



TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Guide de l'utilisateur

TERRITOIRE DESSERVI

Local

Acton Vale, Béthanie, Canton de Roxton, Roxton Falls,
Saint-Nazaire d'Acton, Saint-Théodore d'Acton, Sainte-Christine, Upton

Extérieur

Saint-Hyacinthe

TÉLÉPHONE : 450 546-4039

Pour urgences en dehors des heures de bureau : 450 261-6639

TABLE DES MATIÈRES

INFORMATIONS GÉNÉRALES _____	~ 2 ~
ACCOMPAGNEMENT _____	~ 3 ~
RÉSERVATION _____	~ 4 ~
MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE RÉSERVATION _____	~ 4 ~
RETARD INHABITUEL _____	~ 4 ~
VOYAGE BLANC _____	~ 5 ~
CONGÉS FÉRIÉS _____	~ 5 ~
HEURES DE BUREAU _____	~ 6 ~
HEURES DE SERVICE TRANSPORT _____	~ 6 ~
PROCÉDURES DE TEMPÊTE _____	~ 6 ~
POINTS D'EMBARQUEMENT _____	~ 7 ~
TARIFICATION _____	~ 8 ~
MODE DE PAIEMENT _____	~ 8 ~
RESPONSABILITÉS DES USAGERS _____	~ 8 ~

INFORMATIONS GÉNÉRALES

La mission d'Omnibus Région d'Acton est de promouvoir et développer des moyens de transport accessibles à tous, selon les besoins et ressources du milieu.

Le service de transport Omnibus, répond aux besoins des personnes en matière de déplacement rural ou urbain, selon l'horaire et les routes existantes. En fournissant un service de transport économique, écologique et durable à l'ensemble de la population demeurant sur le territoire de la MRC d'Acton. Le service est ouvert à tous, toutefois, les enfants de 0 à 5 ans doivent être accompagnés d'un adulte en tout temps. Les enfants de 6 à 11 ans peuvent voyager seuls à condition d'être raccompagnés par un adulte jusqu'au véhicule au moment du départ et récupérés à leur arrivée.

Les budgets du transport adapté et du transport collectif, sont limités et doivent être respectés. Omnibus région d'Acton ne prétend pas être en mesure de satisfaire de façon absolue à toutes les demandes de déplacements, surtout si les possibilités de jumelage sont faibles. Toutefois, nous faisons, de concert avec nos partenaires, des efforts constants pour tenter de satisfaire au plus grand nombre possible de demandes.

Pour utiliser le transport collectif, vous devez être admis. L'admission est gratuite et est complétée par téléphone, en fournissant des informations personnelles, telles que le nom et prénom, numéro de téléphone, date de naissance et l'adresse. À noter que pour les enfants de 12 ans et moins, l'autorisation parentale écrite est exigée.

Par transport collectif on entend un service de transport qui répond au besoin général d'une clientèle non exclusive. Le jumelage des déplacements est essentiel pour rendre le service le plus efficace et économique possible pour ainsi transporter le plus grand nombre de personnes à l'intérieur d'une enveloppe budgétaire déterminée.

L'embarquement pour les usagers en service collectif se fait normalement aux points d'embarquements prévus par Omnibus. Ces derniers sont sujets à changement. *À noter qu'il se peut qu'Omnibus puisse offrir le service de porte-à-porte à la clientèle du transport collectif, surtout pour les régions éloignées (critère de 1,6 km entre la résidence et un point d'embarquement), par contre l'organisme, n'est pas dans l'obligation d'offrir ce service.*

Pour une demande de transport adapté, un formulaire d'admission doit être rempli, et entériné par un professionnel du réseau de la santé ou du réseau scolaire. À la suite de l'acceptation par le Comité d'admission, selon les critères du Ministère des Transport du Québec, une carte d'accès au réseau de Transport Adapté Omnibus, vous sera remise sans frais. Cette carte désigne le type d'admission ainsi que votre droit à l'accompagnement, elle vous permettra de vous déplacer partout au Québec, là où un service de transport adapté est offert.

Une des particularités du transport adapté est son service de porte-à-porte. Le service débute à la porte du point d'origine et se termine à la porte du lieu de destination. Ce service ne s'applique qu'à notre clientèle adaptée.

ACCOMPAGNEMENT

Accompagnement obligatoire

- Accordé à une personne qui ne peut utiliser le service sans être accompagnée par une personne responsable de plus de 14 ans.
- *La place de l'accompagnateur est assurée dans le véhicule dès la réservation et l'accompagnateur n'a pas à défrayer le coût de son passage.*

Accompagnement non autorisé

- La personne ne nécessite aucun accompagnement lors de ses déplacements.

Accompagnement temporaire pour fin de familiarisation

- Accordé pour une période de six mois pour permettre ultérieurement l'utilisation du service de transport sans accompagnement.
- *La place de l'accompagnateur est assurée dans le véhicule dès la réservation et l'accompagnateur n'a pas à défrayer le coût de son passage.*

Accompagnement facultatif

- Accordé à une personne qui sans avoir besoin d'un accompagnement obligatoire peut toutefois, lorsque requis, utiliser le service en présence d'un accompagnateur.
- *Ce choix implique que le service ne peut lui garantir une place dans le véhicule au moment de la réservation et l'accompagnateur doit défrayer le coût de son passage.*

Accompagnement pour besoins à destination

- Accordé à une personne qui nécessite le besoin d'accompagnement une fois rendu à destination.
- *La place de l'accompagnateur est assurée dans le véhicule dès la réservation et l'accompagnateur doit défrayer le coût de son passage.*

Accompagnement pour responsabilités parentales

- Accordé à une personne handicapée ayant la charge d'enfant de moins de 14 ans ou à un enfant handicapé de moins de 14 ans.
- *Le service doit lui garantir une place dans le véhicule au moment de la réservation et l'accompagnateur doit défrayer le coût de son passage.*

RÉSERVATION

Pour toutes réservations de transport, vous devez communiquer les informations suivantes, **nom et prénom de l'utilisateur, la date du transport, l'adresse exacte du point de départ et de la destination, l'heure d'arrivée et de retour *souhaitée***.

Les réservations sont prises par téléphone. Elles doivent être effectuées, au plus tard à **12h00, la veille de votre transport**.

Pour les déplacements du samedi et lundi, il est important de réserver au plus tard à **12h00, le vendredi précédent votre transport**.

Lors des jours fériés nous vous demandons de nous transmettre votre réservation la dernière journée ouvrable de la semaine avant 12h00. (Voir liste des congés fériés)

Vous pouvez facilement rejoindre la répartition au numéro de téléphone suivant :
450 546-4039

MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE RÉSERVATION

Afin de ne pas pénaliser notre clientèle lors d'annulation de transport, veuillez nous contacter pour annuler votre déplacement au moins une heure à l'avance. À noter que vous pouvez également laisser un message sur la boîte vocale, en tout temps, en prenant le soin de laisser votre nom et la raison de l'appel.

Lors d'une demande de modification de réservation, celle-ci doit être effectuée avant 12h00 la veille du transport. Pour les demandes du samedi ou lundi, les demandes de modifications doivent être transmises au plus tard, le vendredi précédent à 12h00.

À noter : Les chauffeurs ne peuvent en aucun cas modifier une réservation.

Dans l'éventualité d'un changement d'adresse, l'organisme devra être avisé à l'avance, afin de permettre la modification à l'horaire régulier. Si le déménagement est fait à l'extérieur de la MRC d'Acton, il nous sera possible de faire parvenir une copie de votre dossier d'admission au transporteur de cette localité.

RETARD INHABITUEL

Si vous constatez un retard inhabituel **de plus de 15 minutes**, vous pouvez nous contacter et nous pourrions rapidement vous informer de l'état de la situation.

VOYAGE BLANC

Lorsque le transporteur se présente chez un usager et que celui-ci refuse de prendre son transport sans l'avoir préalablement annulé une heure avant ou que l'utilisateur n'est pas présent à l'endroit et à l'heure convenu, cet usager aura un transport en blanc à son dossier.

1. Un appel sera fait à l'utilisateur à la suite du premier voyage blanc pour lui rappeler la consigne. Le transport du retour ainsi que les transports du lendemain, s'il y a lieu, sont automatiquement annulés à moins d'entente avec l'utilisateur.
2. Lorsque l'utilisateur accumule 3 voyages blancs à son dossier, tous les voyages blancs suivants seront facturés au tarif régulier selon la destination, directement à l'utilisateur. Celui-ci devra acquitter les factures avant de pouvoir utiliser à nouveau le transport.
3. Lorsqu'un usager aura accumulé 7 voyages blancs, durant les 12 mois précédents, son droit au service sera suspendu pour une période d'un mois. Si des factures impayées existent, elles devront être réglées avant la reprise du transport, même si le délai d'un mois est terminé.
4. À la suite d'une suspension d'un mois, un usager qui reprend ses déplacements et qui manquerait à sa responsabilité d'aviser et accumulerait 10 voyages blancs, incluant les précédents, sera suspendu pour une période de 3 mois. Les voyages blancs seront facturés.
5. Il est à noter qu'un usager qui dépasserait les mesures mises en place citée ci-haut, s'expose à voir son droit de transport révoqué.

CONGÉS FÉRIÉS

Jours Fériés sans services et bureaux fermés: Jour de l'an, lendemain du jour de l'an, Lundi de Pâques, fête des Patriotes, St-Jean Baptiste, Confédération, Fête du Travail, Action de Grâce, Noël, lendemain de Noël.

Fériés du vendredi Saint, services en fonction et bureaux ouverts.

HEURES DE BUREAU

Les heures régulières de bureau sont du **lundi au vendredi de 8h00 à 16h00**. À noter que les bureaux sont fermés durant l'heure du dîner.

HEURES DE SERVICE TRANSPORT

	MRC d'Acton	Saint-Hyacinthe
Lundi Mardi	7h à 19h	1 départ AM et 1 retour PM
Mercredi Jeudi	7h à 20h	1 départ AM et 1 retour PM
Vendredi	7h à 23h	1 départ AM et 1 retour PM 1 départ et 1 retour en soirée si minimum de réservations de 3 usagers
Samedi	8h à 17h	1 départ AM et 1 retour PM

PROCÉDURES DE TEMPÊTE

Lorsque les conditions climatiques sont défavorables et peuvent compromettre l'utilisation normale des véhicules, le transport d'Omnibus Région d'Acton pourrait être annulé. Il faut comprendre que si la chaussée est glissante, enneigée et non praticable, l'organisme refuse de mettre en danger ses usagers ainsi que ses conducteurs.

Pour savoir si le transport est disponible un jour de tempête, vous pouvez nous contacter.

POINTS D'EMBARQUEMENT

Acton Vale	IGA / 1530, rue Acton Sercost / 1007, rue Acton CHSLD / 1268, rue Ricard Pharmacie Uniprix / 725, rue de Roxton Dépanneur Mini Putt / 1795, rue Landry Coiffure La Muse / 1094, rue St-André Aréna / 1503, 3 ^e Avenue Gare d'Acton Vale / 980, rue Boulay Polyvalente Robert-Ouimet / 1450, 3 ^e Avenue Centre de formation des Maskoutains / 301, rue Bonin Station service Crevier / 320, rue Roxton
Roxton Falls	Dépanneur les frères Claude (Ultramar), 115, rue de l'Église Restaurant O'Martha / 206, rue Notre-Dame
Sainte-Christine	Église / 636, 1 ^{er} Rang Ouest
Saint-Nazaire d'Acton	Dépanneur / 716, rue Des Loisirs
Saint-Théodore d'Acton	Marché, dépanneur / 1736, rue Principale
Upton	Centre communautaire / 885, rue Lanoie Camping Wigwam / 425, rue Principale Dépan Steph / 261, rue Principale
Saint-Hyacinthe	Hôpital / 2750, Boul. Laframboise Centre d'achat / Porte #8 Centre Louise-Bibeau / 2110, Av. Mailhot CRDI / 5605, Av. Trudeau Hôtel Dieu / 1800, rue Dessaulles Cégep / 3000, rue Boullé

TARIFICATION (sujet à modification sans préavis)

Déplacements unitaires	Local (sur territoire de la MRC)	Extérieur (Saint-Hyacinthe)	Livret de 10 billets (déplacements locaux)
Enfants 0 à 5 ans	gratuit	gratuit	~
Enfants 6 à 11 ans	1.50\$	6.00\$	~
Adultes 12 ans et plus	3.50\$	10.00\$	32.50\$

* TARIFICATION SOCIALE

1.50\$

La Tarification sociale est un projet à vocation sociale entre Omnibus Région d'Acton et des partenaires tels que des organismes, des commerces ou des entreprises. Pour bénéficier des tarifs réduits, vous devez **obligatoirement** descendre à l'adresse du partenaire ET utiliser ses services. Omnibus Région d'Acton et ses différents partenaires, exercent une surveillance accrue quant au respect de ces conditions.

Si vous aimeriez qu'Omnibus Région d'Acton conclue une entente avec un éventuel partenaire chez lequel vous vous rendez régulièrement, contactez nous.

MODE DE PAIEMENT

Les seuls modes de paiement possible dans le véhicule sont; en argent comptant (montant exact) ou par chèque (pour l'achat d'un livret de 10 billets de déplacement) : disponible à nos bureaux au 1545, rue Peerless, suite 203, Acton Vale ou directement aux chauffeurs de minibus.

RESPONSABILITÉS DES USAGERS

Ponctualité, le transport Omnibus Région d'Acton, essaie de fournir un service le plus ponctuel possible. Le respect de l'horaire implique une certaine rigidité. Les chauffeurs doivent être ponctuels, à intervalle de plus ou moins dix minutes, et par le fait même les usagers doivent l'être aussi. Il est donc important que l'utilisateur soit prêt au moins 10 minutes avant l'arrivée du chauffeur. L'utilisateur est considéré en retard dès que l'heure de rendez-vous confirmée est dépassée.

Comportement, le transport Omnibus Région d'Acton, s'attend à des comportements respectueux entre les conducteurs et les usagers. La politesse, le respect, le civisme et la courtoisie garantissent le confort de tous, tout au long du trajet à bord des véhicules. On ne peut en aucun temps utiliser la violence physique, un langage agressif à l'endroit du conducteur ou d'un autre usager. Pour tout comportement menaçant la sécurité du déplacement, l'utilisateur se verra suspendre son droit au transport, jusqu'à une décision après évaluation du dossier.

Accessibilité des lieux, l'utilisateur doit s'assurer de l'accessibilité de sa résidence à tout moment de l'année. Le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire, facilement accessible, carrossable et bien entretenu.

Déneigement, les entrées doivent être dégagées de neige à l'arrivée du chauffeur. Dans le cas contraire le transport peut être annulé, à moins que l'utilisateur puisse se rendre de lui-même au véhicule. En aucun cas, le chauffeur ne pellettera pour faire passer un usager.

Ceinture de sécurité, à bord des véhicules, l'utilisateur devra s'attacher en toute sécurité. Le chauffeur peut porter assistance à l'utilisateur qui ne peut s'attacher seul. En tout temps un déplacement peut être refusé à la personne qui refuse de s'attacher ou qui ne permet pas au chauffeur de le faire à sa place.

Il existe une exemption du port obligatoire de la ceinture de sécurité. L'utilisateur doit posséder un certificat émanant de la Société de l'assurance automobile du Québec, attestant que l'utilisateur n'est pas en mesure de porter la ceinture. Omnibus Région d'Acton, exigera une signature de décharge de responsabilité, à l'égard de blessures pouvant survenir en cas d'accident.

Tabac, drogue, alcool, il est strictement interdit de fumer à bord de tous les véhicules. De plus, toute consommation de drogue ou d'alcool y est interdite. Les individus sous l'influence d'alcool ou de drogues se verront refusé l'accès au transport.

Pourboire, en aucun cas, le chauffeur ne peut accepter le pourboire provenant des usagers.

Sièges d'auto, (sièges d'appoint), Il est de la responsabilité du parent de fournir un siège adapté à la taille et au poids de son enfant. Le parent doit monter le siège à bord du véhicule et notre équipe le fixera adéquatement. Afin de limiter les manipulations et lorsque possible, nous utiliserons le même véhicule pour l'aller et le retour.

Bagages et emplettes, l'utilisateur peut amener avec lui un bagage à main qu'il doit obligatoirement déposer à ses pieds ou sous le siège et, en est responsable en tout temps. Les sacs doivent être manipulés par l'utilisateur et non par le chauffeur, ils ne doivent pas prendre la place de quelqu'un d'autre et doivent être refermés de façon à ce que rien n'en sorte. Omnibus n'est pas responsable de la perte ou de bris qui pourraient survenir lors des déplacements.

Animaux, les animaux de compagnie voyagent obligatoirement dans des cages fermées fournies par l'utilisateur et celles-ci doivent pouvoir être placées sur les genoux de l'utilisateur sans quoi le déplacement sera refusé. En tout temps, l'utilisateur est responsable de son animal.

Chien-guide, chien d'assistance, n'est pas un accompagnateur, sa présence est permise quel que soit le type d'accompagnement. Le chien doit avoir été formé par un organisme reconnu. Aucun frais n'est exigé pour le transport de chien-guide ou d'assistance.

Équipement d'aide à la mobilité, les déambulateurs (marchettes), fauteuils roulants, triporteurs ou quadriporteurs doivent être munis de points d'ancrage permettant la fixation sécuritaire au plancher du véhicule.

Tout usager faisant usage d'un fauteuil roulant muni d'une sangle abdominale de retenue est dans l'obligation de boucler celle-ci pour l'embarquement, le débarquement et pour toute la durée du transport.

La personne utilisant un triporteur ou un quadriporteur, doit **obligatoirement** s'asseoir sur une banquette sans l'aide du chauffeur, pendant le transport. Elle ne peut rester assise sur son équipement.

Le non-respect, de ces conditions entraînera un refus de transport.

Résident d'habitations à loyers multiples, doivent se présenter dans le hall d'entrée principal de l'édifice à moins d'un autre avis et ce, à l'heure confirmée lors de la réservation.

Demande de modification d'un dossier, tout changement de votre état de santé, ou modification d'équipement doit être signalé afin de mettre votre dossier à jour. Ce type de demande, doit être présenté de la façon suivante : une lettre exposant clairement la modification demandée ainsi que l'évaluation d'un professionnel. Tous les détails quant au diagnostic, aux déficiences, aux incapacités et aux besoins de transport en découlant, doivent être présents.

Choix du véhicule, Omnibus Région d'Acton se réserve le droit en tout temps du choix de ses véhicules lors de ses déplacements.

Incident, accidents, Omnibus Région d'Acton fournira tous les renseignements nécessaires aux usagers ou aux proches qui souhaitent réclamer auprès de SAAQ.