

Transport adapté



Guide du client-usager

Territoire desservi : Calixa-Lavallée

Contrecœur

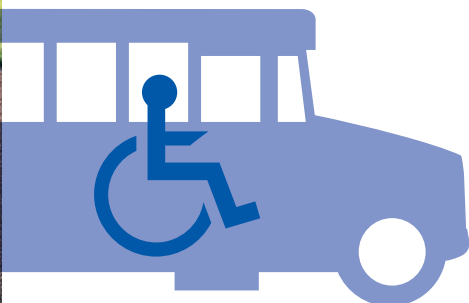
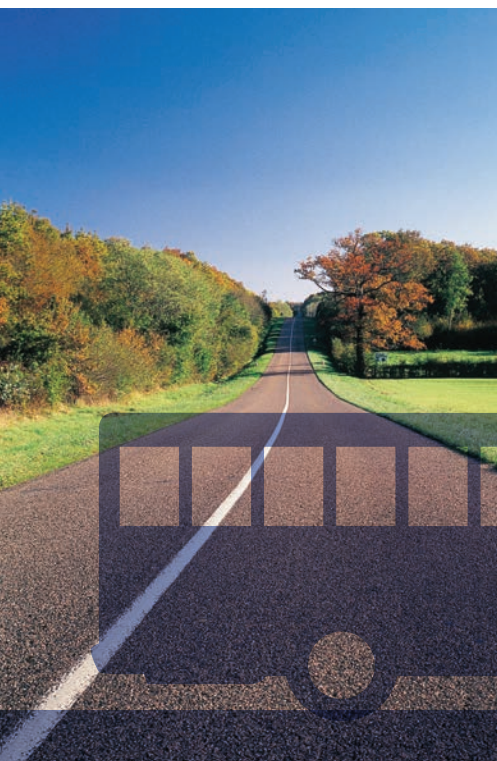
Saint-Amable

Saint-Antoine-sur-Richelieu

Sainte-Julie




Varennes

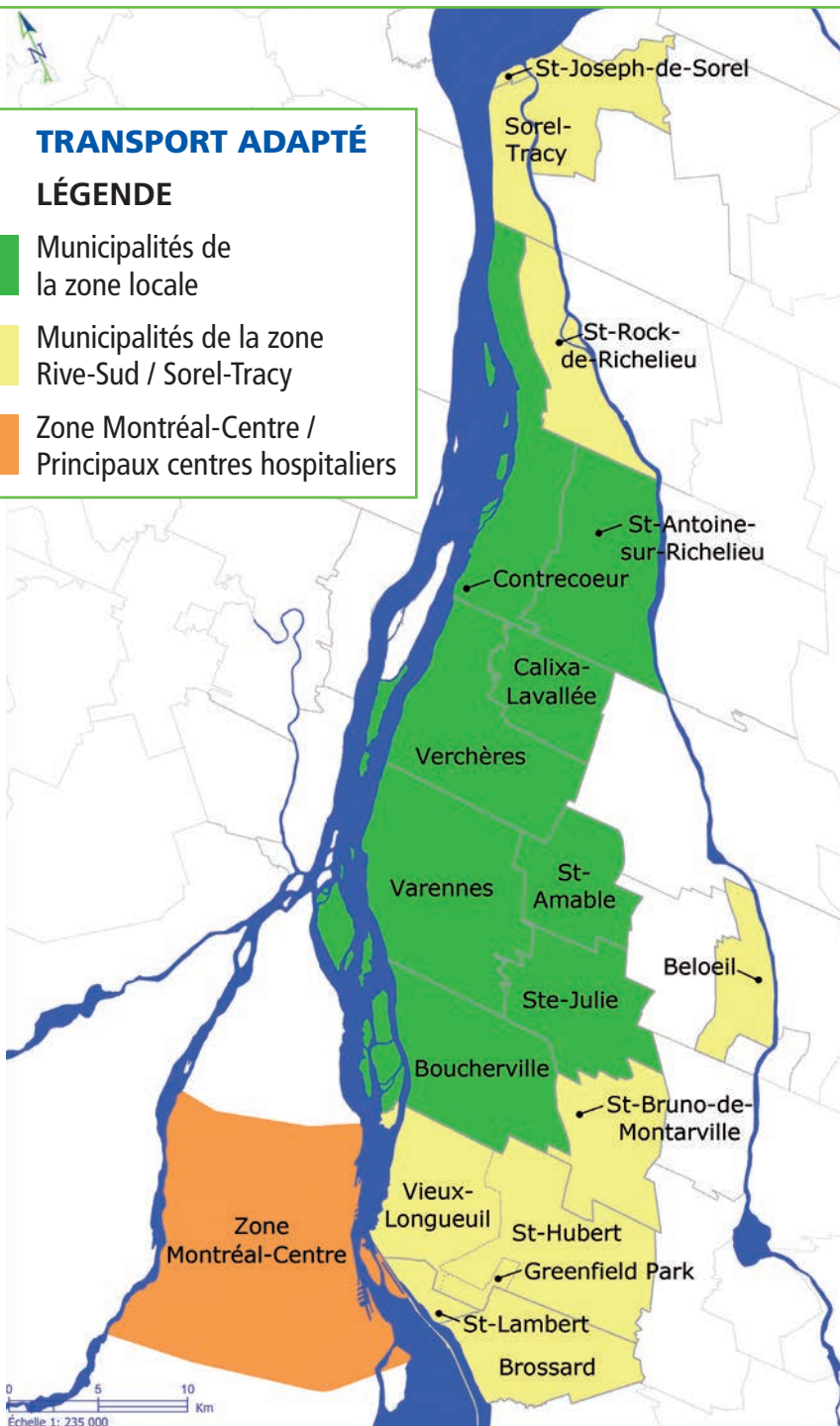
Verchères



TRANSPORT ADAPTÉ

LÉGENDE

-  Municipalités de la zone locale
-  Municipalités de la zone Rive-Sud / Sorel-Tracy
-  Zone Montréal-Centre / Principaux centres hospitaliers



QUESTIONS?

450 583-5697 – 514 484-0499 (sans frais)

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉFET	3
ADMISSIBILITÉ	4
• Admission	4
• Accompagnateur	4
• Types d'accompagnement	5
– Obligatoire	5
– Non autorisé	5
– Facultatif	6
– Pour des besoins d'assistance à destination	6
– Pour responsabilité parentale	7
– Temporaire à des fins de familiarisation	8
• Demande de révision de dossier	8
MODE D'OPÉRATION	11
• Procédure de réservation	11
• Prise en charge par le chauffeur	12
• Service régulier	12
• Annulation	13
• Voyage en blanc	13
• Demande de modification de transport	14
• Retour sur appel	14
• Activités de groupe	15
• Procédure tempête	15
• Jours fériés	16
• Déplacement métropolitain	17
• Procédure en cas d'imprévu	18
• Heures de service	19
• Mode de paiement	21
• Tarifs 2012	22

TABLE DES MATIÈRES (suite)

RÈGLEMENTS	22
• Déneigement	22
• Ponctualité	23
• Ceinture de sécurité	23
• Tabac	23
• Comportements respectueux	23
• Bagages, emplettes	24
• Animaux	25
• Transport d'un fauteuil vide pour motif de réparation	25
• Client en fauteuil motorisé, triporteur, quadriporteur	26
• Réseau de transport de Longueuil (RTL)	27
TRANSPORTEURS	27
SERVICE À LA CLIENTÈLE	27
• Traitement des plaintes	28





MOT DE LA PRÉFET

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons l'édition 2012 du Guide du client-usager du transport adapté de la MRC de Marguerite-D'Youville.

Ce guide vous propose des informations claires et précises sur le fonctionnement du transport adapté, dont le mode de réservation, le territoire desservi, les coûts et les types d'accompagnement.

Par ailleurs, à la suite d'un sondage réalisé en 2010 et d'un projet pilote mis sur pied en 2011, le service de transport adapté de la MRC de Marguerite-D'Youville offre désormais à ses usagers l'ouverture de certaines plages horaires, pour les rendez-vous médicaux, vers et depuis Montréal, ainsi que l'élargissement de la plage horaire pour la zone Rive-Sud/Sorel-Tracy en début et en fin de journée.

Je suis persuadée que ce nouveau service saura satisfaire les nombreux utilisateurs du service du transport adapté.

Bonne lecture et surtout, bonne route avec nous!

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several sweeping, connected strokes.

Suzanne Roy

Préfet de la MRC de Marguerite-D'Youville

ADMISSIBILITÉ

Admission

Au départ, le dossier du client-usager est soumis à l'approbation du comité d'admission. Ce comité est composé de trois représentants des personnes handicapées, un représentant de la Régie régionale de la santé et des services sociaux et un officier délégué représentant de la MRC. Les critères d'admission sont régis par le ministère des Transports du Québec. Le comité rend ses décisions dans un délai maximum de 45 jours.

Le client-usager doit informer le Service de transport adapté de toute modification à son inscription, soit un changement d'adresse, de téléphone, de condition physique, d'appareil utilisé ou toute autre information pertinente à son dossier.

Accompagnateur

Au moment de l'admission, le comité d'admission a statué sur le type d'accompagnement dont le client-usager bénéficiera en fonction de ses besoins. Il faut préciser qu'en aucun cas, le chien-guide ou le chien d'assistance n'est considéré comme un accompagnateur.

Types d'accompagnement

L'accompagnement obligatoire

Certains clients-usagers ont besoin, lors du déplacement, d'un niveau d'assistance physique ou psychologique que le chauffeur ne peut donner, d'où l'accompagnement obligatoire. L'accompagnateur jugé obligatoire par le comité est admis gratuitement au transport adapté. Si un accompagnateur est jugé obligatoire, le client-usager devra effectuer tous ses déplacements avec celui-ci, jamais seul. L'accompagnateur doit obligatoirement embarquer et débarquer au même endroit que le client-usager. Il doit avoir au moins 14 ans et être capable d'apporter l'aide nécessaire dont le client-usager peut avoir besoin.

L'accompagnement non autorisé

Certains clients-usagers peuvent, lorsqu'ils se déplacent en compagnie d'une autre personne, utiliser le transport en commun. Ce client-usager ne pourra pas être accompagné lorsqu'il utilisera le service de transport adapté.

L'accompagnement facultatif

L'accompagnement facultatif permet au client-usager d'être ou non accompagné dans le transport. Lors de la réservation, le client-usager doit aviser le répartiteur pour que celui-ci réserve une place pour cette personne. Le client-usager peut se voir refuser cette demande d'accompagnement, car la priorité est établie pour les accompagnateurs obligatoires, d'assistance à destination, pour des fins de familiarisation ou pour responsabilités parentales. L'accompagnateur facultatif paie ses déplacements au même tarif que le client-usager et doit obligatoirement embarquer et débarquer au même endroit.

L'accompagnement pour des besoins d'assistance à destination

Le client-usager qui demande à être accompagné, lors d'un déplacement pour des besoins d'assistance à destination, doit le préciser au répartiteur. Une place sera automatiquement réservée pour cette personne. L'accompagnateur, pour des besoins d'assistance à destination, paie ses déplacements au même tarif que le client-usager et doit obligatoirement embarquer et débarquer au même endroit.

L'accompagnement pour responsabilité parentale

Dans le cas d'un client-usager qui se déplace en compagnie d'un enfant de moins de 14 ans, d'un parent ou d'une personne qui en a la charge, l'accompagnateur, s'il a plus de 5 ans, doit défrayer le coût de son passage. La place dans le véhicule doit être confirmée au moment de la réservation et l'accompagnateur doit obligatoirement embarquer et débarquer au même endroit.

Si un siège d'appoint est requis, il doit être fourni par les parents. Ces derniers doivent installer eux-mêmes l'enfant dans le siège. Le chauffeur veillera seulement à fixer solidement le siège sur la banquette.

Si le parent responsable n'a pas l'équipement requis lors de l'embarquement, son transport ne pourra être effectué. Un enfant qui mesure moins de 63 cm en position assise doit avoir un siège approprié à sa taille et son poids.

De plus, les sièges d'appoint utilisés ne peuvent pas demeurer dans les véhicules jusqu'au prochain déplacement. La personne responsable doit pouvoir en disposer lors du débarquement.

L'accompagnement temporaire à des fins de familiarisation

Le besoin d'assistance peut être temporaire, par exemple, pour apprendre un trajet. L'accompagnateur temporaire agissant à titre d'éducateur doit être un adulte. La place de l'accompagnateur est assurée et celui-ci n'a pas à défrayer le coût de son passage. Le client-usager et l'accompagnateur doivent obligatoirement embarquer et débarquer au même endroit.

Demande de révision de dossier

Si le client-usager désire en appeler de la décision du comité d'admission, il doit faire une demande écrite au comité d'admission du Service de transport adapté de la MRC de Marguerite-D'Youville. Si la décision est maintenue, il doit suivre la procédure suivante :

Une personne qui se croit lésée par une décision rendue par le comité d'admission peut, dans les 40 jours suivant cette décision, demander par écrit au bureau de révision de la revoir.

Pour être accueillie au bureau de révision, la requête doit porter sur l'un des trois motifs suivants :

1. Les critères d'admission reconnus par la politique d'admissibilité ont fait l'objet d'une mauvaise interprétation par le comité;
2. Le dossier de la personne handicapée a fait l'objet d'une mauvaise interprétation par le comité d'admission;
3. Les formalités qui doivent être suivies lors de la prise de décision par le comité d'admission n'ont pas été respectées.

Le bureau de révision doit rendre sa décision dans les 30 jours suivant la réception de la demande de révision. Cette décision, qui est finale et sans appel, peut confirmer, infirmer ou modifier la décision rendue par le comité d'admission. La décision du bureau de révision doit être motivée et transmise par écrit au demandeur.

Toute décision du bureau de révision impliquant la révocation d'une admission ou la modification d'un type d'admission et qui a pour conséquence de restreindre l'utilisation du Service de transport adapté, prend effet à l'expiration du délai le plus long, soit :

- 15 jours suivant cette décision;
ou
- 75 jours suivant la décision du comité d'admission.

Le bureau de révision doit transmettre, et justifier par écrit, sa décision au comité d'admission concerné. Ledit comité devra informer le transporteur de la décision rendue, de même que de la date de son entrée en vigueur.

Vous devez envoyer votre demande de révision à l'adresse suivante :

Bureau de révision
Ministère des Transports
Direction du transport terrestre et des personnes
700, boul. René-Lévesque Est, 25^e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

Il nous fera plaisir de collaborer avec eux en envoyant tout document nécessaire à l'étude de votre demande.



MODE D'OPÉRATION

Procédure de réservation

Les demandes de transport se font sur réservation, du lundi au vendredi, et doivent parvenir au bureau de la MRC avant 14 h la veille du jour du déplacement ou avant, à l'exception des jours fériés. Les bureaux sont ouverts de **8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30**.

Les renseignements suivants devront être communiqués au répartiteur :

- le nom et prénom du client-usager;
- la date requise pour le transport;
- l'adresse de départ si elle diffère de l'adresse permanente;
- l'adresse exacte de sa destination;
- les heures d'arrivée et de retour souhaitées;
- la présence ou non d'un accompagnateur;
- la présence d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance.

Aucun client-usager n'est autorisé à placer des demandes de transport directement auprès des transporteurs et/ou des chauffeurs.

Toute demande de transport doit être adressée au répartiteur qui décidera du mode de transport, selon la disponibilité des véhicules. La veille d'un transport occasionnel, le répartiteur appellera le client-usager pour confirmer son transport et pour identifier le transporteur. Un délai minimum de **30 minutes** est requis entre un aller et un retour.

Pour tous les transports, le client-usager doit être prêt dix minutes avant l'heure prévue.

Les réservations de transport acheminées par courriel ou laissées sur la boîte vocale sont refusées.

Prise en charge par le chauffeur

Le chauffeur peut manifester sa présence en sonnant à l'adresse d'embarquement, appeler le client-usager et préciser sa destination. S'il y a lieu, le chauffeur aide le client-usager en lui tenant le bras ou en poussant le fauteuil roulant. La même chose s'applique à la destination. L'aide fournie par le chauffeur se limite aux manœuvres et aux activités immédiates d'embarquement et de débarquement.

Le chauffeur prête assistance seulement au client-usager et non à son accompagnateur. Veuillez noter que s'il y a plus d'une marche par pallier à monter ou à descendre, le client-usager doit être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur.

En aucun temps, le chauffeur ne doit transporter un client-usager dans ses bras.

Dans le cas d'un client-usager ayant une déficience intellectuelle ou du psychisme, le chauffeur s'assure de sa prise en charge à la destination.

Service régulier

Le service régulier est offert aux clients-usagers qui effectuent des déplacements fréquents et répétitifs ayant la même origine et la même destination. La fréquence doit être d'au moins une fois par semaine.

Pour bénéficier du service régulier, le client-usager doit faire sa demande au répartiteur avant la date du premier transport. Une fois l'horaire établi, le client-usager n'a plus besoin de faire de réservation. Cependant, le client-usager doit aviser le répartiteur de toute modification à son horaire et de toute journée de congé ou de période de vacances.

Pour respecter l'horaire de la journée, le chauffeur limitera la période d'attente à **cinq minutes** chez un client-usager régulier.

Annulation

Les annulations de transport doivent être faites par téléphone le plus tôt possible. Le client-usager doit appeler directement le transporteur en dehors des heures de bureau. Cette mesure évitera aux transporteurs d'effectuer des voyages inutiles et permettra à d'autres clients-usagers de bénéficier du service. Un délai d'une heure avant l'heure assignée doit être respecté afin d'éviter un voyage blanc.

Voyage en blanc

Un client-usager qui oublie d'annuler son transport est appelé un voyage en blanc. Ce client verra son voyage de retour automatiquement annulé. De plus, lors de son prochain transport, une pénalité de 2 \$ sera imposée. Nous comptons sur la responsabilité des clients-usagers pour éviter cette situation.

Une fréquence élevée de voyages inutiles peut entraîner une suspension du service de transport.

Demande de modification d'une réservation

Toute demande de modification d'une réservation doit être effectuée dans les plus brefs délais. Si la modification touche les heures du transport, elle pourra occasionnellement être effectuée à l'intérieur de deux heures en fonction de la disponibilité du transporteur.

Un transport additionnel n'est pas une modification de transport. Il pourra se voir refuser s'il n'est pas dans les délais requis lors d'une réservation, soit la veille avant 14 h. Un chauffeur ne peut modifier une réservation sans l'accord du répartiteur.

Retour sur appel

Les retours sur appel sont acceptés dans les cas suivants :

- rendez-vous médical avec un médecin traitant ou un spécialiste;
- rendez-vous à l'hôpital;
- rendez-vous chez le dentiste;
- présence à la cour.

De plus, le client-usager doit prévoir une période d'attente nécessaire pour que le véhicule se libère. À l'heure de pointe, soit entre 14 h 30 et 16 h, les transporteurs doivent donner la priorité aux clients-usagers réguliers. Dans tous les autres cas, le client-usager doit planifier son retour au moment de sa réservation.

Activités de groupe

Les organismes qui planifient des activités de groupe comportant des déplacements en transport adapté doivent en faire la demande au répartiteur au moins trois jours à l'avance. Selon la disponibilité des ressources, le répartiteur validera la demande et procédera à la réservation. Les clients-usagers doivent être préalablement inscrits au transport adapté et ces transports ne peuvent être planifiés sur les heures de pointe.

Procédure tempête

Lorsque les conditions climatiques sont défavorables et peuvent compromettre l'utilisation normale des véhicules, le Service de transport adapté pourrait être annulé. Il faut comprendre que si la chaussée est glissante, enneigée et non praticable, la MRC de Marguerite-D'Youville, en concertation avec ses transporteurs, refuse de mettre en danger ses usagers ainsi que ses chauffeurs.

Le transporteur, en collaboration avec la répartition de la MRC, qui a en sa possession le nom et le numéro de téléphone du client-usager qu'il doit transporter pour la journée, l'en informera directement. Seuls les clients-usagers en traitement d'hémodialyse seront voyagés. La MRC de Marguerite-D'Youville se dégage de toute responsabilité quant aux inconvénients découlant des transports annulés. Il en va de la sécurité du client-usager.

Jours fériés

ATTENTION : Lors des jours fériés, toutes les réservations régulières sont automatiquement annulées. Le client-usager désirant conserver son transport doit obligatoirement confirmer son transport avec le répartiteur.

Les demandes de transport sont acceptées du lundi au vendredi. Comme le Service de répartition de la MRC de Marguerite-D'Youville est fermé pendant les jours fériés, tout client-usager désirant avoir un transport occasionnel ou maintenir un transport régulier les jours identifiés ci-bas, doit le faire **quelques jours avant**.

- Premier de l'An
- Lendemain du premier de l'An
- Fête des Patriotes
- Fête Nationale du Québec
- Confédération
- Vendredi saint
- Pâques
- Lundi de Pâques
- Fête du Travail
- Action de Grâce
- Noël
- Lendemain de Noël

Aucun autre avis ne sera donné.

Déplacement métropolitain

Si votre adresse de destination est à l'extérieur du territoire couvert par la MRC de Marguerite-D'Youville, mais sur le territoire de l'Agence métropolitaine de transport (AMT), vous effectuez un déplacement métropolitain.

Le Service de transport adapté de la MRC de Marguerite-D'Youville effectuera le transport sans point de correspondance pour les villes suivantes :

- Beloeil;
- Saint-Bruno;
- Saint-Hubert;
- Brossard.

ATTENTION : Ces villes sont desservies à raison d'un maximum de **trois jours** par semaine ou **six déplacements**.

Pour tout autre territoire, le Service de transport adapté vous informera qu'il y aura un point de correspondance avec un autre organisme de transport adapté. Le client doit prévoir deux modes de paiement : celui de la MRC et celui de l'organisme de transport adapté sollicité.

L'Hôpital de l'Hôtel-Dieu-de-Saint-Hyacinthe, sis au 1800, rue Dessaulles, peut être desservi uniquement pour les clients-usagers recevant des soins ou ayant des rendez-vous médicaux seulement. Le coût du transport est fixé à 10 \$ par déplacement et par personne.

Lorsqu'il y aura des modifications au sujet des heures de service ou des territoires desservis, les clients-usagers seront avisés par la poste. Ils pourront aussi se référer au site Internet de la MRC de Marguerite-D'Youville.

Vous pouvez vous référer également au site Internet de l'AMT au www.amt.qc.ca ou au 514 287-TRAM. Il vous donne, outre le périmètre du territoire, l'horaire de service des réseaux de transport voisin.

Le service de répartition pourrait refuser d'effectuer le déplacement par manque de ressources financières.

Procédure en cas d'imprévu

La MRC de Marguerite-D'Youville, en concertation avec ses transporteurs, a élaboré une procédure **en cas d'imprévu** afin de renforcer le service actuel.

Lors de la confirmation d'une réservation, le répartiteur informe le client-usager de l'identité de son transporteur.

Par mesure de sécurité, nous demandons au client-usager d'avoir le numéro de téléphone de son transporteur lors du déplacement. Le service de transport adapté fait parvenir à ses clients-usagers une carte d'appel plastifiée contenant les numéros de téléphones important pour le service.

Si un retard inhabituel est constaté (de plus de 20 minutes), le client-usager doit en premier lieu téléphoner à son transporteur. Il l'informerá alors de la situation.

Dans les cas **d'extrême imprévu**, le client-usager doit composer le 514 349-3619. Tous les numéros de téléphone des transporteurs sont dans la rubrique Transporteurs, à la page 27.

Heures de service

ZONE LOCALE

Boucherville, Calixa-Lavallée, Contrecoeur, Saint-Amable, Saint-Antoine-sur-Richelieu, Sainte-Julie, Varennes et Verchères.

Dimanche	6 h 30 à 21 h
Lundi	6 h 30 à 23 h
Mardi	6 h 30 à 23 h
Mercredi	6 h 30 à 23 h
Jeudi	6 h 30 à 23 h
Vendredi	6 h 30 à 23 h
Samedi	6 h 30 à 23 h

ZONES RIVE-SUD ET SOREL-TRACY

Villes de Longueuil (Vieux-Longueuil, Greenfield Park, Lemoyne, Saint-Lambert) **et de Sorel-Tracy**

Dimanche	6 h 30 à 21 h
Lundi	6 h 30 à 23 h
Mardi	6 h 30 à 23 h
Mercredi	6 h 30 à 23 h
Jeudi	6 h 30 à 23 h
Vendredi	6 h 30 à 23 h
Samedi	6 h 30 à 23 h

ZONE MONTRÉAL

Arrondissements Plateau-Mont-Royal/
Centre-Sud et Ville-Marie

Dimanche	—
Lundi	—
Mardi	9 h à 14 h
Mercredi	—
Jeudi	9 h à 14 h
Vendredi	—
Samedi	—

ZONE MONTRÉAL – MÉDICAL SEULEMENT

En direction des hôpitaux et des cliniques médicales seulement. Uniquement pour les clients recevant des soins ou ayant des rendez-vous médicaux.

1^{er} départ	6 h
2^e départ	11 h
1^{er} retour	12 h
2^e retour	18 h

Mode de paiement

Le client-usager peut acquitter son passage en argent comptant (monnaie exacte), avec une carte de poinçonnement de 20 passages de la MRC ou avec une carte mensuelle (zones locale et Rive-Sud/Sorel-Tracy) émise par la MRC de Marguerite-D'Youville. Les chèques sont refusés.

Tarifs 2012

	Livret de 20 passages	Tarif par passage	Carte mensuelle
Zone Locale	52,75 \$	4 \$	85,75 \$
Zones Rive-Sud et Sorel-Tracy	66 \$	5,25 \$	105,50 \$
Zone Montréal	N/A	9 \$	N/A

En vigueur le 1^{er} janvier 2012. Vérifiez les ajustements sur notre site Internet : www.margueritedyouville.ca

RÈGLEMENTS

Déneigement

Les entrées doivent être déneigées à l'arrivée du chauffeur. Dans le cas contraire, le client-usager verra son transport annulé, à moins qu'il puisse par lui-même se rendre au véhicule.

Le chauffeur ne déneigera pas l'entrée du client-usager lors du transport de retour. Le client-usager doit s'assurer que son entrée est correctement déneigée avant son arrivée.



Ponctualité

Le Service de transport adapté essaie de fournir un service le plus ponctuel possible. Compte tenu de la nature des déplacements de type PORTE-À-PORTE, le respect de l'horaire des réservations implique une certaine flexibilité. Nous demandons aux transporteurs d'être ponctuels à l'intérieur d'un intervalle de plus ou moins 10 minutes. Il serait donc important que le client-usager soit prêt dans ce même intervalle.

Ceinture de sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules.

Tabac

Il est strictement interdit de fumer à bord des véhicules.

Comportements respectueux

La MRC de Marguerite-D'Youville et ses transporteurs s'attendent à des comportements respectueux entre les chauffeurs et les clients-usagers.

Veillez noter que les chauffeurs sont tenus de respecter l'itinéraire de leur feuille de route. Des commentaires inadéquats ou des pressions exercées sur les chauffeurs peuvent entraîner des conséquences graves pour la sécurité à bord du véhicule. Nous demandons aux usagers de faire plutôt part de leur commentaire directement au Service de répartition de la MRC. Nous vous référons au point SERVICE À LA CLIENTÈLE.

La MRC adopte la tolérance ZÉRO sur toute violence verbale et/ou physique envers ses chauffeurs. Une suspension de service suivra tout incident.



Bagages, emplettes

La présence de bagages et d'emplettes est permise si la manipulation de ces derniers ne nécessite pas l'intervention du chauffeur et que l'espace dans le véhicule le permet. Ils ne doivent pas non plus encombrer le passage à bord du véhicule. Le client-usager doit donc être en mesure de se charger lui-même de ses sacs.



Animaux

Les animaux de compagnie doivent obligatoirement voyager dans des cages fermées fournies par l'utilisateur et doivent rester sur les genoux du client-utilisateur.

Cette restriction ne s'applique pas aux chiens-guides ou d'assistance. Cependant, en tout temps, le contrôle de ces chiens demeure la responsabilité du client-utilisateur et l'animal doit obéir à son maître.

Le client-utilisateur doit aviser le répartiteur de la présence d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance.

Transport d'un fauteuil vide pour motif de réparation

Sous réserve de la disponibilité de la place à bord du véhicule, un client-utilisateur peut voyager avec un fauteuil vide strictement pour des motifs de réparation.

Aucun transport de fauteuil roulant sans la présence du client-utilisateur ne sera accepté. Le client-utilisateur doit mentionner la présence de son fauteuil vide au répartiteur lors de sa réservation et être en mesure de le déplacer lui-même ou avec l'aide d'une tierce personne.

Client en fauteuil motorisé, triporteur, quadriporteur

Certains véhicules de transport sont lourds et/ou surdimensionnés. L'utilisation d'un taxi adapté devient alors impossible. Un client-usager pourrait se voir refuser ou reporter ses déplacements en fonction des disponibilités de l'autobus. De plus, les points d'ancrage des fauteuils manuels ou motorisés doivent être en bon état de fonctionnement et règlementaires.

Veillez noter les grandeurs des élévateurs :

Autobus : il mesure 1,448 mètre (57 pouces) par 77 centimètres (30,5 pouces). Les véhicules de transport plus longs que l'élévateur seront refusés.

Taxis adaptés : la plate-forme mesure 1,295 mètre (51 pouces) par 77 centimètres (30 pouces).

Durant le déplacement, le client-usager qui utilise un triporteur ou un quadriporteur doit obligatoirement être en mesure de se transférer seule sur une banquette.



Réseau de transport de Longueuil (RTL)

Les usagers déjà inscrits comme visiteur sur le territoire desservi par le RTL doivent faire eux-mêmes leur réservation s'il n'y a pas de transfert prévu avec le Service de transport adapté de la MRC de Marguerite-D'Youville.

TRANSPORTEURS

VÉOLIA TRANSPORT 450 449-3131, poste 14

LES ENTREPRISES DAOUST INC. 514 838-1261

Lorsqu'il y aura des modifications au sujet des transporteurs, les clients-usagers seront avisés par la poste.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

La MRC de Marguerite-D'Youville est soucieuse d'offrir un service de qualité répondant aux besoins de sa clientèle. Ainsi, les clients-usagers sont invités à faire part de leurs commentaires, observations ou plaintes au Service de transport adapté de la MRC de Marguerite-D'Youville aux heures de bureau habituelles, soit :

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

Téléphone : 450 583-5697 ou 514 484-0499 (sans frais)

Pour les cas d'imprévu : 514 349-3619 (cellulaire)

Télécopieur : 450 583-3592

Traitement des plaintes

Par la poste :

Service de transport adapté
MRC de Marguerite-D'Youville
609, route Marie-Victorin
Verchères (Québec) J0L 2R0

Par courriel :

transport@margueritedyouville.ca

Numéros de téléphone utiles

Service de la coordination :
450 583-3301, poste 233
514 856-5701, poste 233 (sans frais)

Direction : 514 856-5701

Présidence du comité consultatif : 514 856-5701

Des questions?

Communiquez avec le Service de transport adapté de la MRC de Marguerite-D'Youville au 450 583-5697 ou par la ligne sans frais au 514 484-0499.

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Transport adapté
609, route Marie-Victorin,
Verchères (Québec) J0L 2R0
www.margueritedyouville.ca

OPÉRATION SECOURS ADAPTÉS

Votre sécurité, notre priorité!



Opération Secours adaptés est un registre informatisé qui renseigne les pompiers sur les besoins spécifiques des personnes à mobilité réduite lors d'une intervention d'urgence.

Si vous êtes une personne demeurant à la maison et que vous ne pourriez pas l'évacuer par vos propres moyens en cas d'urgence, vous êtes admissible au programme Opération secours adaptés.

Pour vous inscrire au programme, communiquez avec votre service local de sécurité incendie ou avec votre centre de la santé et des services sociaux.

**CSSS Pierre-Boucher
(CLSC des Seigneuries) : 450 652-2917**

**CSSS Richelieu-Yamaska
(CLSC des Patriotes) : 450 536-2572**

**CSSS Haut-Richelieu-Rouville
(CLSC du Richelieu) : 450 658-7561**



Centre de santé et de services sociaux
Pierre-Boucher

CLSC des Seigneuries



Centre de santé et de services sociaux
Richelieu-Yamaska

CLSC des Patriotes



Calixa-Lavallée
Contrecœur
Saint-Amable
Saint-Antoine-sur-Richelieu
Sainte-Julie
Varennes
Verchères