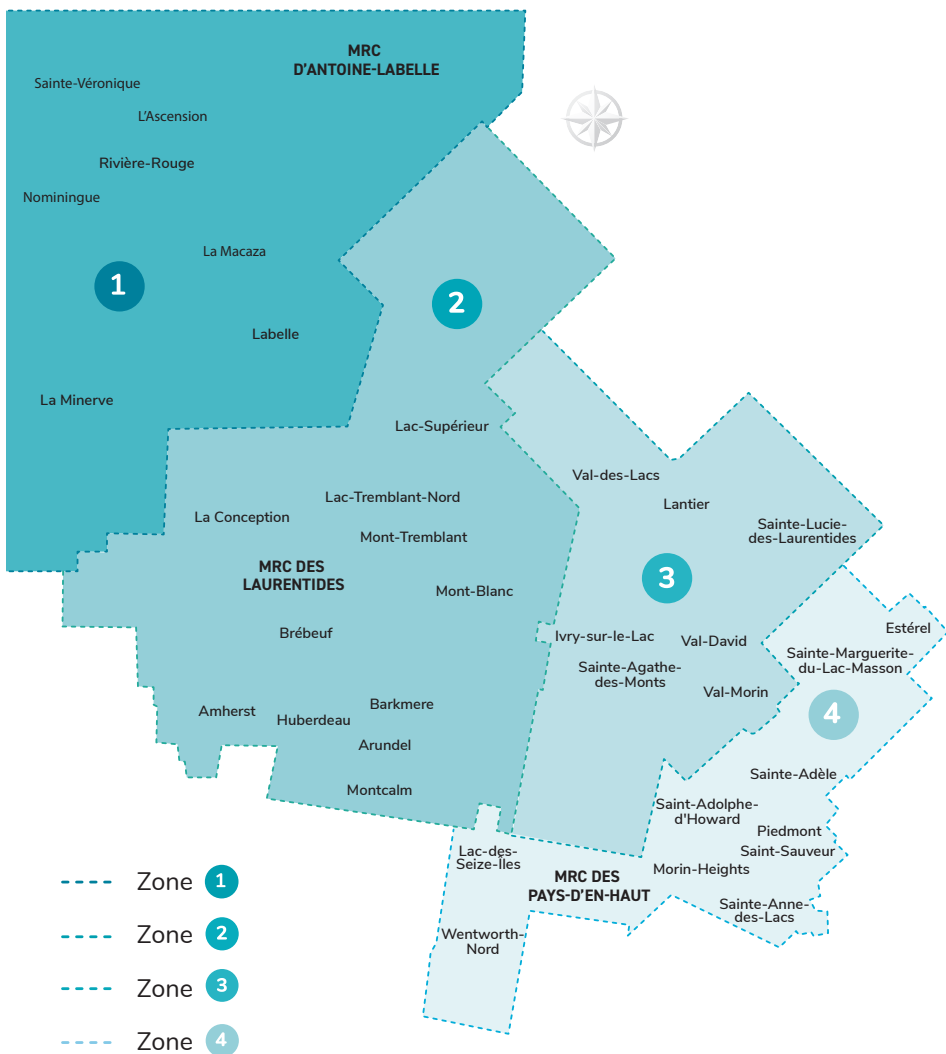
Les tarifs du service de transport adapté sont fixés en fonction des distances à parcourir.

Municipalités par zone			Zones		Tarifs	Nombre de titres requis
			DÉPART	ARRIVÉE	TITRES	
ZONE 1	Labelle	L'Ascension	1	1	4,50 \$	1
	La Macaza	Nomingue	1	2	9,00 \$	2
	La Minerve	Ville de Rivière-Rouge	1	H Mont-Laurier*	9,00 \$	2
ZONE 2	Amherst	Arundel	2	1	9,00 \$	2
	Brébeuf	Huberdeau	2	2	4,50 \$	1
	Lac-Supérieur	Montcalm	2	3	9,00 \$	2
	Mont-Tremblant	Lac-Tremblant-Nord	2	H Saint-Jérôme*	18,00 \$	4
ZONE 3	Ivry-sur-le-Lac	Val-des-Lacs	3	2	9,00 \$	2
	Lantier	Val-Morin	3	3	4,50 \$	1
	Sainte-Agathe-des-Monts	Val-David	3	4	9,00 \$	2
	Sainte-Lucie-des-Laurentides		3	H Saint-Jérôme*	13,50 \$	3
ZONE 4	Estérel	Wentworth-Nord	4	3	9,00 \$	2
	Lac-des-Seize-Îles	Saint-Sauveur	4	4	4,50 \$	1
	Morin-Heights	Sainte-Adèle	4	H Saint-Jérôme*	9,00 \$	2
	Piedmont	Ste-Anne-des-Lacs				
	St-Adolphe-d'Howard	Sainte-Marguerite				



À noter que ces tarifs sont en vigueur à partir du 1^{er} janvier 2023.
La grille tarifaire peut être modifiée au fil du temps.
Vous pouvez vous référer au site Web pour plus d'exactitude.
* Pour des raisons médicales seulement (hors zone).

Carte du territoire desservi



- Zone 1
- Zone 2
- Zone 3
- Zone 4

Chaque zone correspond à un coût de passage.
Voir grille tarifaire à la page 8.

Déplacements hors territoire :
Hôpital Saint-Jérôme **H**
Hôpital Mont-Laurier **H**
pour motifs de santé seulement.

Annulations et absences

Si vous désirez annuler un déplacement, vous devez appeler le service de réservation au moins une heure avant l'heure de départ prévue.

Pour les transports ayant lieu entre 8 h et 16 h, vous devez appeler le service de réservation. Pour les transports ayant lieu avant 8 h ou après 16 h, vous devez **faire le 8**.

Si vous n'effectuez pas votre annulation à l'intérieur de ce délai, vous devrez payer une pénalité à votre prochain transport.

Pénalités

La collaboration de tous est requise, pour offrir un service de qualité et pour éviter des retards. Une pénalité de 20 \$ peut s'appliquer dans les situations suivantes :

- Vous n'êtes pas prêt à sortir à l'arrivée du chauffeur.
- Vous n'avez pas annulé votre transport dans les délais prévus.
- L'accès à votre lieu de résidence n'est pas déneigé ou déglacé adéquatement.
- Il n'y a personne sur place pour accueillir un usager dont le dossier fait mention d'un accompagnement obligatoire ou à destination.

Quand vous devez payer une pénalité, vous êtes avisé par téléphone, et une facture est envoyée à votre domicile.



Accompagnement

Si vous souhaitez vous déplacer avec un accompagnateur, vous devez :

- indiquer sa présence au moment de la réservation ;
- préciser s'il a une limitation fonctionnelle (fauteuil manuel, fauteuil motorisé, déambulateur, canne, etc.) ;

Votre accompagnateur doit :

- monter et descendre aux mêmes endroits que vous ;
- acquitter son droit de passage, conformément à la grille tarifaire en vigueur, sauf dans le cas où votre dossier fait mention d'un accompagnement obligatoire.

Le type d'accompagnement auquel vous avez droit est indiqué dans votre lettre d'admission.

Caractéristiques par type d'accompagnement

Type d'accompagnement	Paiement exigé	Nombre maximal autorisé	Place garantie à bord	Exigences
Obligatoire	Non	1	Oui	<ul style="list-style-type: none">• Âgé de 14 ans et plus• En mesure de prêter une assistance pendant le trajet et à destination
Facultatif	Oui	1	Non	—
Lié aux responsabilités parentales	Oui	Selon le nombre d'enfants	Oui	Pour enfant(s) âgé(s) de moins de 14 ans
Temporaire à des fins de familiarisation	Non	1	Oui	Adulte agissant à titre d'éducateur
Pour des besoins d'assistance à destination	Oui	1	Oui	<ul style="list-style-type: none">• Âgé de 14 ans et plus• En mesure de prêter assistance pendant le trajet et à destination



Enfants de moins de 14 ans et responsabilité parentale

Vous pouvez vous déplacer en compagnie de vos enfants de moins de 14 ans. Si votre enfant est un usager de moins de 14 ans, vous pouvez l'accompagner. Ce droit ne s'applique toutefois pas dans le cas où l'accompagnement vous rendrait apte ou rendrait votre enfant apte à utiliser le réseau régulier de transport collectif.

Assistance fournie par le chauffeur

Vous pouvez compter sur l'aide du chauffeur pour monter dans le véhicule, pour en descendre et pour franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination. Cependant, le chauffeur n'est pas autorisé à entrer dans une résidence, à utiliser un ascenseur, un escalier roulant ou un escalier régulier pour vous aider.

Lorsque nécessaire, un intervenant ou la personne responsable doit s'assurer que l'usager est dans un état permettant un transport sécuritaire. Pour la sécurité des autres usagers et du chauffeur, un intervenant ou la personne responsable ne doit jamais forcer un usager à monter dans un véhicule s'il refuse ou s'il montre des signes d'agressivité.

Tempête de neige

Le service de transport adapté peut être annulé en raison du mauvais temps. De plus, si le transport scolaire est annulé à cause des intempéries, il en sera de même pour le transport adapté.

Vous en serez informé en appelant le transport adapté et en appuyant sur le 5. Un message indiquera si le service est interrompu ou non.

Changements au dossier de l'usager

Vous devez informer le transport adapté de toute modification survenue depuis votre admission :

- Adresse ;
- Numéro de téléphone ;



- Condition médicale ;
- Aide à la mobilité (fauteuil roulant, canne, marchette, déambulateur, triporteur, quadriporteur, chien guide ou d'assistance, etc.) ;
- Besoin d'un accompagnateur ;
- Tout autre changement.

Déménagement

Si vous prévoyez déménager, vous devez transmettre votre nouvelle adresse au transport adapté le plus rapidement possible. Cela permettra à la répartition de revoir vos déplacements, en fonction de la nouvelle adresse.

Si vous déménagez à l'extérieur du territoire, vous devez faire parvenir au transport adapté une demande écrite pour le transfert de votre dossier vers l'organisme de transport adapté qui dessert le territoire de votre nouvelle adresse, en y incluant votre nouvelle adresse et votre numéro de téléphone.

Règlements

Ponctualité

Vous devez être prêt à embarquer cinq minutes avant l'heure prévue. À l'arrivée du chauffeur à votre domicile, si vous n'êtes pas prêt à l'heure, il communiquera avec le service de transport qui annulera le déplacement. Le chauffeur quittera, et une pénalité de 20 \$ vous sera facturée.

Retard

Si vous constatez que le chauffeur est en retard de plus de quinze minutes, vous êtes invité à appeler le service de réservation afin de vous informer de la situation. **Si le service de réservation est fermé, faites le 8.**

Respect et sécurité

Vous avez droit au respect, à la confidentialité, à la courtoisie et à un transport sécuritaire. Dans le même ordre d'idées, vous devez faire preuve de civisme, et nul ne devra volontairement nuire au bon fonctionnement du service.

Pour la sécurité des usagers, certains des minibus sont munis de caméras.

Accessibilité des lieux

Au départ et à destination, vous devez vous assurer que les lieux d'embarquement et de débarquement sont accessibles.

L'hiver, les lieux d'embarquement et de débarquement doivent toujours être déneigés et déglacés. Si vous constatez que l'accès est bloqué et qu'il ne sera pas dégagé avant l'arrivée du véhicule, vous devez annuler votre déplacement le plus rapidement possible. En annulant le transport, au minimum une heure à l'avance, vous évitez un déplacement inutile et une pénalité financière.

Si vous vous déplacez en fauteuil roulant, une rampe d'accès répondant aux normes en vigueur doit être accessible. S'il y a des marches, vous devez les monter et les descendre avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur.

Résident d'une habitation à loyers multiples

Si vous résidez dans un édifice à loyers multiples ou à un étage supérieur, vous devez vous présenter dans le hall d'entrée de votre édifice ou au bas de l'escalier, selon l'horaire prévu.

Ceinture de sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules. Si vous ne pouvez attacher vous-même votre ceinture, le chauffeur peut vous assister. Si vous vous déplacez en fauteuil roulant, le port des ceintures sous-abdominale et pectorale est obligatoire.

Fauteuils roulants, triporteurs et quadriporteurs

Vous devez vous assurer que vos appareils d'aide à la mobilité puissent être utilisés dans vos déplacements. Ils doivent être d'une dimension permettant l'utilisation de la rampe d'accès des véhicules et munis de points d'ancrage adéquats pour être fixés solidement au plancher.

Les fauteuils roulants de type triporteur ou quadriporteur sont autorisés dans les véhicules adaptés, à moins d'avis contraire. Vous devez toutefois être en mesure de vous déplacer du fauteuil à la banquette sur laquelle vous ferez le trajet.

Dimensions des plateformes et rampes :

- Dimensions de la plateforme sur les minibus : largeur de 33,5 pouces et profondeur de 44 pouces.
- Dimensions de la rampe d'accès sur les minifourgonnettes : largeur de 30 pouces et profondeur de 61 pouces.

Important :

- Les fauteuils gériatriques ne sont pas acceptés.
- Le transport adapté ne fait pas de transport de fauteuil vide, pour maximiser l'espace aux usagers.

Bagages et sacs d'emplettes

Les bagages et sacs d'emplettes sont permis, si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur et si vous pouvez les tenir sur vous.

Chien guide et chien d'assistance

Pendant vos déplacements, vous pouvez être accompagné d'un chien guide ou d'un chien d'accompagnement, qui doit toujours porter son harnais. Vous devez mentionner sa présence, lors de chaque réservation.

Animaux de compagnie

Il est permis de transporter un animal de compagnie de moins de 10 kg, s'il est dans une cage fermée ou dans un sac de transport prévu à cet effet. La cage ou le sac doit demeurer sur vos genoux pendant le trajet.

Usage de tabac et nourriture

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



Hygiène personnelle et vêtements

Le confort des usagers et du chauffeur à bord des véhicules est important. C'est pourquoi vous devez faire attention à votre hygiène personnelle, aux odeurs et porter des vêtements propres.

Enfants mesurant moins de 63 cm en position assise

Toute personne doit occuper un siège ou une banquette. Conformément au Code de la sécurité routière, et même si le Transport adapté et collectif des Laurentides utilise des véhicules taxis, un enfant mesurant moins de 63 cm en position assise et se déplaçant dans un véhicule doit être assis dans un siège adapté à sa taille et à son poids.

De ce fait, vous devez :

- Mentionner que vous serez accompagné de votre ou de vos enfants, au moment de la réservation ;
- Fournir le siège approprié, qui sera fixé dans le véhicule par le chauffeur ;
- Déposer le siège dans l'entrée principale, avant l'arrivée du chauffeur ;
- Installer vous-même votre enfant dans son siège ou recourir à une tierce personne aux points de départ et d'arrivée, si vous n'avez pas la capacité physique de le faire.

Commentaires et plaintes

Vos commentaires et suggestions sont importants, car ils contribuent à vous offrir des services de qualité. Plusieurs moyens sont à votre disposition pour partager vos commentaires et suggestions.

Vous pouvez :

- Appeler le service à la clientèle au 819 774-0486 ou au 1 800 717-9737 ;
- Remplir le sondage de satisfaction sur le site Web www.transportlaurentides.ca ;
- Envoyer un courriel à info@transportlaurentides.ca.

Vos plaintes sont aussi importantes, puisque la satisfaction de la clientèle est au cœur des priorités de Transport adapté et collectif des Laurentides.

Pour porter plainte, vous pouvez :

- Appeler le service à la clientèle au 819 774-0486 ou au 1 800 717-9737 ;
- Appeler la direction générale au 819 774-0486, poste 222 ;
- Envoyer un courriel à info@transportlaurentides.ca.

Les informations contenues dans ce guide peuvent être modifiées au fil du temps. La version mise à jour est disponible sur notre site Web : vous pouvez vous y référer pour valider des informations.



**Au plaisir
de vous servir!**





www.transportlaurentides.ca

MA MOBILITÉ, MA LIBERTÉ!



Dernière mise à jour : février 2023

