



## ACCOMPAGNATEUR

Types d'accompagnement accordés :

### Obligatoire

Si l'utilisateur est admis avec l'accompagnateur obligatoire :

- Obligation d'être accompagné;
- Obligation d'être accompagné pour un enfant de moins de 6 ans;
- Place assurée dans le véhicule;
- Gratuit pour l'accompagnateur.

### À destination

Si l'utilisateur a besoin d'aide à destination :

- Place assurée dans le véhicule;
- Même tarif que l'utilisateur.

### Responsabilité parentale

- Une personne handicapée peut voyager avec ses enfants de 14 ans et moins;
- Une personne handicapée de 14 ans et moins peut voyager avec un parent;
- Plus de 5 ans même tarif que l'utilisateur;
- Place assurée dans le véhicule.

### Facultatif

Accompagnement sans raison spéciale :

- Seulement s'il y a de la place dans le véhicule;
- Même tarif que l'utilisateur.

## TERRITOIRE

La MRC de Matawinie offre des transports locaux pour tous motifs, toutes raisons à l'intérieur des quinze (15) municipalités de son territoire :

- Chertsey
- Entrelacs
- Notre-Dame-de-la-Merci
- Rawdon
- Saint-Alphonse-Rodriguez
- Sainte-Béatrix
- Saint-Côme
- Saint-Damien
- Saint-Donat
- Sainte-Émélie-de-l'Énergie
- Saint-Félix-de-Valois
- Saint-Jean-de-Matha
- Sainte-Marcelline-de-Kildare
- Saint-Michel-des-Saints
- Saint-Zénon



## DÉPLACEMENTS HORS-TERRITOIRE

Le service de transport offre à la clientèle du transport adapté des transports hors-territoire selon les descriptions suivantes :

DESTINATION	DESCRIPTION	
JOLIETTE	• 4 aller / retour par jour par axe routier	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SAINT-AMBROISE-DE-KILDARE</li> <li>• NOTRE-DAME-DE-LOURDES</li> <li>• SAINTE-MÉLANIE</li> </ul>	• Jumelé aux transports vers Joliette	
SAINT-GABRIEL	• 2 aller / retour par jour	• Pour les usagers de Saint-Damien, Saint-Félix-de-Valois et Saint-Jean-de-Matha
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SAINT-JÉRÔME</li> <li>• SAINTE-AGATHE-DES-MONTS</li> </ul>	• 2 aller / retour par jour	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les usagers de Saint-Donat, Entrelacs et Notre-Dame-de-la-Merci</li> <li>• Pour des services spécialisés non disponibles sur le territoire de la MRC de Matawinie tels les médecins spécialistes, les hôpitaux, le Centre de réadaptation le Bouclier et le Centre de formation</li> </ul>
REPENTIGNY	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les usagers de Chertsey, Rawdon, Saint-Alphonse-Rodriguez, Saint-Côme, Saint-Damien, Sainte-Béatrix, Sainte-Émélie-de-l'Énergie, Sainte-Marcelline-de-Kildare, Saint-Félix-de-Valois, Saint-Jean-de-Matha, Saint-Michel-des-Saints et Saint-Zénon.</li> <li>• Pour des services spécialités non disponibles sur le territoire de la MRC de Matawinie tels que le Centre de réadaptation le Bouclier</li> </ul>	



## HORAIRE DU SERVICE

- > 7 jours sur 7
- > 365 jours par année
- > De 6 h 30 à 23 h 30

## SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ

# GUIDE DE L'USAGER



**Embarquez avec nous!**



## SERVICE DU TRANSPORT ADAPTÉ DE LA MRC DE MATAWINIE

3184, 1<sup>re</sup> Avenue, Rawdon (Québec) J0K 1S0  
450 386-1160 | 1 877 305-1160  
www.mrcmatawinie.org



En vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023

## COMMENT RÉSERVER UN DÉPLACEMENT ?



Pour réserver un déplacement, il est important de contacter le centre de réservation le jour ouvrable précédant celui-ci au 450 386-1160 ou au 1877 305-1160 **du lundi au vendredi de 8 h à 16 h 30.**

### Les délais maximaux pour effectuer vos demandes et vos modifications de déplacements sont :

#### Pour un déplacement du MARDI au VENDREDI

La demande doit être faite au plus tard la veille avant 14 h

#### Pour un déplacement les SAMEDI, DIMANCHE et LUNDI

La demande doit être faite au plus tard le vendredi précédent avant 10 h

En dehors de ces heures, vous pouvez appeler uniquement pour signaler un retard, annuler un déplacement ou pour un retour sur appel. Aucune réservation ne sera acceptée.

Il est à noter que les modalités de réservation peuvent être différentes lors de congés fériés : il est donc suggéré de contacter le centre de réservation pour obtenir des renseignements afin de bien planifier vos déplacements.

### Informations à fournir lors de la réservation :

- Nom et numéro de dossier de l'utilisateur
- Date du déplacement
- Heure souhaitée du déplacement
- Heure du rendez-vous
- Adresse du point de départ
- Adresse de la destination
- Présence d'un accompagnateur
- Aide à la mobilité utilisée lors du déplacement (ex. canne, marchette, fauteuil roulant etc.)

## RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

- Avoir sa carte d'admission pour identification;
- Être prêt 15 minutes avant l'heure assignée (le chauffeur peut arriver 15 minutes avant ou après l'heure prévue du déplacement);
- Aviser 2 heures à l'avance si vous devez annuler;
- Ne pas fumer ou vapoter à bord des véhicules;
- Ne pas manger à bord des véhicules;
- Être respectueux;
- Attacher sa ceinture;
- Le fauteuil roulant doit être muni d'ancrage;
- Les bagages ne doivent pas excéder ce que vous pouvez tenir sur vous, ni requérir l'assistance du chauffeur. Vous devez préciser le type et le volume de bagages à transporter au moment de la réservation du déplacement;

- Le chauffeur n'est pas autorisé à prendre l'ascenseur ou l'escalier, ni habiller ou préparer la personne;
- L'utilisateur qui se déplace en présence d'un animal de compagnie doit le tenir en tout temps dans une cage fermée et en faire mention lors de la réservation;
- Un chien guide ou un chien d'assistance est accepté à bord du véhicule mais ne remplace pas l'accompagnateur;
- En tout temps, il est de votre responsabilité de tenir l'accès à votre domicile déblayé et déglacé (entrée, trottoir, escalier, rampe d'accès etc.) sans quoi votre transport sera annulé et considéré comme une annulation à la porte;

- Les usagers se déplaçant avec un triporteur ou quadriporteur doivent être en mesure de se transférer sur une banquette pour effectuer le trajet. Ce type d'aide à la mobilité est autorisé dans les minibus et taxi adapté s'il est conforme;
- Tous les droits de passage doivent être acquittés au moment de l'embarquement en payant comptant au transporteur (billet de 20 \$ ou moins seulement).



## DROITS DE L'USAGER

- ✓ Transport sécuritaire;
- ✓ Nous contacter en cas de retard du transporteur de plus de 15 minutes. Nous pourrions vérifier où se situe le transporteur et vous expliquer la raison du retard;
- ✓ Le chauffeur a le devoir de vous attendre 5 minutes;
- ✓ Respect, confidentialité, courtoisie;
- ✓ Recevoir l'assistance requise tout au long du déplacement;
- ✓ Aide à monter et à descendre du véhicule;

- ✓ Service porte-à-porte de votre lieu d'origine et de destination, en autant que les portes soient accessibles et pas plus de trois (3) marches;
- ✓ Une fois à destination, le chauffeur doit s'assurer de votre prise en charge si nécessaire. Le chauffeur ne peut quitter les lieux sans être certain que vous êtes bel et bien entré, en toute sécurité, à l'intérieur du lieu de votre destination;
- ✓ Nous vous contacterons la veille entre 14 h 30 et 16 h 30, si votre heure de transport est devancée ou retardée de plus de 15 minutes.



## VOUS POUVEZ RÉSERVER 2 TYPES DE DÉPLACEMENTS

### Réservation régulière :

Déplacement répétitif qui, une fois saisi dans le système informatique, se répète automatiquement. Vous devez toutefois nous aviser en cas d'annulation. Veuillez noter que les réservations régulières sont automatiquement annulées lors de jours fériés.

### Réservation occasionnelle :

Déplacement occasionnel qui répond à un besoin ponctuel (emplettes, sorties, rendez-vous, etc.).

### EN CAS DE MAUVAIS TEMPS



Lors d'une tempête de neige ou de verglas, si le Centre de services scolaire des Samare est fermé: tous les déplacements du service sont annulés à l'exception des transports pour soins médicaux et le travail.

### EN CAS D'ANNULATION

Appelez au moins 2 heures à l'avance

Annulation à la porte, une pénalité de 10 \$ sera appliquée lors du prochain déplacement.

### PLAINTES ET COMMENTAIRES

Faites-nous part de vos plaintes ou commentaires en communiquant avec nous aux numéros indiqués ci-dessous :

- La direction du transport de la MRC de Matawinie au 450 386-1160 ou au 877 305-1160
- Regroupement des Usagers du Transport Adapté de Lanaudière au 450 755-2221