



ACCOMPAGNATEUR

Types d'accompagnement accordés :

Obligatoire

- Obligation d'être accompagné;
- Place assurée et gratuité 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 les motifs 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 SAINT-AMBROISE-DE-KILDARE NOTRE-DAME-DE-LOURDES SAINTE-MÉLANIE	<ul style="list-style-type: none"> • Pour l'ensemble des municipalités de la MRC de Matawinie
SAINTE-JULIENNE	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les usagers résidents de Rawdon, Chertsey et Entrelacs
SAINT-GABRIEL	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les usagers résidents de Saint-Damien, Saint-Félix-de-Valois et Saint-Jean-de-Matha et Sainte-Émélie-de-l'Énergie
SAINT-JÉRÔME SAINTE-AGATHE-DES-MONTS	<ul style="list-style-type: none"> • 2 aller-retour par jour • Pour les usagers résidents de Saint-Donat, Entrelacs et Notre-Dame-de-la-Merci • 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 les Centres de formation
REPENTIGNY	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les usagers résidents 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. • Pour des services spécialités non disponibles sur le territoire de la MRC de Matawinie tels que le Centre de réadaptation le Bouclier



HORAIRE DU SERVICE

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



mrcmatawinie.org

SERVICE DU TRANSPORT
DE LA MRC DE MATAWINIE
450 386-1160 | 1 877 305-1160



Transport MRC de
Matawinie



Transport MRC de
Matawinie

SERVICE DE
TRANSPORT
ADAPTÉ

**GUIDE DE
L'USAGER**

En vigueur le 1^{er} janvier 2024

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 1 877 305-1160

Du lundi au jeudi de 8 h à 16 h 30

Le vendredi de 8 h à 12 h

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

Pour un déplacement du MARDI au VENDREDI

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

Pour un déplacement les

SAMEDI, DIMANCHE et LUNDI

La demande doit être effectuée 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 des jours 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 le centre de réservation 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 avec le montant exact.

DROITS DE L'USAGER

- Service porte-à-porte de votre lieu d'origine et de destination, en autant que les portes soient accessibles et comportant pas plus de 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 s'assurer que vous êtes bel et bien entré en toute sécurité;
- 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.
- 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;

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 des 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.
- Si le délai d'annulation d'au moins 2 heures n'est pas respecté, des frais de 10 \$ pourraient s'appliquer
- Annulation à la porte, une pénalité de 25 \$ sera appliquée lors du prochain déplacement ou à la fin du mois.

SATISFACTION, PLAINTES ET COMMENTAIRES

La direction du transport de la MRC de Matawinie :

450 386-1160 • 1 877 305-1160

Regroupement des Usagers du Transport Adapté de Lanaudière :

450 755-2221

