

PROCÉDURE DE RÉSERVATION

Pour réserver un déplacement, il est important de contacter le service de transport 72 heures précédant celui-ci au :

418 233-2102 / 1 866 228-0223, poste 225
Du lundi au jeudi de 8 h à 16 h 30
Le vendredi de 8 h à 12 h 30

Il est à noter que les modalités de réservation peuvent être différentes lors des jours fériés et lors de la période des fêtes : il est donc suggéré de contacter le service de transport pour obtenir des renseignements afin de bien planifier vos déplacements.

Informations à fournir lors de la réservation :

- Le nom de l'utilisateur
- Le numéro de téléphone de l'utilisateur
- L'adresse du point de départ
- L'adresse de destination
- La date et l'heure du rendez-vous
- La présence d'un accompagnateur
- L'aide à la mobilité utilisée lors du déplacement (ex. : canne, marchette, fauteuil roulant, O₂)

La MRC communiquera par la suite avec l'utilisateur pour lui confirmer l'heure de départ avec le transporteur.

EN CAS D'ANNULATION

- Appelez au moins deux (2) heures à l'avance.
- Un usager qui omet d'annuler son déplacement sera malgré tout tenu d'en acquitter les frais.

EN CAS DE MAUVAIS TEMPS

Lors d'une tempête de neige ou de verglas, si le Centre de services scolaire de l'Estuaire est fermé; tous les déplacements sont annulés à l'exception des transports pour soins médicaux et le travail (à moins d'avis contraire du transporteur ou de l'utilisateur).

SATISFACTION, PLAINTES ET COMMENTAIRES

Contactez le 418 233-2102 / 1- 866-228-0223 ou
info@mrhcn.qc.ca

RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

- **Aviser le service de transport deux (2) heures à l'avance si vous devez annuler;**
- **Suivre la réglementation du transporteur qui lui est assigné (à bord du véhicule);**
- **Être habillé et prêt avant l'heure d'arrivée du transporteur;**
- **Le chauffeur n'est pas autorisé à habiller ou préparer la personne ni même de l'accompagner à la salle de bain. Il n'est pas tenu d'attendre sur place dans la salle d'attente lors des rendez-vous;**
- **Adopter un comportement respectueux et attacher sa ceinture;**
- **Ne pas fumer ou vapoter à bord des véhicules;**
- **Voir à la présence d'une personne sur les lieux d'embarquement et de débarquement si votre état l'exige. Cette présence est également requise lorsque la personne désire faire des courses, du magasinage ou que le client-usager requiert l'assistance d'une personne pour aller à la salle de bain;**
- **Le chauffeur n'est jamais autorisé à entrer à l'intérieur du domicile;**
- **L'utilisateur doit s'assurer que l'accès à son domicile est déblayé et déglacé (entrée de cour, escalier, rampe d'accès et trottoir). Le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire à tout moment de l'année; sans quoi le transport sera annulé et considéré comme une annulation à la porte;**
- **Tout usager accusant des retards dans le paiement de ses factures peut subir une coupure de service;**
- **Contactez le service de transport en cas de retard du transporteur de plus de 15 minutes. La MRC tentera de vérifier où se situe le transporteur et informera l'utilisateur de la raison du retard si possible.**

DROITS DE L'USAGER

- **Transport sécuritaire;**
- **Le chauffeur a le devoir de vous attendre 5 minutes;**
- **Respect, confidentialité et courtoisie;**
- **Aide à monter et à descendre du véhicule (porter assistance en tenant par le bras ou en poussant le fauteuil roulant);**
- **Service porte-à-porte tout au long du déplacement, du lieu d'origine au lieu de destination, en autant que les portes soient accessibles et ne comportent pas plus de trois marches;**
- **Selon les décisions du comité d'admission au service de transport adapté, l'utilisateur peut être accompagné par une personne de son choix. Celle-ci doit monter et descendre aux mêmes endroits que l'utilisateur.**