

# TRANSPORT ADAPTÉ 2012



Près de tout, Près de vous!

**1540, rue Albert  
Sainte-Julienne,  
Québec**



## MOT DE LA DIRECTION

Bonjour chers usagers,

Je tiens à vous mentionner qu'à titre de nouveau Directeur du Transport et au nom de l'équipe du transport, notre mandat pour 2012 sera de vous offrir un service de transport «**Près de tout, Près de vous**» sans cesse amélioré.

Dans cette optique, les maires des municipalités desservies par notre service seront aussi impliqués en 2012 qu'ils l'ont été par le passé et le comité de transport de la MRC de Montcalm se réunira plusieurs fois au cours de l'année afin d'analyser les problématiques du transport et si possible, les corriger.

Nous tenons à adresser un merci particulier à l'Association Handami qui a travaillé en étroite collaboration avec notre équipe du Transport. Grâce à la grande implication démontrée, nous avons pu, avec celle-ci, offrir de meilleurs services à nos usagers.

Conservez ce dépliant qui saura vous être utile toute l'année. À l'intérieur, vous y trouverez les changements apportés, la nouvelle grille tarifaire ainsi que les réponses aux questions les plus fréquentes.

N'hésitez pas à communiquer avec notre équipe au:

**450-831-2182 poste 7031 ou 7032**  
**ou**  
**sans frais 1-888-242-2412**

Nicole St-Aubin, Tanya Oatway et Michel Jasmin  
L'équipe du transport de la MRC de Montcalm

## HEURES D'OUVERTURE

### HEURES DU SERVICE DE TRANSPORT

365 jours par année de 7 h 00 à 23 h 00

### HEURES D'OUVERTURE DU BUREAU

Les heures d'ouverture du Service de transport sont les suivantes:



Lundi au jeudi de **8 h à 12 h** **ET** de **12 h 45 à 16 h 30**

Vendredi de **8 h à 12 h**

### HEURES DE RÉSERVATIONS

- Du lundi au jeudi, vous avez jusqu'à **14 h** pour effectuer vos réservations du lendemain.
- Pour la fin de semaine, le lundi et jours fériés, vous avez jusqu'au vendredi **11 h** pour effectuer vos réservations.

**Au moment de la réservation, l'utilisateur doit mentionner:**

- la date
- l'heure du retour
- le type d'appareil utilisé
- l'heure du rendez-vous
- l'adresse exacte
- la présence d'un accompagnateur

### PAIEMENT

- Vous devez payer à chacun de vos déplacements avec la monnaie exacte, ou coupon si possible. Aucun chauffeur ne doit prendre le paiement pour la semaine puisque ce n'est pas toujours le même chauffeur qui effectue vos déplacements.

## RÉSERVATIONS

Lors de sa prise de réservation pour un ou plusieurs transports, il est important que l'utilisateur informe notre Service de transport du lieu exact d'embarquement et de débarquement.

À noter, aucune réservation ne doit être laissée sur les boîtes vocales, seulement les annulations.

Nous avons absolument besoin de ces informations afin de faciliter la planification des trajets pour les chauffeurs et ainsi offrir aux usagers le meilleur service possible dans des temps raisonnables de déplacement.

**\*\*\*\* TRÈS IMPORTANT\*\*\*\***

**Il est de votre responsabilité de connaître l'adresse exacte de votre destination; il n'incombe pas au Service du transport d'effectuer les recherches.**





## ÉVITEZ LES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

### ANNULATION et URGENCE SEULEMENT

Les usagers doivent appeler au moins deux (2) heures à l'avance pour l'annulation d'une réservation.

Lorsque les bureaux sont fermés, veuillez appeler au numéro:

**1-888-235-0714**



Indiquez le nom et l'heure du déplacement que vous désirez annuler. **Une pénalité de 10,00 \$** est exigée pour tout transport non annulé. À la troisième récurrence, la course doit être défrayée au complet par l'utilisateur.

Votre collaboration permet de libérer des places pour d'autres usagers.

### BAGAGES, SACS D'ÉPICERIE OU DE MAGASINAGE

Pour des raisons de sécurité, seuls les bagages et les sacs d'épicerie ou de magasinage qui ne prennent pas de place additionnelle dans le véhicule sont acceptés.



## PÉRIODES DES FÊTES HEURES D'OUVERTURE ET DE RÉSERVATIONS

Veillez noter que pour la période des fêtes les bureaux du SERVICE DE TRANSPORT DE LA MRC DE MONTCALM seront **FERMÉS du 24 décembre 2011 au 2 janvier 2012 inclusivement.**

Tous les déplacements durant la période de fermeture devront **être réservés avant le mercredi 21 décembre 14 h.** Aucune réservation ne sera acceptée entre les 22 décembre et le 2 janvier 2012 inclusivement.

Pour tout autre déplacement lors de la période des Fêtes, il vous sera possible de **laisser un message** (nom et numéro de téléphone) dans la **boîte vocale** du service du transport au **450-831-2182 poste 7032.** Le **28 décembre seulement,** une préposée **vous rappellera** afin de vous confirmer s'il est possible d'obtenir le déplacement demandé pour la période des fêtes restante.

## HORS TERRITOIRE

### DÉPLACEMENTS AUTORISÉS À HORAIRE FIXE

#### **Vers Joliette :**

Lundi, mardi et jeudi aux heures suivantes  
8 h 00 – 10 h 30 – 13 h 30 – 16 h 15

Mercredi et vendredi aux heures suivantes  
8 h 00 – 10 h 30 – 13 h 30 – 16 h 15 – 21 h 00

Samedi aux heures suivantes  
8 h 30 – 16 h 30

Dimanche aux heures suivantes  
9 h 00 – 13 h 00 – 16 h 00

*À noter lors d'un médical, pas de retour sur appel à Joliette.*

## HORS TERRITOIRE (SUITE)

### Vers Rawdon :

du lundi au vendredi aux heures suivantes  
8 h 00 – 12 h 00 – 15 h 30

### Vers Saint-Jérôme:

Mardi et vendredi aux heures suivantes  
10 h 30 – 16 h 30

Le transporteur peut arriver jusqu'à trente (30) minutes avant ou après l'heure convenue.

Nous offrons toujours un service sécuritaire de porte-à-porte.



## INTERCONNEXION PÉRIODE DES FÊTES

Les six MRC environnantes ont choisi d'offrir un service d'interconnexion à leurs usagers du transport pour la période des Fêtes 2011—2012 afin de permettre aux personnes à mobilité réduite de la MRC de se déplacer hors de son territoire.

L'interconnexion est donc disponible du 15 décembre 2011 au 15 janvier 2012 inclusivement.



# NOUVELLE GRILLE TARI

## STRUCTURE T

### Municipalités couvertes par le Service

	St-Lin-Laurentides	St-Roch-de-L'Achigan	St-Roch-Ouest	Ste-Marie-Salomé	
Janvier 2012	<b>TRANSP</b>				
St-Lin-Laurentides	3.20	4.20	4.20	5.25	5
St-Roch-de-L'Achigan	4.20	3.20	3.20	5.25	5
St-Roch-Ouest	4.20	3.20	3.20	5.25	5
Ste-Marie Salomé	5.25	5.25	5.25	3.20	5
St-Liguori	5.25	5.25	5.25	5.25	3
St-Alexis (Paroisse)	5.25	5.25	5.25	5.25	5
St-Alexis (Village)	5.25	5.25	5.25	5.25	5
St-Jacques	5.25	4.20	4.20	4.20	4
St-Esprit	4.20	3.50	3.50	5.25	5
St-Calixte	4.20	5.25	5.25	5.25	5
Ste-Julienne	4.20	3.50	3.50	5.25	4
	<b>TRAN</b>				
Rawdon	6.20	6.20	6.20	6.20	6
Joliette	6.20	6.20	6.20	4.20	6
Saint-Jérôme	6.20	6.20	6.20	6.20	6
Livret de coupons (10)	29.00				revien
	39.00				revien
	49.00				revien
Hors-territoire	58.00				revien
<i>Les prix sont basés sur un</i>					
HORAIRE ET JOURS DE SERVICE:	EN OPRÉRATION 7 JOURS SUR 7 de				
RÉSERVATIONS:	DU LUNDI AU JEUDI DE 8H00 À 12H00 ET 12H45				
HEURES D'OUVERTURE:	DU LUNDI AU JEUDI DE 8H00 À 12H00 ET 12H45				
HORS TERRITOIRE: HORAIRE FIXE					
<b>ANNULATION EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE: 1-888-235-0714</b>					
<b>CETTE GRILLE TARIFAIRE EST EN VIGU</b>					



## FAIRE / JANVIER 2012

## ARIFAIRE 2012

## e de transport de la MRC de Montcalm

St-Liguori	St-Alexis (Paroisse)	St-Alexis (Village)	St-Jacques	St-Esprit	St-Calixte	Ste-Julienne
<b>PORTS À L'INTÉRIEUR DE LA MRC</b>						
5.25	5.25	5.25	5.25	4.20	4.20	4.20
5.25	5.25	5.25	4.20	3.50	5.25	3.50
5.25	5.25	5.25	4.20	3.50	5.25	3.50
5.25	5.25	5.25	4.20	5.25	5.25	5.25
3.20	5.25	5.25	4.20	5.25	5.25	4.20
5.25	3.20	3.20	4.20	4.20	5.25	4.20
5.25	3.20	3.20	4.20	4.20	5.25	4.20
4.20	4.20	4.20	3.20	4.20	5.25	5.25
5.25	4.20	4.20	4.20	3.20	5.25	3.50
5.25	5.25	5.25	5.25	5.25	3.20	4.20
4.20	4.20	4.20	5.25	3.50	4.20	3.20
<b>SPORTS HORS TERRITOIRE</b>						
6.20	6.20	6.20	6.20	5.50	6.20	3.50
6.20	6.20	6.20	6.20	6.20	6.20	6.20
6.20	6.20	6.20	6.20	6.20	6.20	6.20
t à 2.90\$ pour les 3.20\$ à l'unité				Rose		
t à 3.90\$ pour les 4.20\$ à l'unité				Bleu pâle		
t à 4.90\$ pour les 5.25\$ à l'unité				Blanc		
t à 5.80\$ pour les 6.20\$ à l'unité				Bleu foncé		
<b>aller simple</b>						
7h00 à 23h00 ET CE, SELON LES DISPONIBILITÉS						
À 14H00 ET LE VENDREDI DE 8H00 À 11H00						
À 16H30 ET LE VENDREDI DE 8H00 À 12H00						
JEUR À COMPTER DU 7 JANVIER 2012						

## EN CAS DE MAUVAIS TEMPS

Lors d'une tempête de neige ou de verglas, le Service de transport peut décider d'interrompre temporairement son service. Puisque plusieurs organismes ferment comme la commission scolaire Des Samares, il est entendu que nos services appliquent la même règle, donc lors de mauvais temps surveillez les médias d'informations tels que M 103,5, Salut Bonjour, etc..



En hiver, il faut se rappeler l'importance de toujours vous assurer que votre lieu d'embarquement ou de débarquement est adéquatement déneigé. Si vous constatez que l'accès est obstrué et qu'il ne peut être dégagé, veuillez annuler le plus tôt possible afin que notre chauffeur ne se déplace inutilement. Votre collaboration à cet égard est grandement appréciée.



### Déplacement Joliette

Vous voulez vous déplacer à l'intérieur de Joliette à titre de visiteur, rien de plus facile, communiquez avec le service de transport de Joliette la veille de votre déplacement, au plus tard à 15 h 30, au 450-756-8931 et vous aurez à payer le déplacement au tarif local de Joliette.

## EN CAS D'URGENCE

### NUMÉRO D'URGENCE DE L'USAGER

Les accidents de la route sont une réalité avec laquelle un organisme de transport doit composer. L'important est de savoir comment réagir dans les circonstances.

Si un incident survient lors d'un déplacement, le Service de transport fait tout en son pouvoir afin de communiquer avec les proches de l'utilisateur. C'est la raison pour laquelle nous vous demandons de nous fournir **le nom et le numéro de téléphone d'une personne à contacter en cas d'urgence** et de nous tenir informés de tout changement à cet égard.

**S.V.P. nous indiquer un numéro où on peut rejoindre la personne en tout temps.**

### CHANGEMENT DE L'ÉTAT DE SANTÉ

Lorsque votre état de santé change, vous devez nous aviser, surtout lorsque vous n'êtes plus en mesure de vous transférer seul sur une banquette; de même que si vous délaissez une canne ou une marchette pour faire l'usage d'un fauteuil roulant. Notre service doit en être informé le plus tôt possible car cela peut influencer le type de véhicule requis pour vos déplacements.

Merci de votre habituelle collaboration.





## ABSENCE ET SÉCURITÉ

### ABSENCE

Il arrive encore trop souvent que le chauffeur se rende au lieu du rendez-vous et que l'utilisateur soit absent. Vous devez savoir qu'en étant absent au départ d'un déplacement, le service de transport considère que le retour est annulé.

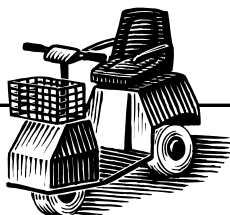
Vous pouvez, par contre, annuler l'aller de votre déplacement tout en conservant votre retour. Il suffit de nous le mentionner lorsque vous faites votre réservation.

**\*Si vous oubliez d'en faire mention, vous devez défrayer les coûts du voyage en blanc.\***

### SÉCURITÉ

Tout fauteuil roulant incluant les triporteurs et quadriporteurs doivent être munis de quatre (4) points d'ancrage conformes aux normes de sécurité, sinon l'utilisateur doit faire les modifications nécessaires à ses frais.

Il est à noter que les fauteuils roulants, triporteurs et quadriporteurs ne peuvent excéder la plate-forme élévatrice de nos minibus (31 pouces par 51 pouces).





## PRISE EN CHARGE

### DÉFICIENCE INTELLECTUELLE OU PSYCHIQUE

Afin d'assurer la sécurité des usagers présentant une déficience intellectuelle ou psychique, le Service de transport exige des chauffeurs qu'ils escortent les usagers au lieu prévu et qu'ils s'assurent de la prise en charge par une personne responsable.



Malheureusement, les chauffeurs sont encore trop souvent confrontés à l'absence d'une personne responsable, les obligeant à demeurer sur place avec l'utilisateur et causant par le fait même des retards dans les autres transports.

En plus d'engendrer des coûts inutiles, de telles situations perturbent le bon fonctionnement des opérations et entraînent une insécurité chez les usagers. Nous comptons donc sur votre compréhension et votre collaboration pour que la prise en charge soit assurée de manière à ce que l'utilisateur arrive à destination en toute sécurité. **Prendre note que si nous sommes confrontés à une telle réalité, le service de transport utilise le numéro d'urgence de l'utilisateur, de là l'importance qu'il y ait toujours une personne responsable qui réponde au bout du fil.**

Il arrive néanmoins que le degré d'autonomie de certains usagers soit suffisamment élevé pour que ceux-ci soient dispensés de la prise en charge à destination. Cependant, une autorisation doit être, au préalable, remise par les parents ou par la personne responsable de l'utilisateur.





## CHANGEMENT D'ADRESSE



Vous prévoyez déménager ? Si c'est le cas, avisez-nous à l'avance pour que nous puissions effectuer toutes les modifications nécessaires dans votre dossier afin d'assurer vos futurs déplacements.

Comme tout changement d'adresse génère toujours des modifications aux horaires pré-établis, vous devez nous indiquer votre nouvelle adresse de résidence le plus rapidement possible et ce, surtout si vous avez recours à des déplacements réguliers. De cette façon, nous pourrons procéder à la modification et maintenir le service tout en minimisant les inconvénients.

### DÉMÉNAGEMENT HORS TERRITOIRE

Notez que si vous déménagez à l'extérieur du territoire de la MRC de Montcalm, votre dossier pourrait, à la condition de compléter le formulaire (consentement d'informations personnelles), être acheminé au transporteur de votre nouvelle localité..

### CONGÉS FÉRIÉS

Vendredi saint  
Lundi de Pâques  
Fête des Patriotes  
Fête nationale des Québécois

Fête du Canada  
Fête du travail  
L'Action de Grâce  
Horaire spécial du temps  
des fêtes

## COMMENTAIRES ET PLAINTES

### NOUS SOMMES À L'ÉCOUTE

Afin de permettre une amélioration constante de nos services, le personnel du Service de transport est toujours disposé à entendre les commentaires ou les plaintes que vous jugerez bon de formuler.

Vous avez sans doute remarqué que nous avons augmenté d'une heure le délai de réservation du vendredi matin afin de mieux répondre à vos demandes.



### TEMPS D'ATTENTE DES TRANSPORTEURS

#### **Soyez toujours prêts!**

**Le transporteur peut arriver jusqu'à trente (30) minutes avant ou après l'heure convenue.** Les usagers qui ont réservé des déplacements doivent toujours s'assurer d'être prêts lorsque le véhicule arrive à leur domicile. **Les transporteurs ne peuvent patienter plus de cinq (5) minutes** car il en va du bon fonctionnement des déplacements subséquents.

À défaut de s'y conformer, ces derniers quitteront les lieux pour se rendre à leur transport suivant.

Merci de votre compréhension!

**MERCI DE FAIRE CONFIANCE  
À L'ÉQUIPE DU  
TRANSPORT:**

**Michel Jasmin, directeur poste 7030  
Nicole St-Aubin, répartitrice poste 7031  
Tanya Oatway, répartitrice poste 7032**



**Téléphone : (450)831-2182 postes 7031,7032  
Sans frais : 1-888-242-2412  
Courriel : [transportadapte@mrcmontcalm.com](mailto:transportadapte@mrcmontcalm.com)**