****

**Guide de l’usager**

**Bienvenue à bord!**

Afin que vous puissiez vous déplacer en toute confiance et sans tracas, nous vous avons préparé ce Guide de l’usager.

Vous y retrouverez tous les renseignements qui touchent les demandes de déplacement et tout ce que vous devez savoir sur l’utilisation du service de transport adapté.

Vous devez considérer que les chauffeurs du transport adapté ne sont pas des secouristes. Si votre état réclame des soins immédiats ou particuliers, vous devez avoir recours à des services ambulanciers et **en cas d’urgence contacter le *911*.**

Nous vous demandons de bien vouloir respecter ces règles d’utilisation du service de transport adapté et celles du transport collectif également.

Ce guide est pour vous. Lisez-le attentivement. Vous constaterez vite qu’il représente un pratique compagnon de voyage.

**Les règles d’utilisation de ce** *Guide de l’usager* **peuvent être modifiées sans préavis.**

Au plaisir de vous servir !

Transport Adapté et Collectif L’Islet-Sud (TACLS)

**Information générale**

**Service offert**

Le service de transport adapté du Transport Adapté L’Islet-Sud est un service de transport de type « porte à porte » qui est offert aux personnes handicapées dont l’incapacité compromet grandement la mobilité. Seules les personnes répondant aux critères d’admissibilité du Ministère des transports du Québec peuvent demander les services de transport adapté.

Pour les personnes non admises, il y a possibilité d’utiliser nos services si elles se trouvent sur le trajet du minibus à titre de passager collectif selon les places disponibles au coût de 3.25$ par embarquement (monnaie exacte), sur réservation.

**Jours fériés**

Lors des jours fériés, les déplacements réguliers sont automatiquement annulés. Si vous souhaitez conserver votre rendez-vous lors d’une journée fériée ou pendant la période des Fêtes, vous devez communiquer au 418-**356-2116** pour vérifier la disponibilité.

**Territoire desservi**

Le territoire desservi par le Transport Adapté L’Islet-Sud se situe à l’intérieur des limites des sept municipalités situées sur le territoire de L’Islet- Sud, soit: Saint-Adalbert, Saint- Marcel, Sainte-Félicité, Sainte- Perpétue, Tourville, Saint-Omer et Saint-Pamphile. Nous ne sommes pas dans l’obligation d’offrir le service de transport à l’extérieur de ce territoire.

Ponctualité

Nous connaissons tous l’importance de la ponctualité. Pour nous adapter aux activités de votre vie, nous faisons donc l’impossible pour être aux lieux d’embarquement et de débarquement dans les délais fixés. Notre politique de ponctualité se décline ainsi:

Soyez prêt à monter dans le minibus 15 minutes avant l’heure prévue par la répartitrice. À moins d’imprévus sur le plan de la circulation ou d’incidents hors de notre contrôle, nous nous engageons à respecter l’heure que nous vous aurons confirmée.

**Politique de tarification**

Vous pouvez acquitter le tarif général en vigueur au moyen du montant exact en espèces ou par chèque. Le chauffeur doit vous réclamer le paiement de chacun de vos déplacements, à défaut de quoi vous pourrez vous voir refuser l’accès au véhicule.

Pour toute personne admise le tarif est de 2.75$ à chaque embarquement dans le minibus. Pour les accompagnateurs et toute autre personne non admise qui se trouve sur le trajet du minibus, le tarif est de 3.25$ par embarquement.

**Argent comptant**

Au moment de monter à bord du véhicule, il est préférable de fournir la monnaie exacte pour payer votre passage mais le chauffeur peut rendre la monnaie.

**Chèque**

Si vous payez par chèque vous devez fournir un chèque au montant exact fait à l’ordre du Transport Adapté L’Islet-Sud.

**Accompagnateur**

Si vous voyagez avec un accompagnateur, ce dernier doit payer le tarif de 3$ par embarquement. Si l’accompagnateur est obligatoire à votre embarquement, il ne paie aucun frais d’embarquement.

**Interruption de service**

Lors d’une tempête de neige ou de verglas majeure, ou dans une situation d’urgence qui perturbe l’utilisation des véhicules, le Transport Adapté L’Islet-Sud peut décider d’interrompre temporairement son service de transport. Dans un tel cas, vous pouvez téléphoner au transporteur au 418-356-2116 pour vous informer de l’état de la situation.

Si l’interruption survient après votre déplacement de l’aller, nous ferons de notre mieux pour assurer votre déplacement de retour dans des délais raisonnables.

**Ce qu’il faut savoir**

Veuillez noter qu’il est préférable de vérifier la disponibilité de notre service de transport avant de planifier vos déplacements.

**Impact d’une absence à l’aller**

Si vous n’êtes pas au rendez-vous à l’heure fixée au moment de l’aller, votre réservation de retour sera automatiquement annulée.

Dans tous les cas d’absence au lieu de rendez-vous, vous ne pourrez exiger du conducteur qu’il retourne vous chercher.

Des frais vous seront facturés lors de votre prochain transport.

**Avant l’embarquement**

**Assurez-vous de l’accessibilité des lieux**

**Aide au chauffeur**

Il est de première importance que les lieux d’origine et de destination soient accessibles et que les rampes d’accès soient sécuritaires.

Vous pourrez compter sur l’aide du chauffeur pour monter dans le véhicule, pour en descendre ainsi que pour franchir le seuil des portes des lieux d’origine et de destination.

**Seuil des portes**

Si vous êtes en fauteuil roulant et que le seuil des portes comprend plus d’une marche, le chauffeur n’a pas à vous le faire monter ou descendre. Vous devez être en mesure de franchir seul cet obstacle ou avec l’aide d’une personne autre que le chauffeur.

**Lieux déneigés**

L’hiver, les lieux d’embarquement et de débarquement doivent toujours être adéquatement déneigés à l’arrivée du chauffeur.

**Présentez votre carte d’admission**

Pour des raisons de sécurité et de validation, vous devez présenter automatiquement votre carte d’admission.

**Les accompagnateurs**

**Déplacement avec accompagnateur**

Obligatoire: Si vous êtes autorisé lors de votre admission à vous déplacer avec un accompagnateur obligatoire, vous devez indiquer sa présence au moment de la réservation. Dans ce cas-ci, l’accompagnateur ne paie aucun frais à l’embarquement.

Facultatif: Si vous désirez vous déplacer avec un accompagnateur facultatif, c’est-à-dire une personne non admise vous devez indiquer sa présence au moment de la réservation. Dans ce cas-ci, l’accompagnateur doit payer les frais de 3.25$ par embarquement.

**Pour de l’information supplémentaire, veuillez communiquer avec nous par téléphone au 418.356.2116**

**\*Réservation obligatoire**

**24 heures à l’avance**

**Numéro à retenir**

**418-356-2116**

* **Réservation**
* **Annulation**
* **Renseignement**
* **Admission**
* **Commentaires**
* **Déménagement**
* **Plainte**