



Transports Accès Inc. est un organisme de transport en commun adapté au service des personnes ayant des limitations à la mobilité.

Nos services couvrent le territoire des municipalités qui contribuent au financement de nos activités. Ces municipalités sont : **Beauharnois, Châteauguay, Léry et Mercier**

info : 450 699-1077

TRANSPORTS ACCÈS INC.
Service de transport adapté



GUIDE DES USAGERS

ÉDITION 2010

LE SERVICE

À titre de propriétaire et exploitant de minibus, Transports Accès inc. doit se conformer aux diverses exigences de la Loi 430 concernant la sécurité routière. À cet effet, nous desservons les usagers des municipalités concernées sur les voies de circulation publiques seulement. Par conséquent, les véhicules minibus ne peuvent s'engager dans les chemins privés et les entrées de résidences privées.

Le conducteur a la responsabilité d'assurer en tout temps la sécurité des passagers. Il n'est donc pas autorisé à entrer à l'intérieur des résidences ou des établissements desservis.

L'embarquement et le débarquement des usagers se fait en bordure du chemin public, devant l'adresse de la réservation ou de la destination. Dans la mesure où l'usager ne peut lui-même se rendre à proximité de l'autobus, une personne doit l'accompagner jusqu'à l'embarquement et après le débarquement, lesquels sont effectués par le conducteur.

L'usage d'un taxi est possible si le comité d'admissibilité l'autorise au dossier de l'usager et/ou lorsque les besoins opérationnels l'exigent. Dans les deux cas, seul le responsable au service de répartition de Transports Accès inc. est autorisé à réserver la voiture taxi requise.

Par mesure de sécurité, les appareils d'aide à la mobilité doivent être en bon état de fonctionnement pour être transportés par minibus. Les fauteuils roulants doivent être munis de freins fonctionnels, de repose-pieds, de pivots anti-bascule et d'une ceinture ventrale. Les piles des fauteuils motorisés doivent être suffisamment chargées et pleinement opérationnelles, à défaut de quoi l'accès au minibus sera refusé.



RÉSERVATIONS

Afin d'assurer un fonctionnement optimal du service, nous invitons les usagers à effectuer leurs réservations le plus tôt possible en téléphonant durant les heures de réservations, soit du lundi au vendredi entre 8 h et 16 h.

Toute réservation pour un transport à l'intérieur du territoire desservi doit être effectuée avec un délai minimum de 24 heures (jour ouvrable). Dans le cas des réservations hors territoire (service métropolitain), le délai requis est de 48 heures (jours ouvrables).

Les réservations pour les transports effectués du mardi au samedi inclusivement sont reçues et traitées par le service de la répartition jusqu'à 12 h (midi), la veille du jour où le transport est requis. Pour les transports effectués les dimanches et lundis, les réservations sont traitées avant 12 h le vendredi précédent.



Par téléphone :
450 699-1077



Par télécopieur :
450 699-7305



Par courriel :
taiadapte@hotmail.com



Par Internet :
www.transportsaccés.com

Lorsque vous faites une réservation, vous devez fournir les renseignements suivants :

- Votre nom et votre matricule d'usager;
- La date, l'heure du départ ainsi que l'heure du retour, si elle est connue;
- L'adresse exacte du lieu de destination. Prenez note que pour les retours, incluant les retours sur appel, l'usager doit se trouver physiquement à l'adresse mentionnée auprès du répartiteur lors de la réservation;
- Dans la mesure où vous y avez droit, mentionnez si vous avez recours aux services d'un accompagnateur, afin qu'un siège lui soit réservé;
- S'il y a lieu, spécifiez l'aide à la mobilité que vous utilisez (canne, marchette, béquilles, fauteuil roulant manuel, fauteuil motorisé, triporteur, quadriporteur, etc.)

HORAIRE DU SERVICE

Du lundi au vendredi..... de 7 h à 23 h
Samedi.....de 10 h à minuit
Dimanche..... de 10 h à 23 h

JOURS FÉRIÉS

Durant les congés fériés, les services fonctionnent selon l'horaire du dimanche.

Les jours fériés sont les suivants :

- Le jour de l'An;
- Le lendemain du jour de l'An;
- Le Vendredi saint;
- Le lundi de Pâques ;
- La journée nationale des patriotes;
- La fête nationale du Québec;
- La fête du Canada;
- La fête du Travail;
- L'Action de grâces;
- La veille de Noël;
- Le Jour de Noël;
- Le lendemain de Noël;
- La veille du jour de l'An.



LE SERVICE HORS TERRITOIRE

Transports Accès inc. assure un service hors territoire pour les rendez-vous médicaux justifiés et occasionnels à destination de Salaberry-de-Valleyfield.

Pour ces réservations, une copie du billet de rendez-vous sera exigée par le chauffeur du taxi pour remise à Transports Accès inc.

LA CARTE D'USAGER

Lors de l'admission, Transports Accès inc. fera parvenir à l'utilisateur un *Guide de l'utilisateur* et une *carte d'utilisateur*. Cette carte doit être en possession de l'utilisateur pour utiliser les services de transport adapté sur un territoire autre que celui pour lequel l'utilisateur est admis.

L'utilisateur aura alors le statut de visiteur en vertu du principe de reconnaissance provinciale de l'admissibilité. Le visiteur doit réserver sa place lui-même à l'avance, en contactant l'organisme de transport adapté offrant le service dans le territoire visité. Le visiteur doit payer le même tarif que les utilisateurs qui résident dans le secteur où il se rend.



ANNULATION D'UN SERVICE

Pour nous permettre de mieux servir l'ensemble des usagers, il est important de signaler tout changement ou annulation de service.

Lorsque, pour une raison quelconque, une réservation doit être annulée, l'utilisateur doit en aviser le service de la répartition au moins une heure avant l'heure convenue du départ.

De même, advenant que l'utilisateur effectue son retour (incluant le retour sur appel) autrement que par le service de Transports Accès inc., l'utilisateur doit annuler son retour auprès du service de la répartition. Ce règlement s'applique aussi pour les résidents de familles d'accueil.

Veuillez noter que l'oubli d'annuler un service entraîne des frais de cinq dollars (5,00\$), lesquels sont facturés à l'utilisateur concerné. L'utilisateur qui refuse de payer ces frais pourrait être suspendu des services de Transports Accès inc. jusqu'au moment du paiement.

PAIEMENT DU PASSAGE









Le passage doit être payé au moment de l'embarquement, en présentant au conducteur la carte mensuelle, un billet, ou le montant exact en argent comptant.

L'utilisateur peut faire l'achat d'un livret de dix (10) billets disponible auprès du conducteur ou en s'adressant directement à nos bureaux.

La carte mensuelle est disponible à compter du 15 du mois précédent (p. ex. : la carte du mois de janvier est disponible à compter du 15 décembre). L'utilisateur peut se procurer cette carte à nos bureaux, au service de la comptabilité. Dans le cas où la carte mensuelle n'est pas payée le premier jour du mois courant, l'utilisateur devra défrayer son passage soit en argent comptant ou avec un billet, jusqu'au moment où il détiendra sa carte mensuelle.



RAPPELS IMPORTANTS

-  L'utilisateur doit être prêt au moins cinq (5) minutes avant l'arrivée prévue du minibus ou du taxi, selon le cas. Une fois sur place, le chauffeur ne pourra attendre plus de trois (3) minutes, afin d'éviter de faire subir aux autres passagers une attente additionnelle.
-  À bord du véhicule, les usagers doivent porter la ceinture de sécurité. Les fauteuils roulants doivent être attachés de façon conforme aux normes de sécurité.
-  L'utilisateur doit respecter le chauffeur et les autres usagers.
-  La consommation de breuvages, de nourriture et de tabac est interdite dans les véhicules.
-  Pendant ses déplacements, l'utilisateur peut être accompagné d'un chien-guide pour handicap visuel ou d'un chien d'assistance pour personne en fauteuil roulant. Le cas échéant, une autorisation doit être donnée par le comité d'admissibilité.
-  Dans certains cas, le comité d'admissibilité désigne un accompagnateur obligatoire pour qui le passage est gratuit. Cet accompagnateur voyage à chaque fois que l'utilisateur concerné effectue un transport et il monte et descend aux mêmes endroits.
-  En cas d'intempéries, la direction peut interrompre le service pour la sécurité des usagers et du personnel de Transports Accès inc. Dans un tel cas, les usagers concernés sont contactés pour en être avisés.
-  Il est possible de signaler une insatisfaction mineure au service de la répartition. Dans le cas où le problème persiste, nous vous invitons à vous adresser par écrit à la direction.

