



Guide des usagers du Transport adapté

Pour nous joindre :

450 831-2182 / 1 888 242-2412, option 1

www.mrcmontcalm.com/transport

MARS 2022



Mot de bienvenue

La MRC de Montcalm et le comité d'admissibilité ont le plaisir de vous souhaiter la bienvenue au Service des transports de la MRC de Montcalm. C'est grâce à plusieurs années d'efforts que ce transport est en croissance. Le transport adapté est un service de type « porte-à-porte », sur réservation et à l'intention des citoyens à mobilité réduite préalablement admis, desservant les municipalités participantes du territoire de la MRC de Montcalm.

À quoi sert ce guide?

Il est mis à votre disposition pour vous aider à comprendre le fonctionnement et les règlements du transport adapté de la MRC de Montcalm.

Le comité d'admission

Le comité d'admission constitue l'instance locale en matière d'admissibilité. Seuls les membres du comité d'admission ont le pouvoir de prendre les décisions quant à l'admission.

Ce comité est formé des personnes suivantes :

- ❖ un représentant de l'organisme mandataire (officier délégué à l'admission);
- ❖ un à trois représentants des personnes à mobilité réduite;
- ❖ un représentant du réseau de la santé et des services sociaux.

L'admission

Afin d'être admis au service, il suffit de faire remplir le formulaire « *Demande d'admission au transport adapté* » et son annexe par un professionnel de la santé et nous le transmettre. Par la suite, la demande est soumise au comité d'admission qui l'évalue, et ce, selon la politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports (MTQ). Vous pouvez accéder au formulaire de demande et de son annexe en visitant le site Internet de la MRC de Montcalm (www.mrcmontcalm.com/transport) ou nous contacter pour un envoi par courrier ou par courriel.



Admissibilité au transport adapté

Pour être admis au service de transport adapté, le requérant doit répondre à au moins deux (2) des critères suivants :

- ❖ être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante et être limitée dans l'accomplissement de ses activités normales;
- ❖ avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un tel service de transport. Seules les incapacités suivantes pourront être retenues aux fins de l'admissibilité ;
 - incapacité de marcher sur une distance de 400 mètres sur un terrain plat;
 - incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui;
 - incapacité d'effectuer l'ensemble d'un déplacement en transport régulier en raison d'une fatigabilité extrême;
 - incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
 - incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;
 - incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle; toutefois, cette incapacité ne peut à elle seule être retenue aux fins d'admission.

Préadmission

La MRC de Montcalm autorise l'officier délégué à l'admission ou son substitut, à accorder une préadmission lorsque la demande d'admission provient d'un nouvel usager qui nécessite un transport pour des raisons médicales, entre deux (2) comités d'admission et ayant dûment complété le formulaire de demande d'admission. Pour pré admettre une personne, l'officier délégué doit, à la lecture du formulaire, n'avoir aucun doute quant à son admissibilité.

Ladite demande d'admission est par la suite examinée par le comité d'admission lors de sa prochaine séance. La préadmission prend fin le jour où le comité d'admission rend sa décision quant à l'admissibilité dudit usager.

Service offert

Le service de transport adapté de la MRC de Montcalm est un service de transport collectif spécialisé de type porte-à-porte 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 (MTQ) et, s'il y a lieu, leurs accompagnateurs peuvent



l'utiliser. Le choix du mode de transport lors du déplacement (autobus, taxi, taxi adapté) est une prérogative du Service des transports. Ce choix tient compte des limitations de l'utilisateur et des ressources disponibles.

Gratuité?

Les personnes suivantes voyagent gratuitement :

- ❖ l'enfant de moins de onze (11) ans qui est accompagné par un usager du transport adapté âgé de 14 ans ou plus qui en assume la surveillance et détient son titre de transport valide. Cette gratuité s'applique à un maximum de 4 enfants par usager âgé de 14 ans ou plus.
- ❖ l'accompagnateur obligatoire d'un usager du service de transport adapté. L'accompagnateur obligatoire est une personne utilisant le transport adapté en compagnie d'un usager pour lui porter assistance en tout temps. Les accompagnateurs obligatoires sont déterminés au moment de l'acceptation de l'admissibilité.

Présence d'un accompagnateur

Si vous êtes autorisé à vous déplacer avec un accompagnateur, vous devez indiquer sa présence au moment de la réservation. Sauf exception, cet accompagnateur doit acquitter son droit de passage selon la grille tarifaire en vigueur.



Tarification – Points de vente des billets

- MRC de Montcalm (1540, rue Albert, Sainte-Julienne)
- Association Handami (460, rue du Parc, Saint-Lin–Laurentides)
- Municipalité de Saint-Calixte (6230, rue Hôtel-de-Ville)

Paie ment

Les usagers du Service des transports doivent payer leur passage en entrant dans le véhicule. Le paiement doit se faire en argent ou par billet.

Un usager qui refuse de faire un paiement de voyage blanc, ou autre paiement dû à la MRC de Montcalm relativement à la perception, pourrait se faire suspendre ses transports sur décision du directeur jusqu'à la date du paiement.

Accompagnement pour responsabilité parentale

En vertu du principe voulant que soit respecté l'exercice de la responsabilité parentale, tout parent handicapé ou tout enfant handicapé de moins de 14 ans peut être accompagné lors de ses déplacements en transport adapté :

- Dans le cas du parent handicapé, il peut être accompagné de ses enfants âgés de moins de 14 ans;
- Dans le cas de l'enfant handicapé de moins de 14 ans, celui-ci peut voyager en compagnie de ses parents (et s'il y a lieu, d'un autre membre de la famille immédiate âgé de moins de 14 ans) ou d'une personne qui en a la charge, dans la mesure où la présence de ceux-ci ne permet pas à l'enfant handicapé de pallier ses incapacités et par conséquent d'utiliser le transport en commun;
- Dans le cas de l'enfant handicapé de moins de 12 ans, il doit obligatoirement être accompagné d'une personne responsable âgée de 14 ans et plus, lors de tous ses déplacements. Dans ce contexte, tout enfant handicapé âgé de moins de six ans et capable d'utiliser le transport collectif en compagnie de ses parents ou d'une personne qui en est responsable ne pourrait être admissible au transport adapté.

Enfin lorsqu'un usager se déplace en compagnie d'un enfant, d'un parent ou d'une personne qui en a la charge dans le cadre de l'exercice de la responsabilité parentale, le parent ou la personne responsable tout comme l'enfant doivent défrayer le coût de leur passage. Leur place dans le véhicule doit être confirmée au moment de la réservation.



Enfant entre 12 et 14 ans

- ❖ Les enfants de douze (12) et treize (13) ans peuvent utiliser le transport seul, si le formulaire « Attestation d'autonomie – Transport adapté enfant de 12 à 14 ans » a été préalablement rempli par un parent responsable.

Transport adapté à l'intérieur de la MRC de Montcalm

Le territoire local desservi par le Service des transports est celui de la MRC de Montcalm, soit les municipalités suivantes :

- Sainte-Marie-Salomé
- Saint-Jacques
- Saint-Alexis
- Saint-Esprit
- Saint-Roch-de-L'Achigan
- Saint-Roch-Ouest
- Saint-Lin-des-Laurentides
- Saint-Calixte
- Sainte-Julienne
- Saint-Liguori

Transport adapté vers l'extérieur de la MRC (hors-territoire)

Vers Joliette :

Lundi, mardi et jeudi aux heures d'arrivée suivantes;

9h30 – 12h00 – 16h15

Mercredi et vendredi aux heures d'arrivée suivantes;

9h30 – 12h00 – 16h15 – 21h00

Samedi aux heures d'arrivée suivantes;

8h30 – 16h30

Dimanche aux heures d'arrivée suivantes;

9h – 13h – 16h

À Joliette, la zone desservie est située entre la route 346 à l'Ouest, la route 131 à l'Est, la route 158 au Sud et le boulevard L'Assomption au Nord.



Vers Rawdon :

Du lundi au vendredi aux heures d'arrivée suivantes;

8h – 12h – 15h30

À Rawdon, la zone desservie est celle du centre-ville de Rawdon.

Vers Saint-Jérôme

Mardi aux heures d'arrivée suivantes;

10h30 – 16h30

À Saint-Jérôme, les endroits desservis sont les suivants :

- Hôpital de Saint-Jérôme;
- Services de médecine spécialisés autour de l'hôpital;
- Maison Aloïs Alzheimer des Laurentides.

Vers Repentigny

Du lundi au vendredi aux heures d'arrivée suivantes;

Selon l'heure de rendez-vous au Centre de réadaptation le Bouclier (Déficience visuelle).

****Prendre note que les heures de retour de Joliette, de Rawdon et de Saint-Jérôme correspondent avec les heures d'arrivée.****

Activité spéciale

Pour une sortie de groupe ou d'une association vers une autre municipalité non mentionnée précédemment, les responsables de l'activité doivent acheminer leur demande au moins deux (2) semaines avant la date prévue de celle-ci. La direction du Service des transports analyse la demande et avise les responsables dans les plus brefs délais si elle est ou non acceptée.



Interconnexion temps des fêtes et jours fériés

L'interconnexion permet de se déplacer en transport adapté dans toutes les MRC de Lanaudière pour aller visiter parents et amis. Principalement offert sans transfert, il est possible que l'utilisation de plus d'un service de transport adapté soit nécessaire lors de ces interconnexions. Lors de transfert les lieux choisis doivent être sécuritaires. De plus, les deux transporteurs doivent attendre l'arrivée de l'autre véhicule.

Ce service est offert aux moments suivants :

- Entre le 15 décembre et le 15 janvier de chaque année;
- Lors des journées fériées,

Type de déplacement

Déplacement régulier

C'est un déplacement qui se répète à heures et à lieux fixes pendant une période de plus de trois semaines. Vous pouvez demander un déplacement régulier pour n'importe quel jour de la semaine.

Déplacement occasionnel

C'est un déplacement ponctuel pour un jour précis. Vous pouvez demander un déplacement occasionnel pour n'importe quel jour de la semaine. Ce type de réservation doit être réservé qu'une semaine à l'avance.

Heures de service pour vos déplacements

Vous pouvez utiliser le service de transport adapté à l'intérieur de la MRC de Montcalm tous les jours de la semaine de 6 h 30 à 23 h 30.

Client visiteur

Un usager en visite qui est déjà admis à un service de transport adapté ailleurs au Québec, peut bénéficier du transport adapté comme visiteur sur notre territoire. Le service est offert en fonction des paramètres suivants :

- Les délais de réservation sont respectés;
- Les règlements du transport adapté de la MRC de Montcalm sont respectés;



- Aucun déplacement hors-territoire (Saint-Jérôme, Rawdon, Joliette) sans jumelage avec un autre usager du transport adapté résident du territoire de la MRC de Montcalm;
- Dans le cadre d'une interconnexion autorisée par le conseil.

Horaire pour effectuer vos réservations

Les usagers désirant un transport doivent réserver au plus tard la veille du déplacement avant **14 h** à l'exception des réservations pour les samedis, dimanches et lundis qui doivent être faites au plus tard avant **10h** le vendredi précédent. ****Prendre note d'effectuer vos réservations à l'avance lors des jours fériés, car nos bureaux sont fermés lors de ces journées****

Jours fériés

À noter qu'il vous est impossible de faire des réservations lors des jours de fêtes suivantes, car nos bureaux sont fermés :

- Vendredi saint;
- Lundi de Pâques;
- Journée nationale des patriotes;
- Fête nationale du Québec;
- Fête du Canada;
- Fête du Travail;
- Action de grâce;
- Période des fêtes – Merci de vérifier les journées de fermeture.

Téléphone en dehors des heures d'ouverture

Pour signaler un retard ou annuler un déplacement en dehors des heures d'ouverture de nos bureaux, veuillez composer le **1 888 235-0714** pour communiquer avec la centrale d'annulation. Pour toute autre demande, veuillez communiquer avec nous durant les heures d'ouverture.

Réservations

Seules les réservations prises avec les répartitrices durant les heures de bureau sont acceptées. Aucune réservation ne peut être laissée sur le répondeur, par télécopieur ou par courriel. En tout temps, la répartitrice peut modifier l'heure d'embarquement ou de débarquement de l'usager afin de permettre une meilleure utilisation des véhicules. **À cet effet, l'usager doit contacter le Service des transports la veille du déplacement entre 14h et 16h30 du lundi au jeudi et entre 10h et 12h le vendredi pour connaître son heure de départ.** De plus, le client doit s'assurer que la répartitrice est en mesure de le joindre ou



de laisser un message sur la boîte vocale pour l'informer d'un changement. Il est important d'avoir, pour chaque usager, un numéro d'urgence où nous pouvons joindre une personne en tout temps.

Les réservations peuvent aussi être faites via le formulaire sur le site Internet à l'adresse suivante : <https://www.mrcmontcalm.com/services/citoyens/formulaire-transport-adapte>

Informations à donner lors d'une réservation

- ❖ Votre nom ou votre numéro de dossier.
- ❖ Le type de demande de déplacement que vous souhaitez effectuer «régulier (vous devez mentionner les dates de début et de fin de service) » ou occasionnel.
- ❖ Les numéros (#) exacts des points d'embarquement et de débarquement,
- ❖ La date concernée.
- ❖ Pour l'aller, l'heure d'arrivée à destination, et pour le retour, l'heure à laquelle vous désirez partir. Pour nous permettre d'offrir le meilleur service possible, il est essentiel que l'utilisateur fasse preuve de flexibilité.

Heure d'arrivée et temps d'attente

Bien que nous nous efforçons de respecter l'heure prévue, le minibus ou le taxi peut arriver jusqu'à dix (10) minutes avant ou après l'heure convenue. L'utilisateur doit toutefois être prêt à monter à bord du véhicule dès l'arrivée de celui-ci. Après ce délai, vous pouvez appeler au bureau ou à la centrale d'annulation, le cas échéant, pour obtenir de l'information sur votre transport.

Le minibus ou le taxi quitte le lieu du rendez-vous après cinq (5) minutes d'attente après l'heure prévue du transport et celui-ci devient un voyage blanc.

Absences répétées et abus d'annulations

Une personne qui est déclarée absente à plusieurs reprises ou qui procède trop souvent à des annulations peut se voir imposer des mesures restrictives quant à ses déplacements.



Interruption de service

Les intempéries ou tout autre cas de force majeure peuvent entraîner l'annulation du service, son retard, sa modification, sur tout le réseau ou sur une partie de celui-ci. En cas de tempête de neige majeure, de verglas ou de situation d'urgence qui perturbe l'utilisation des véhicules, le Service des transports peut décider d'interrompre temporairement le service. Toute modification sera annoncée dès que possible sur Facebook (www.facebook.com/mrcmontcalm) et le site Internet de la MRC (www.mrcmontcalm.com).

Pour connaître l'état du service, vous pouvez nous contacter durant les heures d'ouverture en composant 450 831-2182 / 1 888 242-2412, option 1. Durant les heures de fermeture, contactez la centrale d'annulation en composant le 1 888 235-0714.

Si l'interruption survient après votre déplacement de l'aller, nous faisons de notre mieux pour assurer votre déplacement du retour dans des délais raisonnables.

Prendre note que la MRC de Montcalm n'est aucunement responsable des inconvénients causés par de telles situations.

Voyage blanc, annulation et urgence

Les usagers doivent appeler au moins une (1) heure avant l'heure d'embarquement pour annuler une réservation en communiquant au bureau ou à la centrale d'annulation si les bureaux sont fermés.

Une pénalité de 10 \$ est imposée pour chaque voyage blanc (usager absent lors de son transport sans avoir annulé) ou annulation ne respectant pas le délai d'annulation d'une (1) heure. Le paiement du voyage blanc doit être effectué lors du prochain transport. Dans le cas de non-paiement des voyages blancs, il y a arrêt temporaire de transport jusqu'au règlement de la pénalité.

L'imposition de la pénalité de 10 \$ aide le Service des transports à défrayer les coûts facturés par les transporteurs (autobus ou taxi) pour les frais encourus par le voyage blanc. De plus, en annulant les transports dans les délais requis, cela nous permet de libérer des places et d'éviter des délais d'attente pour les autres usagers.

Déménagement

Si vous déménagez, communiquez-nous votre nouvelle adresse le plus rapidement possible. Cela nous permet de reprogrammer à l'avance tout déplacement vous concernant selon vos nouvelles coordonnées.



Comportement

Le comportement de l'utilisateur à bord du véhicule doit être empreint de respect et civisme. En aucun temps, l'utilisateur ne peut utiliser la violence physique ou un langage agressif ou excessif à l'endroit du chauffeur ou d'un autre passager. Tout comportement inapproprié de nature sexuelle, l'utilisateur se voit suspendre son droit au transport, jusqu'à l'évaluation du dossier. Il est interdit de fumer, vapoter, consommer du cannabis, manger ou boire dans le véhicule. Il est strictement interdit aux usagers de se lever, de marcher ou de se déplacer, lorsque le véhicule est en marche.

De plus, si une personne prend de l'alcool à l'extérieur et utilise le Service des transports, elle devra se comporter de manière à ne pas déranger, incommoder ou nuire aux usagers ou au chauffeur. Une personne intoxiquée par l'alcool ou la drogue pourra se voir refuser l'accès à l'autobus. Toute consommation de cannabis dans les aires d'attentes du transport en commun est interdite.

Commentaires

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires, suggestions ou plaintes en communiquant avec nous par courriel ou par la poste aux coordonnées indiquées précédemment à l'attention du directeur ou de la directrice du service des transports.

Lors de la transmission de votre commentaire, il est important de nous indiquer des informations précises (heure, date, lieu, etc.) afin de bien comprendre la situation. Des informations imprécises ou incomplètes nous empêchent parfois d'apporter le suivi approprié. Veuillez nous indiquer vos coordonnées complètes (nom, numéro de téléphone) pour obtenir un suivi de notre part. **Tous les commentaires sont traités de façon confidentielle.**

Bagages et sacs d'emplettes

Les bagages et sacs d'emplettes sont autorisés pourvu que leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur. Les bagages et sacs d'emplettes sont également autorisés dans la mesure où l'espace requis pour les transporter ne diminue pas ou n'occupe pas une place normalement prise par un usager ou une aide technique (fauteuil, marchette, etc.). Vous devez vous assurer que vos bagages et sacs ne gênent pas la circulation à bord des autobus ou taxis et qu'ils sont solidement fixés ou tenus sur vos genoux.



Ceinture de sécurité et siège pour enfant

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules (taxi et autobus). Pour être exempté du port de la ceinture de sécurité, vous devez avoir en votre possession un certificat attestant que vous ne pouvez pas porter une telle ceinture et en avoir fait parvenir une copie au Service des transports. Dans le cas contraire, le déplacement est refusé.

Puisque tous les véhicules sont équipés de ceintures de sécurité, il est obligatoire pour le parent de fournir le siège pour enfant lorsque son poids le demande. Pour plus d'informations sur les règles à respecter avec les sièges pour enfants : [Site Internet - SAAQ](#)

Hygiène

L'hygiène personnelle doit être conforme à la norme de la communauté pour les lieux publics. Les personnes ayant l'odeur de corps offensive menant à des plaintes des autres usagers ou des chauffeurs pourraient se voir refuser des transports futurs.

Accessibilité

Vous devez vous assurer que les lieux d'embarquement et de débarquement sont accessibles, aux points de départ et d'arrivée. L'hiver, le lieu d'embarquement ou de débarquement doit toujours être déneigé. 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 tôt possible afin d'éviter que le chauffeur ne se rende sur place inutilement. Les chauffeurs ne peuvent vous aider à monter ou descendre des marches, et ce, peu en importe le nombre. Vous devez donc les franchir avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur.

Aide du chauffeur

Vous pourrez 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. Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur, un escalier roulant ou un escalier ou une rampe non sécuritaire pour aller vous chercher ou vous reconduire à l'étage. Un intervenant ou une personne responsable d'un usager doit s'assurer que ce dernier est dans un état qui permet un transport sécuritaire. Pour la sécurité des autres usagers et du chauffeur, l'intervenant ou la personne responsable ne doit jamais forcer un usager à monter dans un véhicule s'il refuse ou s'il manifeste des signes d'agressivité.



Aide à la mobilité

Tout appareil d'aide à la mobilité (fauteuil roulant, fauteuil motorisé, base roulante, triporteur ou quadriporteur) doit être muni de quatre (4) points d'ancrage conformes aux normes de sécurité, sinon l'utilisateur doit faire les modifications nécessaires à ses frais. Le Service des transports se donne le droit de refuser le déplacement d'un usager si celui-ci n'a pas apporté les correctifs adéquats. De plus, l'utilisateur ayant un triporteur ou quadriporteur doit obligatoirement être capable de faire, seul ou avec un minimum d'aide, le transfert de son triporteur ou quadriporteur à la banquette du véhicule. Il est à noter que les aides à la mobilité ne peuvent pas excéder la plateforme élévatrice des minibus (31 pouces par 51 pouces).

Chien-guide et d'assistance

La présence d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance est acceptée. Il faut toutefois que celui-ci ait suivi une formation spécifique donnée par un organisme reconnu, tel que MIRA. Les chiens ne doivent pas nuire au confort et à la sécurité des autres usagers du service sinon des correctifs peuvent être exigés. La présence de l'un de ces chiens ne remplace pas l'accompagnateur si requis. Le chien-guide doit toujours porter son harnais. Vous devez mentionner l'utilisation d'un chien-guide ou d'accompagnement lors de chaque réservation.

Des changements à votre dossier?

Vous devez informer le service de transport adapté de toute modification survenue depuis votre admission. Ainsi, s'il y a des changements en ce qui concerne votre condition physique ou les appareils que vous utilisez pour votre mobilité, informez-nous rapidement.



Pour nous joindre

Heures d'ouverture

Du lundi au jeudi : de 8 h 00 à 12 h et de 12h45 à 16h 30.

Le vendredi : de 8 h à 12 h.

****Pour connaître les heures d'ouverture lors des journées fériées, communiquez avec nous ou visitez le site Internet****

Téléphone

450 831-2182, option 1

Sans frais

1 888 242-2412, option 1

Télécopieur

450 831-2647

Adresse

1540, rue Albert, Sainte-Julienne (Québec) J0K 2T0

Site Internet

www.mrcmontcalm.com/transport

Courriel

transport@mrcmontcalm.com

