

Guide de l'utilisateur



 418 881-3884

Table des matières

Admissibilité au transport adapté	2
Heures de service	3
Tarification	3
Trois types de déplacements	4
Chien-guide ou d'assistance.	4
Règles de réservation	5
Jours fériés, il n'y a pas de service de réservation	5
De porte à porte	5
Réservation de dernière minute	6
Modification.	6
Annulation	6
Responsabilités du chauffeur	7
Responsabilités de l'utilisateur	8
Plaintes, questions ou commentaires	8

Lobicar est le service de transport adapté de la MRC de Lotbinière. Il assure les déplacements des personnes à mobilité réduite de la région afin qu'elles puissent participer aux activités de la communauté, qu'elles soient professionnelles, économiques ou sociales. Ceci favorise leur intégration dans les différents milieux de vie de la MRC.

Admissibilité au transport adapté

La personne handicapée doit d'abord remplir une demande d'admission au transport adapté. Celle-ci, prescrit par le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET), est disponible à notre bureau. Une fois dûment remplie, elle sera analysée par le Comité d'admission.

Qu'est-ce qu'une personne handicapée ?

Selon la Politique d'admissibilité au transport adapté du MTMDET, la personne handicapée a «une déficience significative et persistante, la limitant dans ses activités normales (...) pendant un an ou plus (...) et est (de plus) limitée significativement dans ses déplacements.»¹ «Pour répondre à ce critère, le requérant devra avoir l'une des incapacités suivantes :

- Marcher 400 mètres sur un terrain uni ;
- Monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui ;
- Effectuer l'ensemble d'un déplacement en transport en commun ;
- S'orienter dans le temps ou dans l'espace ;
- Maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres.»²

Heures de service



- Lundi au vendredi de 7 h à 17 h ;
- Lundi au vendredi, samedi et dimanche de 7 h à 23 h pour les personnes en fauteuil roulant et tout organisme (2 personnes et plus) ;
- 365 jours par année.

Note : certaines règles peuvent s'appliquer.

Tarifcation



Sur le territoire de la MRC de Lotbinière

Le tarif de base par déplacement coûte 2,40\$ + 0,04\$ le kilomètre si celui-ci est hors de sa municipalité. Aucun tarif supplémentaire ne peut être demandé pour transporter le fauteuil roulant. Aucun pourboire n'est attendu.

La grille *Tarifs usagers du service Lobicar transport adapté* est disponible à notre bureau.

Accompagnateur

L'accompagnateur paye le même tarif que l'utilisateur à l'exception du transport pour Québec, qui coûte 3,70\$ par déplacement.

Hors territoire

Le tarif d'un aller : 12,25\$

1. Alliance des services de transport adapté du Québec (ASTAQ), *Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec*, document révisé en juin 2008, 60 p.

2. Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, *La Politique d'admissibilité au transport adapté*, édition révisée 1998, https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/aide-finan/transportadapte/Documents/pol_admissibilite_transport_adapte.pdf

Trois types de déplacements



Réguliers

Ce sont des déplacements qui se répètent. Il s'agit de réserver la première fois seulement. On doit cependant téléphoner pour annuler un voyage car les frais encourus pourraient être facturés.

Note: S'il y a une modification des heures de notre service régulier, vous serez avisés par téléphone.

Occasionnels

Ce sont des déplacements uniques, lorsqu'on se rend à un endroit précis, une certaine journée. Vous serez avisés la veille.

Lors des activités qui mobilisent un grand nombre de personnes, la réservation doit s'effectuer sept jours ouvrables à l'avance.

Hors territoire

Deux voyages (deux allers **et** deux retours) par semaine, des municipalités vers Québec ou Lévis, sont possibles pour des services médicaux non offerts dans la MRC de Lotbinière. Les règles de réservation s'appliquent.

Pour le service hors territoire, le jumelage est obligatoire dans le but d'accommoder le plus grand nombre de personnes. L'heure des allers et des retours est alors devancée ou retardée (au maximum 1 h 30) tout en évitant de causer des retards aux rendez-vous déjà prévus. Si tel est le cas, nous vous en aviserons la veille.

Chien-guide ou d'assistance

Il est accepté dans les véhicules gratuitement. Il ne remplace pas l'accompagnateur.



Règles de réservation



- Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 ;
- La veille de votre déplacement, avant 12 h ;
- Réservation en téléphonant au service de la répartition: 418 881-3884, poste 101, sans frais au 1 877 212-3884 ;
- Le transport est accordé selon la disponibilité des places et des véhicules .

Renseignements à donner: le nom, l'adresse et l'heure de départ de l'embarquement, l'adresse et l'heure de retour de la destination, la date du transport, la présence d'un accompagnateur.

Jours fériés, il n'y a pas de service de réservation

Les réservations doivent être demandées à l'avance. Le service de transport fonctionne selon l'horaire régulier.

Jour de l'An (3 jours), Vendredi Saint, Lundi de Pâques, Journée nationale des Patriotes, Fête nationale du Québec, Confédération, Fête du Travail, Action de grâce, Noël (3 jours).

De porte à porte



Le transporteur doit assurer un service de porte à porte accessible, c'est-à-dire que le chauffeur doit aider l'utilisateur à se rendre au hall d'entrée d'un édifice public ou à la porte d'entrée d'une résidence privée. Toutefois, le chemin d'accès doit être, en tout temps, libre de tout obstacle et maintenu dans des conditions propices aux déplacements de personnes à mobilité réduite.

Réservation de dernière minute



Les motifs suivants seront considérés :

- L'utilisateur est convoqué à un rendez-vous inattendu chez le médecin ou au travail : le transport doit être réservé au moins 4 heures avant le déplacement ;
- L'utilisateur doit quitter son travail à cause d'un événement imprévu : le transport doit être réservé au moins 2 heures avant le déplacement.

La direction ou le service de la répartition devra étudier la demande avant le début de la période de délai exigée. Ce type de réservation doit être approuvé.

Il devra être occasionnel et exceptionnel.

Modification

La veille du déplacement déjà autorisé, on doit informer le service de la répartition, avant midi, de toute modification en téléphonant au 418 881-3884, poste 101. Cette demande sera étudiée avant d'être approuvée.

Annulation

En cas d'annulation, il faut appeler au moins 1 heure à l'avance :

- Le service de la répartition au 418 881-3884, poste 101 durant les heures de bureau, du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30 ;
- En dehors de ces heures, au 418 881-4021.
- **Pénalité** : Tout utilisateur qui omet d'annuler son transport pourra être pénalisé. Des frais administratifs de 5,00 \$ et le coût des kilomètres parcourus pour le voyage en blanc lui seront facturés selon la politique établie.

Responsabilités du chauffeur

- Détenir l'attestation du cours *Transport par taxi des personnes handicapées*, les permis de la *Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)* et une formation technique pour minibus ;
- Inspecter quotidiennement son véhicule et son système de communication ;
- S'assurer que le véhicule est conforme aux règles d'utilisation (propreté, bonne qualité de l'air, sécurité) ;
- Respecter le *Code de la sécurité routière du Québec* ;
- Faire preuve de confidentialité ;
- Le chauffeur doit **aider la personne de porte à porte ou de personne à personne** selon son degré d'autonomie ;
- Prévoir un accès facile et sécuritaire au véhicule en tout temps ;
- Recueillir le paiement des utilisateurs ;
- S'assurer que la ceinture de sécurité de chacun est bouclée ;
- S'assurer que les appareils de mobilité sont fixés de façon sécuritaire ;
- Avertir le service de la répartition avant de quitter si la personne est absente de son lieu d'embarquement ;
- En cas de retard par rapport à l'itinéraire prévu, informer le service de la répartition ;
- Assurer le confort et la sécurité des personnes utilisatrices ;
- Avoir un langage et des gestes respectueux envers ces personnes ;
- Être courtois et aimable en tout temps ;
- Manier avec soin les fauteuils, les marchettes et tout accessoire des personnes ;
- Il est interdit de fumer et de manger dans le véhicule ;
- En cas de panne, d'incident ou d'accident, le chauffeur doit demeurer dans le véhicule et avertir le service de la répartition.

Responsabilités de l'utilisateur

- Votre domicile doit être accessible en tout temps et adapté à votre condition ;
- Vous devez être prêt à l'heure prévue ;
- Il faut utiliser un fauteuil roulant ou tout autre équipement qui peut être ancré ;
- Vous ne pouvez demeurer assis sur votre triporteur ou votre quadriporteur pendant les déplacements ;
- Vous devez payer votre passage en argent exact (aucune monnaie ne sera remise) à moins d'une entente de facturation avec le *Service de transport adapté et collectif de Lotbinière* ;
- Un bagage à main est accepté par utilisateur et un autre conditionnellement à l'espace disponible ;
- Vous devez boucler votre ceinture de sécurité ;
- Vous devez être respectueux et courtois ;
- Il est interdit de fumer et de manger dans le véhicule.

Plaintes, questions ou commentaires

Si vous avez une plainte, une question ou un commentaire, n'hésitez pas à nous en faire part, de préférence par écrit. Tout motif sera analysé avec respect de manière confidentielle.

Au plaisir de vous servir !



Un service de la MRC de Lotbinière



16, rue du Collège
Saint-Apollinaire (Québec) GOS 2E0

Téléphone: 418 881-3884, poste 101
Sans frais: 1 817 212-3884, poste 101

expresstaxi@express-lotbiniere.com