



Guide de l'utilisateur

Transport adapté



Pour toutes questions ou informations
418-881-3884 poste 101



repartition@transportadaptelotbiniere.com

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.

Heures de services

- Lundi au vendredi de 7h à 17h
- pour les personnes en fauteuil roulant et tout organisme (2 personnes et plus) : Lundi au vendredi, samedi et dimanche de 7h à 22h
- 365 jours par année *Selon la disponibilité des véhicules*

Tarification

Sur le territoire de la MRC de Lotbinière

Il y a un tarif unique pour les déplacements sur le territoire de la MRC Lotbinière. Consultez la feuille des tarifs. Aucun tarif supplémentaire ne peut être demandé pour transporter un fauteuil roulant. Aucun pourboire n'est attendu.

Accompagnateur

L'accompagnateur paye le même tarif que l'utilisateur à l'exception du transport hors territoire qui lui diffère.

Hors territoire

Le tarif hors territoire diffère. Consultez la feuille des tarifs.

types de paiement

Le service de transport adapté et collectif de Lotbinière vous offre la possibilité de payer vos transports par le biais d'une facturation mensuelle ou de payer à chaque fois que vous utilisez nos services.

- L'utilisateur qui **PAIE** à chaque déplacement se doit de payer le tarif demandé lors de l'embarquement. (Le chauffeur ne remet pas de monnaie) Si nous ne recevons pas de paiement le chauffeur est dans l'obligation de refuser d'embarquer l'utilisateur dans le véhicule.
- Si le Service de transport adapté et collectif de Lotbinière vous a autorisé à être **FACTURÉ**, vous recevrez une facture à chaque mi du mois pour les déplacements effectués le mois précédent. (Ex : en février vous recevrez une facture pour les déplacements de janvier) vous devez payer la facture dès la réception de celle-ci (délai max. 14 jours suivant la réception) Si nous ne recevons pas de paiement, nous nous réservons le droit de cesser les transports jusqu'au paiement complet des sommes dues.

Types de déplacements

- **Réguliers**

Ce sont des déplacements qui se répètent. Il s'agit de réserver la première fois seulement.

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 territoires**

Des voyages vers Québec et Lévis, sont possible pour des services médicaux non offerts dans la MRC de Lotbinière, selon la disponibilité des véhicules. 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 1h30) tout en évitant de causer des retards aux rendez-vous déjà prévus. Si tel est le cas, nous vous en aviserons la veille.

Règles de réservation

Vous devez réserver au 418-881-3884 poste 101

- Du Lundi au vendredi, au plus tard la veille de votre déplacement **AVANT MIDI.**
- *Le transport est accordé selon la disponibilité des véhicules.*

Renseignements à donner

- Le nom
- La date du transport
- L'adresse et l'heure de départ
- L'adresse de destination
- L'heure du rendez-vous (s'il y a lieu)
- L'adresse et l'heure de retour
- L'adresse de destination
- La présence d'un accompagnateur

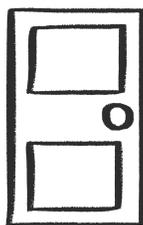
Il se peut que les heures disponibles soit différentes de celles demandées. Nous communiquerons avec vous afin de vous confirmer l'heure exacte de votre transport.

Jours fériés

Lors des jours fériés, il n'y a pas de service de réservation puisque nos bureaux sont fermés.

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.



Chien-Guide ou d'assistance

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



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. Cette demande sera étudiée avant d'être approuvée.

Annulation

En cas d'annulation, il faut appeler au **moins 1 heure à l'avance** au 418-881-3884 poste 101 durant les heures de bureau, soit du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 15 h 30.

En dehors de ces heures, Laissez un message sur la boîte vocale.

Pénalité : Tout utilisateur qui omet d'annuler son transport sera facturé pour le voyage en blanc, selon la politique établie.

Responsabilité 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. **Cependant, Il n'est pas dans l'obligation de transporter lui-même les bagages des usagers.**
- 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 usagers.
- Avoir un langage et des gestes respectueux envers les usagers.
- 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.

Responsabilité de l'utilisateur

- Votre domicile doit être accessible en tout temps et adapté à votre condition.
- Vous devez être prêt 15 minutes avant l'heure prévue, car le transporteur peut arriver 15 minutes avant ou après celle-ci.
- 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.
- 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 au courriel suivant: info@transportadaptelotbiniere.com Tout motif sera analysé avec respect et de manière confidentielle.