

Traitement des demandes

L'étude de la demande d'admission est effectuée par le comité d'admission qui est composé d'un représentant de l'organisme (officier délégué à l'admission), d'un représentant du réseau de la santé et des services sociaux et de trois représentants des personnes handicapées. Le comité doit traiter la demande dans les quarante-cinq (45) jours suivant sa réception si cette demande est jugée complète par l'officier délégué à l'admission. Le comité d'admission statue sur le type d'admission et sur le type d'accompagnement (voir tableau à l'intérieur).

Modification du dossier d'usager

L'usager doit informer le service du transport adapté de toutes modifications à l'inscription originale telles que : changement d'adresse, de numéro de téléphone, de condition physique, d'appareil utilisé, etc., en composant le **(450) 964-1098**.

Horaires de service

Le service est offert du dimanche au vendredi, de 7h à 23h et le samedi de 7h à 24h, et ce, tout au cours de l'année.

Territoire desservi

Le transport adapté dessert les villes de Terrebonne (secteurs Terrebonne, Lachenaie et La Plaine) et Mascouche tous les jours, tout au cours de l'année. De plus, il est possible de se rendre dans les villes suivantes, et ce, pour tous motifs :

Laval et Repentigny	Les lundis, mercredis, samedis et dimanches
Montréal	Les lundis et mercredis

Coût des déplacements

Les tarifs sont fixés par résolution du conseil.



PROCÉDURE DE RÉSERVATION

Composer le **(450) 964-1098**

Heure de bureau

Du lundi au jeudi, de 8h à 12h et de 13h à 16h30 et le vendredi, de 8h à 12h (midi).

Pour un transport les **mardis, mercredis, jeudis ou vendredis : appeler au plus tard la veille avant 12h (midi)**.

Pour un transport les **samedis, dimanches ou lundis : appeler au plus tard le jeudi avant 16h**.

Les renseignements suivants sont nécessaires lors de la réservation :

- la date requise pour le transport;
- les nom et prénom de l'usager;
- les adresses exactes de départ et de destination;
- les heures souhaitées d'arrivée à destination et de retour;
- la présence ou non d'un accompagnateur;
- le type d'appareil utilisé lors du déplacement, s'il y a lieu (comme, fauteuil roulant, marchette, etc.).

Aucun usager n'est autorisé à effectuer des demandes de transport directement auprès des compagnies de taxi reconnues par la MRC Les Moulins pour le transport des personnes handicapées. Toute demande de transport doit être adressée au service des réservations de la MRC Les Moulins qui décidera du mode de transport, selon la disponibilité des véhicules. L'heure prévue du transport sera confirmée la veille du déplacement.

Les jours chômés

Lors des jours chômés, les réservations pour les transports réguliers sont **automatiquement** annulées et les heures de service de ces jours deviennent les mêmes que celles du samedi. L'usager désirant conserver un rendez-vous régulier lors d'un jour chômé doit communiquer avec le service des réservations pour l'en aviser selon le délai habituel.

À la MRC Les Moulins, les jours de congés chômés sont les suivants lorsque ceux-ci coïncident à un jour de semaine :

Jour de l'An	Fête du Canada
Lendemain du jour de l'An	Fête du Travail
Vendredi saint	Action de Grâces
Lundi de Pâques	Noël
Journée nationale des Patriotes	Lendemain de Noël
Fête nationale du Québec	

P.S. Une procédure spéciale de réservation est appliquée pour la période des Fêtes du 24 décembre au 2 janvier inclusivement

Infographie : Marie-Claude Lépine



Un service de qualité à votre portée



(450) 964-1098

Qu'est-ce que le transport adapté?

Un service de transport public, de porte à porte, sur demande, effectué par autobus, par taxi adapté ou par taxi conventionnel selon les disponibilités établies par le répartiteur du service de transport adapté. Le transport adapté a pour objectif de favoriser l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées. Il vise en conséquence, à offrir aux personnes handicapées un degré de mobilité et d'autonomie comparable à celui dont dispose la population en général et à constituer une fonction de soutien aux divers programmes axés sur l'intégration des personnes handicapées.

Avez-vous droit au service de transport adapté?

Une personne sera reconnue admissible au service de transport adapté si elle répond aux deux (2) critères suivants, énoncés dans la politique d'admissibilité au transport adapté élaborée par le ministère des Transports du Québec :

- 1) être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes;
- 2) avoir sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Pour répondre à ce critère, le requérant devra avoir l'une des incapacités suivantes :

- incapacité de marcher 400 mètres sur un terrain uni;
- incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui ou d'en descendre une sans appui;
- incapacité d'effectuer l'ensemble d'un déplacement en transport en commun;
- 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.

Comment s'inscrire au service de transport adapté?

Il faut compléter le formulaire de demande d'admission prescrit par le ministère des Transports. Le formulaire est disponible auprès de la MRC Les Moulins au **(450) 964-1098** et également sur le site internet de la MRC : www.mrclesmoulins.ca. Une section du formulaire, portant sur les incapacités, doit être complétée par un professionnel du réseau de la santé.

Retour sur appel : Si l'usager est dans l'impossibilité d'établir l'heure de retour dans le cas d'un rendez-vous médical, d'une comparution à un tribunal ou d'une réparation de fauteuil roulant, le retour se fera sur appel. L'usager devra avoir communiqué avec le service des réservations **avant 16h30** pour donner l'information sur l'heure de retour. Dans tous les autres cas, l'usager doit planifier l'heure du retour au moment de sa réservation. L'usager qui se prévaut du "retour sur appel" doit prévoir une période d'attente nécessaire pour qu'un véhicule se libère.

Occasionnel : Un déplacement occasionnel est un déplacement ponctuel pour un jour précis. La demande de déplacement occasionnel peut être faite pour n'importe quel jour de la semaine.

Régulier : Un déplacement régulier peut être demandé dès que le besoin est connu. Il s'agit d'un déplacement hebdomadaire, répétil, à heures et à lieux fixes. Cependant, l'usager doit aviser le répartiteur de toute modification (horaire, période de vacances, etc.).

RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

Annulation

Lors d'annulation de rendez-vous, l'utilisateur doit avertir le service des réservations au moins deux heures à l'avance. Les frais de passage devront être payés par l'utilisateur lors de son prochain transport pour toutes les réservations non annulées.

Cette annulation doit être faite même s'il y a deux personnes qui demeurent au même endroit et qu'une seule n'a pas besoin de transport.

Une personne qui ne respecte pas son rendez-vous à plusieurs reprises ou effectue trop souvent des annulations pourrait se voir imposer des mesures restrictives quant à ses déplacements.

AVANT L'EMBARQUEMENT

Ponctualité

Le service de transport adapté essaie de fournir un service le plus ponctuel possible. Compte tenu de la nature des déplacements de type porte-à-porte, le respect de l'heure prévue du transport implique une certaine flexibilité. Les transporteurs (autobus, taxi adapté, taxi conventionnel) doivent être ponctuels à l'intérieur d'un intervalle de **plus ou moins 15 minutes**. Il serait donc important que l'utilisateur soit prêt dans ce même intervalle. Lorsque le véhicule accuse un retard de plus de quinze (15) minutes après l'heure prévue, l'utilisateur peut alors communiquer avec le répartiteur.

Le conducteur attend un maximum de cinq (5) minutes après l'heure prévue du départ. Si l'utilisateur ne s'est pas manifesté, le conducteur communiquera avec le répartiteur qui annulera automatiquement le déplacement.

Advenant le cas où l'utilisateur est absent à l'aller, le déplacement de retour est **automatiquement** annulé.

Accessibilité

Au départ et à la destination, l'utilisateur s'assurera que les lieux d'embarquement et de débarquement sont accessibles.

L'utilisateur qui utilise un fauteuil roulant doit idéalement se rendre à des endroits munis d'une rampe d'accès conforme aux normes édictées par la Société d'Habitation du Québec ou d'une entrée au niveau du sol. Les mêmes normes s'appliquent au domicile.

L'utilisateur doit connaître à l'avance le nombre de marches extérieures à franchir. S'il y a plus de trois (3) marches consécutives, l'utilisateur doit être en mesure d'effectuer cette manœuvre seul ou avec l'aide d'une personne autre que le conducteur.

Le conducteur n'est pas autorisé à accompagner une personne jusqu'à l'intérieur de sa résidence privée ou d'un édifice public; **l'utilisateur doit s'assurer** de la présence d'une autre personne sur les lieux si cela s'avère nécessaire.

L'hiver, le lieu d'embarquement ou de débarquement doit toujours être adéquatement déneigé. Les bancs de neige formés par le déneigement des rues et des trottoirs ainsi que la glace, constituent les principaux obstacles aux manœuvres d'embarquement et de débarquement. Il est donc essentiel de vérifier si le lieu est accessible et sécuritaire avant qu'un véhicule ne s'y présente.

Si l'accès est bloqué et ne peut être dégagé, l'utilisateur doit annuler le plus tôt possible la demande afin d'éviter que le conducteur se déplace inutilement.

Perception

Le tarif applicable au service du transport adapté est le même que pour les services du transport en commun régulier de la MRC Les Moulins. Le conducteur ne **remet pas la monnaie**, **il faut prévoir le montant exact de la course**. Si l'utilisateur a besoin d'un reçu, il doit le demander au conducteur lors du paiement.

La grille tarifaire se trouve en annexe.



À BORD DES VÉHICULES

Ceinture de sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules. Si l'utilisateur est dans l'impossibilité d'attacher sa ceinture, le conducteur a le devoir de le faire à sa place.

Pour être exempt du port de la ceinture de sécurité, l'utilisateur doit avoir en sa possession un certificat émis par un organisme ou un professionnel autorisé attestant qu'il ne peut pas porter une telle ceinture.

Triporteur et quadriporteur

Les fauteuils roulants de type triporteur ou quadriporteur sont autorisés dans les minibus et le taxi accessible, à moins d'avis contraire. La personne handicapée doit, dans ce cas, être en mesure de se déplacer de son fauteuil à une banquette sur laquelle elle effectuera le trajet.

Animaux

L'utilisateur qui se déplace en présence d'un animal de compagnie doit le tenir en tout temps dans une cage fermée. Cette cage devra être conservée sur les genoux de l'utilisateur durant le trajet. La présence d'un chien d'assistance ou d'un chien guide est acceptée et ne remplace pas l'accompagnateur.

Réparation d'un fauteuil

Aucun transport de fauteuil roulant sans la présence de son utilisateur ne sera accepté.

L'utilisateur qui fait une réservation dans le but d'aller faire réparer un deuxième fauteuil doit le préciser au moment de sa demande de transport. Ce deuxième fauteuil ne sera accepté que s'il y a de la place dans le véhicule.

Bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage

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

Le conducteur peut transporter de petits colis, mallettes, etc., entre la porte d'entrée d'un édifice et le véhicule.

Il est strictement interdit de fumer à bord des véhicules.

DIVERS

Il est interdit de se comporter dans l'autobus de manière à empêcher le conducteur d'avoir la maîtrise de son véhicule ou de le gêner dans ses fonctions.

Tempête de neige majeure, verglas

Lors d'une tempête de neige majeure ou de verglas, la MRC peut décider d'interrompre temporairement son service. Lorsque le transport scolaire ne fonctionne pas, il en est de même pour le transport adapté.

Dans de tels cas, vous pouvez téléphoner à nos bureaux afin de vous informer de l'état de la situation.

Déplacements métropolitains

Un usager désirant se rendre à l'extérieur des limites du territoire desservi doit se référer au document de l'Agence Métropolitaine de Transport «intégration des services de transport adapté» pour connaître les modalités de fonctionnement.

Ce document est disponible sur le site internet de l'AMT : www.amt.qc.ca ou sur le site internet de la MRC Les Moulins : www.mrclesmoulins.ca

Il est également possible d'en demander un exemplaire auprès du service de transport adapté de la MRC Les Moulins en communiquant au

(450) 964-1098

Types d'admission

Admission générale	Pour tous les déplacements
Admission provisoire	
Admission saisonnière (hiver seulement)	
Admission partielle	Pour certains déplacements

Types d'accompagnement

Accompagnement obligatoire (gratuit*)	Imposé pour tous les déplacements.
Accompagnement temporaire à des fins de familiarisation (gratuit*)	
Accompagnement obligatoire pour les enfants handicapés de moins de 6 ans (\$)	
Accompagnement facultatif (\$)	Au choix de l'utilisateur mais la place de l'accompagnateur n'est pas garantie au moment de la réservation.
Accompagnement pour des besoins d'assistance à destination (\$)	Au choix de l'utilisateur et la place de l'accompagnateur est garantie au moment de la réservation.
Accompagnement pour des responsabilités parentales (\$)	Autorisé pour le parent handicapé qui désire se faire accompagner de ses enfants de moins de 14 ans. Autorisé pour l'enfant handicapé de moins de 14 ans qui veut voyager en compagnie de ses parents.
Non autorisé	

* gratuit pour l'accompagnateur
\$ droit de passage à acquitter

