

MObi
TRANSPORT ADAPTÉ
RÉGION DU HAUT-RICHELIEU



Guide de l'utilisateur

ÉDITION 2021

TABLE DES MATIÈRES

• Bienvenue au transport adapté MOBI !	3
• Le transport adapté, c'est quoi ?	4
• Informations à fournir au moment de votre réservation	4
• Pour quels motifs puis-je me déplacer en transport adapté ?	5
• Types de déplacements	6
• Rendez-vous médicaux à l'extérieur du territoire	6
• Vous voulez vous déplacer ? Vous devez réserver !	7
• Vous avez des questions concernant votre admission ? Des plaintes ou commentaires à formuler ?	8
• Quel est le rôle du chauffeur ?	8
• Quand puis-je me déplacer ?	9
• Nous modifions votre réservation ? Nous communiquons avec vous !	9
• Soyez prêt pour l'embarquement !	9
• Le véhicule est en retard ?	10
• Vous devez annuler votre réservation ?	10
• Voyage blanc (réservation non annulée)	10
• Pénalité pour voyage blanc	11
• Quelles sont vos autres responsabilités ?	12
• Votre fauteuil roulant est brisé ?	12
• Pourboire	12
• Vous avez une bonbonne d'oxygène ?	13
• Transport d'enfants	13
• Lieux accessibles	13
• Interruption du service	14
• Des modifications à votre dossier ? Vous déménagez ?	14

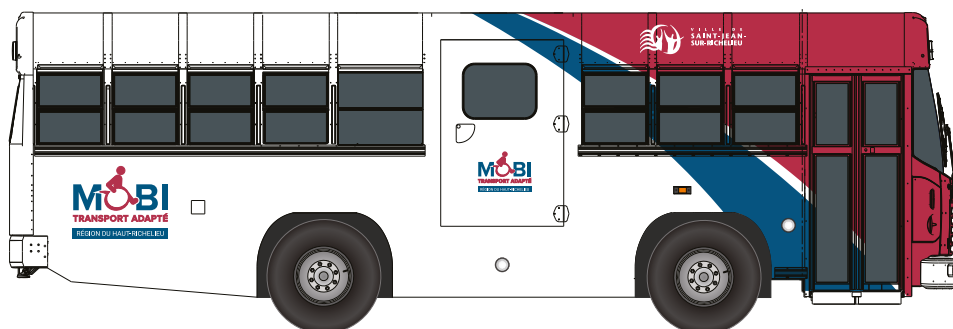
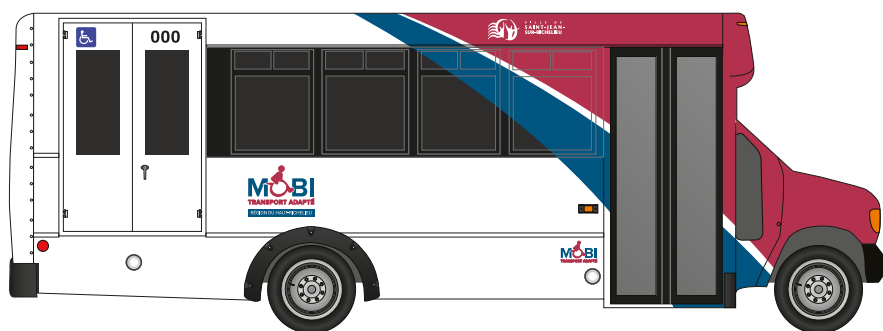
Bienvenue au transport adapté MOBI !

Nous sommes heureux de vous compter parmi nos usagers !

Ce document renferme les renseignements nécessaires à l'utilisation du transport adapté et à la planification de vos déplacements. Il vous sera d'une grande utilité !

Veuillez en prendre connaissance avant de réserver vos déplacements. Vous y trouverez les informations générales, les normes en vigueur et les règles à suivre.

Un **Guide de référence** détaillé est également disponible sur le site internet de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu.



Le transport adapté, c'est quoi ?

C'est un **service de transport collectif** consistant à transporter plusieurs personnes ensemble sur un même trajet, de type **porte-à-porte**, adapté aux personnes en situation d'handicap ou à mobilité réduite, admises en vertu des critères déterminés par le ministère des Transports du Québec.

Les déplacements sont faits par minibus, taxi adapté ou taxi régulier. Le **service de réservation** détermine le mode de transport en tenant compte des limitations des usagers et des ressources disponibles.

Le temps à bord des véhicules du transport adapté varie selon la distance du déplacement, le nombre d'arrêts et d'usagers, les conditions routières et météorologiques ou toute autre situation extraordinaire.

Le chauffeur assigne les places dans le véhicule, selon les besoins spécifiques de chacun. **On ne peut exiger un siège en particulier.** Le jumelage des déplacements et la ponctualité de tous sont essentiels pour maintenir un service efficace.

Informations à fournir au moment de votre réservation

- Nom, prénom et numéro inscrit sur votre carte de membre ;
- Date du transport ;
- **Adresses de départ / destination et numéro de porte ou commerce si requis ;**
- Heure du rendez-vous ;
- Heures de départ et de retour souhaitées (*prévoir un délai minimum de 30 minutes sur place avant le retour*) ;

-
- Type d'aide à la mobilité utilisé (ex : *fauteuil roulant, triporteur, marchette, canne*) ;
 - Toute précaution particulière que requiert votre état et particularités d'accès aux lieux d'embarquement et de débarquement ;
 - Si l'aide du chauffeur est requise pour l'embarquement et le débarquement ;
 - Si vous êtes accompagné ou vous déplacez avec un chien-guide ou d'assistance.

Le **chien-guide ou d'assistance** est autorisé **sans frais** à bord des véhicules. Sa présence n'empêche pas celle d'un accompagnateur.

Des lieux d'embarquement et de débarquement ont été fixés dans certains endroits publics et les centres commerciaux. Vous en serez informé lors de votre réservation.

Pour quels motifs puis-je me déplacer en transport adapté ?

Il est disponible pour différents besoins : rendez-vous médicaux, travail, études post secondaires, loisirs, ***magasinage**, visites et autres. Les étudiants des niveaux primaire et secondaire doivent utiliser le transport scolaire pour leurs études, mais sont éligibles au transport adapté pour leurs autres activités.

*** Magasinage** : Les **bagages et sacs d'emplettes** sont autorisés, mais vous devez les transporter vous-même. Ils ne doivent pas gêner la circulation à bord du véhicule, ni occuper une place supplémentaire dans le véhicule ou dans le coffre arrière.

Types de déplacements

Vous pouvez réserver pour différents types de déplacements :

- **régulier** : déplacement répétitif, à lieu, journées et heures fixes (ex. : *travail, dialyse, cours*) ;
- **occasionnel** : déplacement non répétitif pour une journée précise (ex. : *magasinage*).

Il est important **d'annuler votre réservation régulière si vous avez un empêchement**, afin d'éviter un voyage blanc (voir page 10).

Rendez-vous médicaux à l'extérieur du territoire

Les déplacements à l'extérieur du territoire sont permis pour les **rendez-vous médicaux occasionnels** seulement, en autant que ce service ne soit pas offert sur le territoire desservi par Transport adapté MOBI, et s'effectuent du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés).

Il est recommandé de les fixer après 9 h 30 et de prévoir le retour avant 15 h 30, afin de faciliter les déplacements.

C'est un service de **transport collectif** avec **jumelage** et les véhicules sont déployés selon les demandes reçues et les ressources disponibles, afin de maximiser les déplacements.

Vous voulez vous déplacer ? Vous devez réserver !

Secteur EST 450 348-3088	Secteur OUEST 1 844 359-6024, poste 3123
Saint-Jean-sur-Richelieu	Saint-Rémi
Henryville	Saint-Michel
Mont-Saint-Grégoire	Sainte-Clotilde
Saint-Alexandre	Saint-Patrice-de-Sherrington
Sainte-Anne-de-Sabrevois	Saint-Cyprien-de-Napierville
Saint-Blaise-sur-Richelieu	Saint-Bernard-de-Lacolle
Saint-Paul-Île-aux-Noix	Saint-Édouard
Saint-Sébastien	Hemmingford Village
Saint-Valentin	Hemmingford Canton
Lacolle	Saint-Urbain-Premier
Napierville	Saint-Isidore
Noyan	Saint-Chrysostome
Saint-Georges-de-Clarenceville	Sainte-Martine
Saint-Jacques-le-Mineur	
Venise-en-Québec	

Assurez-vous de réserver votre place au moins 24 heures à l'avance avec le service de réservation, au plus tard à **midi** la veille du déplacement (sauf pour rendez-vous médicaux : 15 h). Toute modification à votre réservation doit être effectuée avant midi la veille du déplacement.

Un **service d'appel** est en fonction en dehors des heures d'ouverture du service de réservation, pour les annulations, retards et retours sur appel seulement. Seuls les messages laissés à cet égard sont traités. Pour toute information supplémentaire ou réservation, les personnes admises doivent rappeler pendant les heures régulières.

Vous avez des questions concernant votre admission? Des plaintes ou commentaires à formuler?

Vous devez communiquer avec l'organisme mandataire :

Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu – Division des transports

700, rue Boucher, Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Z8

Téléphone : 450-359-2010, télécopie : 450-359-2080, Courriel : autobus@sjsr.ca

Quel est le rôle du chauffeur?

Le chauffeur vous assiste tout au long du déplacement. La prise en charge débute à la porte du point d'origine et se termine à la porte du lieu de destination.

Il doit vous porter assistance :

- > en signalant sa présence à l'arrivée et en se présentant à la porte principale ;
- > en vous donnant le bras ou en poussant votre fauteuil ;
- > pour monter et descendre du véhicule ;
- > en vous aidant à boucler votre ceinture ;
- > pour franchir la distance entre le véhicule et la porte du lieu d'origine et de destination ainsi que le seuil des portes.

Si plus de trois marches sont à monter ou descendre, vous devez être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur.

Il n'est pas autorisé à circuler à l'intérieur des bâtiments.

Vous devez vous assurer que quelqu'un soit en mesure de vous aider à destination.

Quand puis-je me déplacer ?

Secteur EST		Secteur OUEST	
Tous les déplacements		Tous les déplacements	
Lundi au vendredi	5 h 30 à minuit	Lundi au vendredi	7 h à 17 h* *20 h 30 le jeudi
Samedi, dimanche et jours fériés	7 h à minuit	Samedi, dimanche et jours fériés	Aucun service

**en fonction des ressources disponibles*

Nous modifions votre réservation ? Nous communiquons avec vous !

Le Service de réservation décide du type de véhicule à utiliser pour le déplacement et, s'il y a lieu, effectue un jumelage des usagers afin de maximiser le rendement des véhicules et accommoder plusieurs personnes à la fois.

Si l'heure demandée pour votre déplacement est devancée ou retardée de plus de dix (10) minutes, le Service de réservation vous confirme à quelle heure ou laisse un message sur votre boîte vocale. Assurez-vous d'écouter vos messages.

Soyez prêt pour l'embarquement !

- Soyez prêt au moins **15 minutes** avant l'heure prévue du déplacement ;
- Restez près de la porte de l'entrée principale afin de ne pas retarder le service – **le chauffeur n'attend pas plus de 2 minutes à son arrivée** ;
- Préparez-vous à payer votre déplacement au chauffeur **dès l'embarquement** (autobus et taxis).

Un fauteuil roulant est disponible dans tous les autobus pour faciliter l'embarquement et le débarquement lorsque nécessaire.

Le véhicule est en retard ?

Contactez le service de réservation s'il est en retard de **plus de 15 minutes** par rapport à l'horaire prévu.

Vous devez annuler votre réservation ?

Assurez-vous d'en aviser le Service de réservation **au moins 60 minutes à l'avance**. Les annulations sans préavis raisonnable (voyage blanc) ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres usagers d'une place à bord.

Voyage blanc (réservation non annulée)

Un transport est considéré comme un voyage « *blanc* » lorsque le transporteur effectue inutilement un trajet pour aller chercher un usager. S'il omet d'annuler son déplacement, l'usager doit payer la pénalité prévue à son prochain déplacement (voir point suivant).

On attribue à l'usager un voyage blanc pour les raisons suivantes :

- refus de prendre le transport ;
- pas présent à l'endroit et à l'heure convenus et a oublié d'annuler ;
- résidence non accessible ;
- pas prêt à l'heure prévue ;
- fauteuil roulant inadéquat.

Pénalité pour voyage blanc

À défaut de respecter le délai d'annulation, les pénalités suivantes s'appliquent :

- a) avertissement écrit pour le premier déplacement non-annulé ;
- b) pour tous les autres déplacements non annulés, la pénalité indiquée dans la grille tarifaire en vigueur (annexe 1) est facturée et payable avant l'embarquement lors du transport suivant ;
- c) en cas de refus de payer la pénalité lors du transport suivant, votre accès au service de transport adapté sera suspendu jusqu'au paiement complet de la pénalité ;
- d) dans l'éventualité d'une 3^e omission d'annuler un déplacement, en plus de la pénalité, votre accès au service de transport adapté pourrait être suspendu.

De plus, si vous êtes absent à l'aller, votre retour est automatiquement annulé. Pour le conserver, il faut obligatoirement en aviser le service de réservation.

Quelles sont vos autres responsabilités ?

- **RESPECT**

Le respect est une **responsabilité partagée** entre le chauffeur, l'utilisateur et le service de réservation. **Aucune violence physique ou verbale n'est tolérée.** Afin d'assurer la sécurité de tous, les autobus sont munis de caméras de surveillance.

- **CEINTURE DE SÉCURITÉ**

La ceinture de sécurité doit obligatoirement être portée à bord des véhicules, sauf si vous avez un certificat attestant que vous ne pouvez pas en porter une.

- **FAUTEUIL ROULANT, TRIPORTEUR, QUADRIPORTEUR**

Il doit être muni de 4 points d'ancrage permettant de le fixer au plancher du véhicule et ne pas excéder les dimensions suivantes : **32 pouces de large** par **48 pouces de long**, et son poids combiné au vôtre **ne doit pas dépasser 800 livres**.

Si vous utilisez un triporteur / quadriporteur, vous devez obligatoirement transférer sur un siège régulier du véhicule.

- **FAUTEUIL ROULANT BRISÉ**

Vous pouvez vous déplacer avec un fauteuil roulant vide, pour réparation seulement, après validation avec le Service de réservation. Vous devez le déplacer sans l'aide du chauffeur.

Aucun fauteuil n'est transporté par le chauffeur sans la présence de son propriétaire.

- **POURBOIRE**

Le transport adapté est un service public. Ne donnez jamais de pourboire à un chauffeur.

• BONBONNE D'OXYGÈNE

Si vous vous déplacez avec une bonbonne d'oxygène, elle doit être bien fixée :

- > petit format : peut être fixée dans un sac prévu à cet effet;
- > grand format : doit être fixée par le chauffeur à bord du véhicule ou au fauteuil roulant avec un dispositif approprié.

Le remplacement de bonbonnes en cours de déplacement est votre responsabilité ou celle de votre accompagnateur, et non celle du chauffeur.

• TRANSPORT D'ENFANTS

Un enfant de moins de 63 cm en position assise doit être placé dans un siège adapté à sa taille et à son poids. Le parent doit fournir le siège et le fixer dans le véhicule (ou avec l'aide du chauffeur si nécessaire).

Les autobus adaptés sont munis de sièges intégrés pour les enfants. Pour plus d'informations, vous devez communiquer avec le Service de réservation.

• LIEUX ACCESSIBLES

Assurez-vous que vos lieux de départ et d'arrivée sont facilement accessibles à tout moment de l'année pour les véhicules de transport adapté (rampe d'accès, déneigé l'hiver), sans quoi votre déplacement pourrait être annulé et/ou considéré comme un voyage blanc. Le déneigement de votre entrée est votre responsabilité et non celle du chauffeur.

Si plus de trois marches sont à monter ou descendre, vous devez être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur.

Si vous êtes en fauteuil roulant et que vous devez franchir une ou plusieurs marches, vous devez prévoir une autre forme d'aide que le chauffeur.

Interruption du service

Le service peut être interrompu en cas de mauvaises conditions climatiques. En règle générale, lorsque les écoles sont fermées, le service de transport adapté est suspendu.

Un avis à cet effet est diffusé sur *BOOM FM*, la page *Facebook* de la Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu et le répondeur du Service de réservation. Cependant, si vous avez un [rendez-vous médical](#), votre déplacement aura lieu et ne sera pas annulé.

Des modifications à votre dossier ? Vous déménagez ?

Votre dossier contient les informations nécessaires pour organiser vos déplacements.

Il est important de nous informer si :

- vous changez de numéro de téléphone ou d'appareil à la mobilité ;
- vous avez de nouveaux besoins en accompagnement ;
- votre condition médicale a changé ;
- vous déménagez :
 - **Ailleurs sur le territoire de MOBI** – Avisez-nous rapidement de vos nouvelles coordonnées pour mettre votre dossier à jour.
 - **À l'extérieur du territoire de MOBI** – À votre demande et sur réception d'une demande écrite, nous pouvons transmettre votre dossier au service de transport adapté approprié.

**Vous pouvez obtenir, sur demande,
le [Guide de l'utilisateur](#) dans les versions suivantes :**

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> version imprimée | <input checked="" type="checkbox"/> version électronique |
| <input checked="" type="checkbox"/> version auditive | <input checked="" type="checkbox"/> version en gros caractères. |



PRODUCTION

Direction générale - Division transport
et Service des communications

Octobre 2021