



TRANSBESTOS INC.



**RÈGLES D'UTILISATION
DU TRANSPORT ADAPTÉ ET
COLLECTIF**



AVANT-PROPOS

Le manuel des règles d'utilisation du service de transport adapté et collectif est mis à la disposition des utilisateurs du service afin de bien les informer sur la nature des services offerts ainsi que sur la façon de les utiliser.

Il permet d'assurer à tous un service fiable, équitable et de qualité.

Bonne route !

L'équipe de Transbestos



TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	4
INSCRIPTION AU SERVICE	5-6-7
TERRITOIRE DESSERVI	7
HEURES DE SERVICE DU TRANSPORT	8
HEURES DE SERVICE À LA RÉPARTITION	8
DEMANDE DE TRANSPORT SUR BASE RÉGULIÈRE.....	9
DEMANDE DE TRANSPORT OCCASIONNEL.....	10
PROCÉDURE DE RÉSERVATION.....	10
DEMANDE DE TRANSPORT.....	11
RETOUR SUR APPEL.....	12
DEMANDE DE MODIFICATION.....	12
ANNULATION.....	13
TARIFICATION.....	14
UTILISATION DU SERVICE.....	15
EMBARQUEMENT.....	16
RÈGLE DES 3 MARCHES.....	16
TRIPORTEUR, QUADRIPORTEUR ET FAUTEUIL ROULANT.....	17
ACCOMPAGNATEUR	18
INSCRIPTION DES ACCOMPAGNATEURS.....	19
RESPONSABILITÉ PARENTALE.....	19
SÉCURITÉ.....	20
BAGAGES, SACS D'ÉPICERIE OU MAGASINAGE	20
CONDITIONS HIVERNALES	21
TABAC, ALCOOL, DROGUES	22
CIVISME À BORD	22
PLAINTES, SUGGESTIONS, COMMENTAIRES ET RENSEIGNEMENTS.....	23

Note : La forme masculine est utilisée dans ce document dans le seul but d'alléger le texte.



INTRODUCTION

Fondé en 1979, Transbestos a eu le mandat d'offrir le transport adapté pour la majorité des municipalités de la MRC des Sources. En 2008 l'organisme ajoute un volet de transport collectif afin de mieux répondre aux besoins de l'ensemble de la population. Ayant à cœur le citoyen et ses préoccupations en matière de déplacements, la mission de l'organisme est claire: offrir un service professionnel de transport adapté et collectif aux citoyens des municipalités de la MRC des Sources.

Que ce soit pour vos loisirs, les études, un rendez-vous ou simplement pour le plaisir de voyager, Transbestos est la référence pour vos déplacements.

L'organisme utilise présentement deux types de véhicules de transport, soit des minibus et des taxis.

À noter que le mandat premier de Transbestos, auprès du MTQ, est d'offrir du transport adapté. Il va donc de soi que toute demande de transport adapté a priorité sur toute réservation en transport collectif.



INSCRIPTION AU SERVICE

Transport adapté

Les règles d'utilisation du transport adapté visent à fournir tous les renseignements nécessaires à la réservation et à l'utilisation des minibus et des taxis.

Il est important de respecter les règles énoncées dans les pages qui suivent afin d'assurer un service efficace et équitable à tous les clients.

Pour être admis au service du transport adapté, vous devez:

1. Compléter la première partie du formulaire de demande d'admissibilité produit par le ministère des Transports du Québec en répondant à toutes les questions.
2. Faire compléter la partie médicale par votre médecin ou par un professionnel du Réseau de la Santé et des Services sociaux. Les informations obtenues doivent permettre d'évaluer l'incapacité associée au handicap.
3. Retourner le formulaire dûment complété à l'adresse suivante:

Transbestos
349, boulevard St-Luc
Asbestos (Québec) J1T 2W4

Vous pouvez obtenir gratuitement un formulaire de demande d'admissibilité d'une des façons suivantes :

- Par la poste à l'adresse ci-haut mentionnée
- Sur le site internet www.transbestos.info
- Par téléphone au 819 879-7107
- Par courriel à l'adresse transbestos@ville.asbestos.qc.ca



TRANSBESTOS INC.

Si vous êtes inscrit au transport adapté, il est important de communiquer tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone à l'organisme dès que vous connaissez vos nouvelles coordonnées.

Il est à noter que nous offrons un service de porte à porte à notre clientèle. Pour un édifice à loyers multiples, il s'agit du hall d'entrée et le nombre de marches ne doit pas excéder 3 marches extérieures consécutives. Le chauffeur du minibus ou du taxi doit porter assistance aux clients dans ces limites.

Transbestos peut offrir de l'assistance additionnelle à certains clients utilisateurs du transport adapté. Ces derniers doivent alors formuler une demande écrite et justifiée par un professionnel du Réseau de la Santé et des Services Sociaux. La demande sera référée au comité d'admissibilité qui en évaluera la pertinence.

Les services additionnels qui peuvent être offerts sont les suivants :

- Verrouiller ou déverrouiller les portes;
- Éteindre ou allumer les lumières;
- Enlever ou endosser les manteaux.



Transport collectif

Les règles d'utilisation du transport collectif visent à fournir tous les renseignements nécessaires à la réservation et à l'utilisation des minibus et des taxis.

Le transport collectif est disponible pour tout résident de la MRC des Sources. Il est important de préciser que ce service est complémentaire au transport adapté et donc qu'il n'a pas priorité dans les minibus. Par contre, il est toujours possible de demander le taxi pour vos déplacements si nos minibus ne peuvent répondre à votre demande.

Pour vous inscrire, vous devez nous fournir les informations suivantes :

- Nom
- Adresse de résidence
- Date de naissance
- Numéro de téléphone

Il est important de communiquer tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone à l'organisme dès que vous connaissez vos nouvelles coordonnées.

TERRITOIRE DESSERVI

Le transport adapté et collectif de Transbestos dessert le territoire de la MRC des Sources, soit les municipalités de Asbestos, Danville, Wotton, St-Georges de Windsor, St-Camille, St-Adrien et Ham-Sud.

À noter que l'organisme ne fait aucun transport médical ou autre hors de la MRC des Sources.



HEURES DE SERVICE DU TRANSPORT

Minibus et taxis :

Du lundi au vendredi de 7 h 30 à 17 h 30

Le samedi de 8 h 00 à 17 h 00

Lors d'un jour férié, les horaires du transport régulier sont automatiquement annulés.

Les jours fériés sont :

- Le 1er janvier
- Le 2 janvier
- Vendredi Saint
- Lundi de Pâques
- Journée nationale des patriotes
- Fête Nationale des Québécois
- Jour du Canada
- Fête du Travail
- Action de Grâces
- Le 24 décembre
- Jour de Noël
- Le 26 décembre

HEURES DE SERVICE POUR LA RÉPARTITION

Du lundi au jeudi : de 8 h 30 à 16 h 30

Le vendredi : de 8 h 30 à 12 h 00

Pour joindre la répartition pendant les heures d'ouverture :

- par téléphone : 819 879-7107
- par courrier électronique : transbestos.repartition@ville.asbestos.qc.ca



DEMANDE DE TRANSPORT SUR UNE BASE RÉGULIÈRE

Un déplacement régulier est un déplacement répétitif à heure et lieu fixes.

Exemple: *M. Untel; départ à 9 h 00 du 333 de la rue XY, pour le centre de jour, tous les mercredis.*

Cette demande nécessite un seul appel à la répartition afin de l'informer de vos besoins. Cette demande peut être formulée au maximum 30 jours à l'avance.

Si les demandes de transport sur une base régulière sont annulées ou modifiées de façon répétitive, Transbestos se réserve le droit de les modifier pour un déplacement occasionnel après en avoir au préalable informé le client.

Après une annulation prolongée de transport pour un ou des clients qui fréquentent une institution, un délai de 2 jours est exigé au client pour rétablir ou modifier son dossier pour des activités inscrites sur une base régulière.

Il est possible que la répartition ne puisse confirmer un déplacement régulier immédiatement lors de l'appel. Dans ce, un déplacement occasionnel sera planifié pour le premier déplacement. Par la suite, un rappel sera fait au client afin de lui confirmer le jour et l'heure accordés lorsqu'un horaire de transport régulier aura pu être établi en fonction de la demande.

Il est entendu, qu'une fois la demande confirmée, le client ne peut pour aucune considération changer la destination ou l'heure de transport. Pour tout changement, il devra annuler la demande auprès de la répartition et refaire une demande de transport occasionnel.



DEMANDE DE TRANSPORT OCCASIONNEL

Un transport occasionnel est un déplacement aller seulement ou aller et retour à un jour donné. Le temps passé au lieu de destination par le client est d'un minimum de 30 minutes (exemple : institution financière).

Les demandes de transport occasionnel sont acceptées en tout temps. Cependant, la demande doit être faite avant midi la journée précédant la date de déplacement.

La répartition confirme chaque heure de transport occasionnel en après-midi de la journée précédant le déplacement.

À noter que les demandes de déplacement qui sont formulées après 12 h 00 la veille ainsi que le jour même du transport ne sont pas acceptées.

PROCÉDURE DE RÉSERVATION

Les réservations doivent se faire au plus tard avant 12 h 00 la journée précédant le transport. Aucune réservation ne sera acceptée passé ce délai.

À noter que pour les réservations du lundi, les réservations doivent se faire au plus tard le vendredi avant 12 h 00.



DEMANDE DE TRANSPORT

Pour joindre la répartition pendant les heures d'ouverture :

- Par téléphone uniquement au 819 879-7107

Vous devez indiquer à la répartition s'il s'agit d'une demande de transport régulier ou occasionnel.

Pour réserver un déplacement, vous devez donner les informations suivantes:

- Votre nom.
- Le jour souhaité du déplacement.
- L'adresse de départ.
- L'adresse exacte de destination (l'endroit doit être accessible).
- L'heure désirée d'arrivée à destination (exemple : pour 9 h 00 à l'hôpital).
- Si vous êtes accompagné, vous devez le spécifier.

Avec ces données, la répartition établira le service du transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandés. De façon générale, Transbestos ne tient pas compte des motifs de déplacements de sa clientèle. Cependant, dans le cas d'un conflit d'horaire, la priorité sera accordée aux transports adaptés et aux déplacements de nature *médicale*.

Le rendez-vous confirmé du transport devient une réservation et le client en est responsable.

Transbestos ne peut garantir que l'heure de transport sera celui demandé afin d'accommoder un plus grand nombre de personnes. Dans tous les cas, la répartition informe le client des heures offertes au préalable et tiendra compte de certaines situations particulières. La flexibilité des clients à cet égard est appréciée.



RETOUR SUR APPEL

Numéro à composer pour les retours sur appel : 819 879-7107.

Ce service est disponible uniquement pour les rendez-vous médicaux et qu'il est impossible au client d'établir l'heure de retour à l'avance.

Cependant, le client dont le retour ne peut être planifié devra, le cas échéant, attendre qu'un véhicule se libère. Le délai d'attente peut atteindre plus de 60 minutes en temps achalandé.

DEMANDE DE MODIFICATION

Le client peut demander une modification à une réservation déjà inscrite. Dans ce cas, la répartition peut modifier une réservation dans la mesure où le service est disponible et que cette modification ne désorganise pas l'itinéraire des routes de transport.

Si la répartition ne peut respecter ces conditions, la demande de modification sera refusée. Le client aura alors le choix de conserver sa réservation d'origine ou l'annuler.

Toutes les demandes de réservation, de modification ou autres devront être formulées *exclusivement* à la répartition du transport adapté, par téléphone, au 819 879-7107.



ANNULATION

Il est permis d'annuler un transport au plus tard 1 heure avant celui-ci sans frais d'annulation.

Pour annuler, il suffit d'appeler la répartition, au 819 879-7107, entre 8 h 30 et 16 h 30.

Si le transport est prévu avant 9 h 30 ou après 16 h 30, le client doit téléphoner directement auprès du transporteur, au 819 845-2449.

Il est obligatoire pour le client d'aviser la répartition d'une annulation dès qu'elle est connue. Dans le cas d'absence du client, le chauffeur avisera la répartition qui annulera automatiquement le déplacement de retour. Le client qui désire conserver son retour devra refaire une demande à la répartition qui pourra l'accorder selon la disponibilité de transport.

Cette mesure évite des déplacements inutiles et permet à d'autres clients de bénéficier du service.

De plus, les occasions où le client ne se présente pas (voyage blanc), le tarif du transport lui sera chargé. Lors d'annulations répétitives, Transbestos se réserve le droit d'exclure le client fautif, et ce, pour une période indéterminée.



TARIFICATION

Transport adapté

Le tarif pour un déplacement en transport adapté est de 3,50 \$, peu importe la destination.

Transport collectif

Le tarif du transport collectif est de 3,50 \$ si le déplacement est jumelé avec un transport adapté.

Si le client souhaite utiliser les services de Transbestos en-dehors des disponibilités en transport adapté, la tarification du tableau ci-après sera appliqué.

Tarif de transport collectif en taxi 2016

Municipalité / Secteur	Coût (départ d'Asbestos)
Asbestos	3,50 \$
Domaine plein-air / Pinard / Boudreau	3,50 \$
Trois-Lacs / St-Barnabé	5,00 \$
Danville	7,00\$
St-Georges	10,00 \$
Wotton	10,00 \$
St-Camille	15,00 \$
St-Adrien	15,00 \$
Ham-Sud	20,00 \$



Modalités de paiement

Le coût de déplacement doit obligatoirement être défrayé en argent ou avec un coupon à l'arrivée du chauffeur. Dans le cas contraire, Transbestos se réserve le droit de refuser l'accès au véhicule.

Cette mesure a pour but de favoriser la normalisation.

Lorsque le client paie en argent, il doit présenter le montant exact en montant à bord afin de diminuer le risque d'erreurs de remboursement.

Il est suggéré à la clientèle de se procurer une carte de coupons, qui consiste en 10 coupons détachables. Ces coupons peuvent être achetés auprès du chauffeur ou aux bureaux de Transbestos.

UTILISATION DU SERVICE

Les règles d'utilisation du service s'appliquent à chacun des modes de transport utilisés par Transbestos, soit les minibus et les taxis. Les chauffeurs de taxi doivent signaler leur présence et porter assistance au client lorsque requis, au même titre que les chauffeurs des minibus.

À noter que lorsque le client communique lui-même avec la compagnie de taxi, les tarifs de transport collectif ne s'appliquent pas. Le client doit alors défrayer le coût total de la course.



EMBARQUEMENT

Le client doit être prêt à embarquer *au moins 10 minutes avant l'heure confirmée* du transport.

Il est de la responsabilité du client d'être prêt à embarquer lorsque le chauffeur se présente à l'adresse du client ou au point d'embarquement. Si le client ne se présente pas dans les délais de son heure de réservation, le chauffeur poursuivra sa route et un voyage blanc sera facturé au client.

RÈGLE DES 3 MARCHES

Tous les endroits d'origine et de destination doivent être accessibles pour tout transport adapté. Le client doit connaître à l'avance le nombre de marches extérieures faisant obstacle à ses déplacements. S'il y a plus de 3 marches incluant le palier à franchir, le client doit être en mesure d'effectuer cette manœuvre seul ou avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur.

Le chauffeur n'est pas autorisé à franchir des marches intérieures. En aucun cas le chauffeur a comme mandat d'assister la personne une fois à l'intérieur de l'immeuble.



TRIPORTEUR, QUADRIPORTEUR ET FAUTEUIL ROULANT

Un client qui utilise un triporteur ou un quadriporteur *doit obligatoirement s'asseoir sur une banquette sans l'aide du chauffeur*. Le client ne peut rester assis sur son équipement pendant le trajet.

Restrictions sur l'appareil :

- Longueur maximale de 117 cm (46 pouces).
- Largeur maximale de 66 cm (26 pouces).
- Les fauteuils munis d'une grande sacoche à l'arrière sont déconseillés.

Le poids de l'utilisateur combiné à celui du quadriporteur ne doit pas excéder 350 kg/750 livres.

Un client se déplaçant en fauteuil roulant doit en tout temps attacher la ceinture abdominale de son fauteuil. L'accès peut être refusé à un client qui n'applique pas cette règle.

La ceinture abdominale doit avoir de 2 à 4 pouces de largeur, être faite de polyuréthane, de nylon ou de nylon rembourré et être pourvue d'une attache de sûreté.

Certains modèles de ceinture se fixent directement au fauteuil tandis que d'autres, amovibles, entourent la personne et le fauteuil en même temps. Veuillez noter que les attaches en velcro ne sont pas acceptées.

Tous les fauteuils manuels et électriques, triporteurs et quadriporteurs doivent être munis d'ancrages afin de rendre sécuritaire le déplacement pour tous.



ACCOMPAGNATEUR

Accompagnateur obligatoire

L'obligation d'accompagnement est déterminée par les membres du comité d'admissibilité. La décision est prise en fonction des difficultés que le client rencontre en cours de déplacement. Exemples: problèmes de posture, d'insécurité malade ou de comportement.

L'accompagnateur doit être une personne responsable, âgée d'au moins 14 ans et capable d'apporter à la personne handicapée l'aide dont elle a besoin au cours de son déplacement alors que le chauffeur conduit le véhicule. Dans tous les cas d'accompagnement obligatoire, la place de l'accompagnateur est assurée dans le véhicule dès la réservation et l'accompagnateur n'a pas dans ce cas à défrayer le coût de son passage.

Enfin, pour des raisons pratiques, un seul accompagnateur est autorisé par client admis.

Accompagnateur facultatif

Certains clients ne requièrent pas obligatoirement une assistance physique ou psychologique au cours de leurs déplacements, mais peuvent néanmoins avoir la possibilité de se faire accompagner lorsqu'ils utilisent le service du transport adapté.

Dans ce cas, il est de la responsabilité du client d'aviser la répartition, lors de la réservation, qu'il aura un accompagnateur. Cet accompagnement au choix du client implique que l'accompagnateur devra payer son passage.



Inscription des accompagnateurs

À retenir que tout accompagnateur doit être inscrit chez Transbestos pour obtenir le transport.

RESPONSABILITÉ PARENTALE

Toute personne admise au transport peut, comme parent, voyager avec son ou ses enfants.

Par ailleurs, tout enfant de 5 ans et moins devra être accompagné d'une personne responsable âgée de 14 ans et plus lors de tous ses déplacements. Cette personne devra défrayer le coût de son passage.

À noter que le transport pour les enfants de moins de 5 ans est gratuit.

De plus, Transbestos met à la disposition des clients des sièges pour enfant de moins de 5 ans. Lors de la réservation, il est de la responsabilité du parent d'aviser Transbestos du besoin d'un siège pour enfant. Dans le cas où un siège n'aura pas été réservé et qu'une banquette régulière ne peut assurer la sécurité de l'enfant, Transbestos se réserve le droit de refuser le transport de l'enfant.



SÉCURITÉ

Par mesure de sécurité, tous les clients du transport doivent obligatoirement boucler leur ceinture de sécurité dans les minibus et les voitures taxis. La clientèle qui utilise un fauteuil roulant pour ses déplacements doit obligatoirement posséder une ceinture de sécurité à boucle de métal fixée à son fauteuil. De plus, ce dernier doit être muni d'attaches sécuritaires.

Avant de monter sur le levier hydraulique, le chauffeur doit s'assurer que la ceinture est bien attachée. Si le client est dans l'impossibilité d'attacher sa ceinture de sécurité, le chauffeur doit effectuer cette manœuvre pour le client.

BAGAGES, SACS D'ÉPICERIE OU MAGASINAGE

Seuls les bagages ou sacs d'épicerie ou de magasinage qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur et d'espace additionnel dans les véhicules sont acceptés à bord.

Dans tous les cas, les sacs d'épicerie ou de magasinage doivent demeurer sur la personne durant le trajet. Pour les clients en fauteuil roulant, ils doivent être placés au dos du fauteuil roulant, de façon à ne pas nuire à l'ancrage du fauteuil roulant.



CONDITIONS HIVERNALES

Entrées dégagées l'hiver

Les entrées doivent être dégagées de neige ou de glace et des abrasifs doivent être répandus aux endroits dangereux avant l'arrivée du chauffeur.

Transbestos évaluera l'accessibilité des lieux «cas par cas» pour toutes les demandes de transport en période de tempête majeure.

Cependant, pour des motifs de sécurité, Transbestos se réserve le droit de cesser toute opération lors de tempête majeure ou dans toute circonstance que l'organisme considère non sécuritaire.

Tempête de neige ou de verglas

Lors d'une tempête majeure de neige ou de verglas, Transbestos s'engage à informer ses clients ayant fait une demande de transport de l'annulation du service par téléphone. Nous nous engageons également à assurer le retour des clients qui ont déjà quitté leur domicile.

Il est de la responsabilité du client de s'assurer que son entrée soit déblayée en tout temps. Transbestos se réserve le droit de refuser un transport à toute personne dont l'accès à son entrée n'est pas sécuritaire. Suite à un avertissement, si Transbestos n'observe aucune amélioration, le transport sera automatiquement refusé à cette adresse jusqu'à préavis contraire.



TABAC, ALCOOL, DROGUES

En référence à la Loi 84 concernant la protection des non-fumeurs et par mesure de sécurité, **IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE FUMER À BORD DES VÉHICULES UTILISÉS PAR TRANSBESTOS.** Cette mesure s'applique aux chauffeurs, aux clients et à toute autre personne à bord du véhicule.

Cette même règle s'applique à la consommation d'alcool et de drogue.

CIVISME À BORD

Le manque de respect envers une autre personne, que ce soit un passager ou le chauffeur, ainsi qu'un langage vulgaire, ne sera pas toléré à bord des véhicules.



PLAINTE, SUGGESTIONS, COMMENTAIRES ET RENSEIGNEMENTS

Le client qui formule une plainte contribue à l'amélioration du service et ne doit d'aucune manière craindre de perdre son droit au transport.

Il est possible d'acheminer les plaintes, commentaires, suggestions ou demandes de renseignements par téléphone, par courrier ou par courrier électronique aux coordonnées suivantes :

**Transbestos
349, boulevard St-Luc
Asbestos (Québec) J1T 2W4
Tél : 819 879-7107
Courriel : transbestos@ville.asbestos.qc.ca**