

Guide de l'usager



(450) 444-2555



Service de transport adapté

Renseignements personnels

GÉNÉRAL :

Nom : _____

Adresse : _____

Ville : _____

URGENCE :

Aviser : _____

MÉDICAL :

Médecin : _____

Téléphone : _____

Allergies : _____

Mot de bienvenue

Bienvenue chez TARSO ! Nous sommes heureux de vous présenter le guide du client pour le service de transport adapté. Ce guide veut avant tout vous informer sur les modes d'opérations et ainsi faciliter vos demandes de transport.

Le service de transport adapté TARSO vous permet d'accéder à un service public **de transport en commun de porte-à-porte**, et ce, pour vos besoins en transport, sans distinction pour les rendez-vous médicaux, le travail, les études ou les loisirs.

Il est important de lire ce guide pour bien comprendre le mode de fonctionnement du service, afin d'être bien informé et pouvoir en profiter au maximum, tout en évitant les ambiguïtés.

Ce guide se veut un outil de référence pour tous les clients et il contient des informations sur l'admissibilité et le service en général. Nous espérons qu'il répondra à vos besoins et questions, sinon, nous vous invitons à communiquer avec nous.

TARSO inc.

675, chemin Saint-Jean, bureau 107

La Prairie (Québec) J5R 2L2

Téléphone : (450) 444-2555

Télécopieur : (450) 444-2662

Courriel : tarso@gestrans.ca

Table des matières

◆ Mot de bienvenue.....	1
◆ Table des matières.....	2
◆ Procédure et type d'admission.....	4
◆ Carte d'accès	4
◆ Admission.....	5
◆ Accompagnement	6
◆ Procédure de transport.....	9
◆ Réservation	9
◆ Être prêt à l'heure confirmée.....	10
◆ Modification ou annulation d'une réservation.....	11
◆ Transport régulier	12
◆ Transport occasionnel.....	13
◆ Résidant d'habitations à loyers multiples.....	13
◆ Retour sur appel.....	14
◆ Transport « blanc »	15
◆ Horaire du service	16
◆ Transport de groupe.....	16
◆ Mode de paiement.....	17
◆ Modification : Heures de service, territoires desservis, tarifs ...	17
◆ Service à la clientèle	17
◆ Tarification.....	18

Table des matières (suite)

◆ Déplacement métropolitain AMT.....	20
◆ Points de chutes sur le territoire de TARSO	21
◆ Procédure lors de tempête.....	22
◆ Jours fériés.....	23
◆ Prise en charge par le chauffeur	24
◆ Fauteuil roulant vide pour motif de réparation.....	25
◆ Événement inhabituel.....	25
◆ En cas d'accident	25
◆ Comportement respectueux.....	26
◆ Bagages / Emplettes	26
◆ Processus de plainte.....	27
◆ Demande de modification d'un dossier	28
◆ Changement d'adresse	28
◆ À bord des véhicules.....	29
◆ Animaux	29
◆ Tabac	29
◆ Triporteurs et quadriporteurs.....	30
◆ Conditions d'utilisation du taxi régulier.....	30
◆ Territoire desservi.....	31
◆ Transporteurs	32
◆ Service offert	32

Accompagnement

Il existe plusieurs types d'accompagnement :

◆ **OBLIGATOIRE** :

Certains clients ont besoin d'assistance physique ou psychologique en cours de déplacement à bord du véhicule. Ces besoins spécifiques pourraient empêcher certaines personnes de pouvoir utiliser le transport si elles ne sont pas accompagnées. Si le client a un accompagnement obligatoire, il ne peut prendre le transport seul. L'*accompagnateur obligatoire* doit être une personne responsable, âgée d'au moins 14 ans et capable d'apporter l'aide nécessaire à la personne. Il n'a pas à défrayer le coût de son passage.

◆ **FACULTATIF** :

La personne a droit à un accompagnateur de son choix qui doit payer ses frais de passage. Lorsque vous prenez votre réservation, vous devez absolument mentionner que vous serez accompagné, sinon l'accompagnateur ne pourra pas faire le déplacement avec vous. Le service de transport adapté TARSO ne peut pas garantir une place dans le véhicule pour

Accompagnement (suite)

◆ **NON AUTORISÉ** :

Certains clients, s'ils sont en compagnie d'une autre personne, peuvent utiliser le transport en commun régulier sans préjudice à leur sécurité (Exemple : Une personne ayant un handicap visuel peut, avec l'aide d'un accompagnateur, pallier son incapacité. Elle peut alors s'orienter dans le temps et dans l'espace, grâce à cette assistance).

Dans un tel cas, le client ne peut être accompagné lors de ses déplacements en transport adapté.

◆ **AUTRES** :

Pour des raisons spécifiques, les types d'accompagnement suivants peuvent également être autorisés :

- ***L'accompagnement temporaire à des fins de familiarisation*** :

Cet accompagnement sert à sécuriser le client lors de ses nouveaux déplacements, afin qu'il acquiert de la confiance pour pouvoir les effectuer seul par la suite. L'accompagnateur doit défrayer ses coûts de passage.

Accompagnement (suite)

- ***L'accompagnement pour des besoins d'assistance à destination:***

Dans certains cas et pour certains endroits seulement, un client peut prendre place seul à bord du véhicule en possédant pas les habiletés nécessaires pour se déplacer à l'intérieur de son lieu de destination. Pour un tel cas seulement, nous pouvons permettre ce type d'accompagnement. L'accompagnateur devra défrayer ses coûts de passage.

- ***L'accompagnement pour responsabilité parentale :***

Ce type d'accompagnement est décerné à un parent client qui a un enfant à charge de moins de 14 ans. Si l'enfant a 5 ans ou moins, il n'a pas à défrayer son passage. Par contre, si l'enfant a plus de 5 ans, il doit payer son passage. Si un siège d'appoint est nécessaire à l'enfant, **le parent doit fournir ce siège.**

(Le chien-guide ou d'assistance n'est pas un accompagnateur, sa présence est permise quel que soit le type d'accompagnement autorisé. Le client doit aviser le répartiteur de la présence d'un chien-guide afin qu'il puisse s'assurer que sa présence n'indispose pas les autres passagers.)

Procédure de transport Réservation

Pour chaque transport, vous devez réserver au:

(450) 444-2555

Il existe deux types de transport :

♦ ***Régulier et occasionnel***

Dans les deux cas, **les réservations doivent être faites au plus tard la veille de votre transport, et ce, avant midi (12h00).**

Pour vos déplacements du samedi, du dimanche et du lundi, vous devrez réserver le vendredi précédant votre transport, avant midi (12h00).

Lors des **jours fériés**, nous vous demandons de réserver la dernière journée ouvrable de la semaine avant midi (12h00).



Procédure de transport Réservation (suite)

Pour toutes réservations de transport, vous devez nous communiquer les informations suivantes :



- **Votre ou le numéro du client**
- **Le nom et prénom du client**
- **La date du transport**
- **La fréquence, s'il y a lieu**
- **L'adresse exacte de la destination (numéro civique et nom de rue)**
- **Les heures d'arrivée et de retour souhaitées**

Être prêt à l'heure confirmée

Pour tous vos transports, **vous devez être prêt 10 minutes avant l'heure prévue.** Malheureusement, il arrive parfois des situations imprévisibles, sur la route, qui peuvent devancer ou retarder votre transport.

Modification ou annulation d'une réservation

- Pour toute demande de **modification** d'une réservation, nous vous demandons de la faire la veille de votre transport avant midi (12h00).
- Pour les **modifications** d'une réservation de fin de semaine et du lundi, veuillez nous les communiquer le vendredi avant midi (12h00).
- Si vous avez un imprévu majeur, vous pouvez laisser un message sur la boîte vocale au numéro de téléphone suivant: (450) 444-2555.

Un chauffeur ne peut modifier une réservation sans l'accord du répartiteur chez TARSO.

- Les **annulations** de transport doivent être faites par téléphone le plus tôt possible.

(450) 444-2555



Transport régulier

Un transport régulier est une réservation qui se répète aux mêmes jours et aux mêmes heures de chaque semaine. Un itinéraire régulier sera intégré à notre logiciel de transport et vous n'aurez plus à prendre de réservation pour ce déplacement, sauf pour modification.

Exemple : Rendez-vous chez le physiothérapeute tous les mardis de 10h00 à 12h00.

Pour une annulation de transport régulier, nous vous demandons de **nous prévenir le plus tôt possible**.

Vous devez nous laisser le message sur la boîte vocale au numéro de téléphone (450) 444-2555 avant 7h00, le jour de votre transport, en mentionnant votre numéro de dossier, votre nom et la raison de votre appel. Notre transporteur prendra lui-même les messages.

À la suite d'une annulation, vos réservations continueront comme à l'habitude, sans que vous n'ayez à communiquer avec nous, sauf si modification.



Transport occasionnel

Votre réservation sera intégrée à notre logiciel de transport. Une confirmation des heures vous sera transmise par téléphone seulement **s'il y a des modifications**; sinon, nous passerons à l'heure prévue.

Pour une annulation de transport occasionnel, nous vous demandons de **nous prévenir le plus tôt possible**.

Vous devez nous laisser le message dans la boîte vocale, avant 7h00, au numéro de téléphone 450-444-2555, le jour de votre transport, en mentionnant votre numéro de dossier, votre nom et la raison de votre appel. Notre transporteur prendra lui-même les messages.

Résidant d'habitations à loyers multiples

(Tours d'habitation, centre d'accueil, etc.)

Veillez vous présenter dans le hall d'entrée de votre édifice, à l'heure confirmée lors de votre réservation.

Retour sur appel

Les retours sur appel seront acceptés **seulement pour des raisons médicales.**

Par exemples :

- ◆ Rendez-vous avec votre médecin traitant ou chez un spécialiste;
- ◆ Rendez-vous à l'hôpital;
- ◆ Rendez-vous chez le dentiste ou l'optométriste;
- ◆ Rendez-vous dans un centre de réparation d'équipements nécessaires à votre condition (fauteuil roulant, prothèse, etc.).

Lorsque **vous aurez terminé votre rendez-vous médical**, vous devrez téléphoner sur la ligne pour les retours sur appel au numéro **(514) 617-2552**. Veuillez prendre note que vous ne pouvez utiliser cette ligne à d'autres fins.

Il faut prévoir **un temps d'attente raisonnable** en fonction des heures d'achalandage et de la disponibilité des véhicules. Tout dépendant de votre secteur de résidence, il est possible que votre retour soit jumelé à un trajet régulier et que les délais d'attente soient plus considérables.

Transport « Blanc »

Si le transporteur se présente à votre résidence et que **vous refusez de prendre** votre transport ou que **vous n'êtes pas présent à l'endroit et à l'heure convenus, vous aurez un transport « blanc »**.

Lorsque le transporteur effectue un trajet pour aller vous chercher inutilement, TARSO doit alors payer en totalité la facture, et ce, sans aucune contribution du ministère des Transports.

Nous comprenons que cette situation est occasionnelle et imprévue. **Nous tolérerons deux voyages blancs par année.** Si vous effectuez plus de deux voyages blancs, vous serez avisé et vous devrez rembourser les sommes prévues à cet effet.

Il est possible, à la suite de problèmes de paiement, qu'un client se voit refuser temporairement l'accès au service de transport adapté. Nous comptons sur la collaboration des clients pour éviter cette situation.



Horaire du service

Voici l'**horaire du service** pour faire vos demandes de déplacement:

Lundi au vendredi : 6h30 à 23h00

Samedi et dimanche : 8h00 à 23h00

- ◆ **Locaux :** Candiac, Delson, La Prairie
St-Constant, St-Mathieu, St-Philippe,
Ste-Catherine
- ◆ **Hors territoire:** Jours fériés, aucun service.
- ◆ **Métropolitains:** Montréal, Laval,
Couronnes nord et sud (AMT)

Taxi et Taxi adapté: 7 jours par semaine
de 5h30 à 24h00

Il existe une règle pour les déplacements hors des heures régulières pour les municipalités rurales, soit un respect du ratio de déplacement de 1 client par 15 km.

Transport de groupe

Exceptionnellement, il est possible pour le service de transport adapté, d'organiser un transport de groupe.

Vous devrez nous contacter au moins 5 jours ouvrables à l'avance pour nous expliquer les détails du voyage, de façon à ce que nous puissions nous entendre sur les modalités.

Mode de paiement

Le client peut acquitter son passage en argent comptant (monnaie exacte), avec un billet de TARSO ou avec une passe mensuelle émise par TARSO.



Modification

- Heures de service
- Territoires desservis
- Tarifs

Lorsqu'il y aura des modifications au sujet des heures de service, des tarifs ou des territoires desservis, les clients seront avisés par la poste et devront glisser ces informations dans le rabat situé à la fin du guide.

Service à la clientèle

Pour toute demande d'admission, d'information, de modification au dossier ou pour commentaire, veuillez nous contacter au (450) 444-2555.

- ◆ Lundi au vendredi : 8h30 à 12h00
13h00 à 16h30

Tarification

Voici la grille de tarification en vigueur pour l'ensemble du territoire couvert par **TARSO**.

Destination	Tarif
Unitaire dans la même ville	Voir Grille tarifaire de l'année en cours
Unitaire dans le réseau TARSO	
Brossard	
St-Lambert	
Arr. Greenfield Park (Longueuil)	
Longueuil (Métro - ILB -150 Grant)	
Châteauguay (selon les points de chute)	
Montréal (Points de chutes Tarso)	
Couronne Nord / Laval, Terrebonne...	
Couronne Sud	
AMT : Montréal Métropolitain / Lasalle, St-Léonard...	
Livret de 20 billets/0.50 \$	
Livret de 20 billets/2.00 \$	
PASSE MENSUELLE TARSO (déplacements locaux)	

Tarification (suite)

◆ Passe

La passe inclut tous les déplacements, que ce soit de jour, de soir ou les fins de semaine, et ce, sur tout le territoire de TARSO (Delson, St-Constant, Ste-Catherine, Candiac, La Prairie, St-Mathieu et St-Philippe). Le paiement de la passe se fait par chèque ou en argent, soit aux chauffeurs du minibus, à notre bureau de La Prairie ou par la poste, et ce, avant le premier de chaque mois.

◆ Billet

Un escompte sur les livrets de billets de 2,00 \$ et de 0,50 \$ est en vigueur pour les clients, dont la passe n'est pas applicable.

Pour plus d'informations:

(450) 444-2555



Déplacement métropolitain AMT

TARSO a une entente de service avec l'Agence métropolitaine de transport (AMT). Cette entente permet à nos clients d'avoir accès au territoire de l'AMT.

Vous pouvez vous référer au dépliant, élaboré par l'AMT, en annexe de votre guide. Il vous donne, en plus du périmètre du territoire, l'horaire de service des réseaux de transport voisin. Ces informations sont également disponibles sur le site



www.amt.qc.ca

ou

au (514) 287-TRAM

Pour y avoir accès, le client devra avoir impérativement complété et retourné le:

« CONSENTEMENT À LA COMMUNICATION
DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ».

De plus, les réservations devront :

- ◆ Être faites avant ou au plus tard, 48 heures à l'avance;
- ◆ Être planifiées en dehors des heures de pointe.

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

Points de chute sur le territoire de TARSO

Montréal : Du lundi au dimanche
Arrivée à +/- : 8h00/11h00/13h00/16h00/21h00

Ce service est offert à l'intérieur du quadrilatère suivant :

Limite Ouest : Atwater
Limite Nord : des Pins
Limite Est : Papineau
Limite Sud : St-Jacques

Municipalités desservies Hors territoire	Destinations
Montréal	Hôpital Royal-Victoria, Hôpital St-Luc, Hôpital pour Enfants, Hôpital Notre-Dame, Hôpital Général, Hôpital Hôtel-Dieu, Hôpital Ste-Justine, Hôpital Shriners, Hôpital Juif de Montréal, Institut Thoracique, Institut Neurologique, Institut de cardiologie de Montréal, Institut de Réadaptation Darlington, Complexe de la Santé Reine-Élisabeth.
Longueuil	<ul style="list-style-type: none"> ● Institut Nazareth & Louis Braille ● Métro ● 150, rue Grant
Greenfield Park, Longueuil	<ul style="list-style-type: none"> ● Aux abords du boulevard Taschereau ● Hôpital Charles-Lemoyne ● Le Collège Champlain
St-Lambert St-Hubert St-Bruno Boucherville	Projet AMT
Brossard	<ul style="list-style-type: none"> ● Aux abords du boulevard Taschereau ● Mail Champlain
Châteauguay	<ul style="list-style-type: none"> ● Centre hospitalier Anna-Laberge ● 95, Haute-Rivière (centre d'accueil) ● 25, rue d'Abbotsford, (Centre L'Accore) ● CMR, 250 ch. Du Christ Roy, Châteauguay.

Procédure lors de tempête

Lorsque les conditions climatiques sont défavorables à une exécution sécuritaire des transports, il est possible que le service de TARSO soit suspendu.

La décision concernant la suspension du service revient à la direction de TARSO en collaboration avec le transporteur, s'il y a lieu.

Si la chaussée est glissante, enneigée et non praticable, TARSO refusera de mettre en danger les clients, ainsi que les chauffeurs désignés.

À la suite de la décision, une annonce sera faite sur les ondes de TVA et Radio Mutuel. Vous pourrez également communiquer avec notre bureau au (450) 444-2555 pour vérification.



Jours fériés

Lors des jours fériés, il n'y aura aucun service hors territoire. **Toutes les réservations seront automatiquement annulées.**

De plus, **le bureau de TARSO sera fermé.** Nous ne pourrons pas prendre vos appels durant ces journées et nous vous demanderons de réserver quelques jours à l'avance.

Voici la liste complète des jours fériés où les transports seront suspendus :

- **Premier de l'an**
- **Lendemain du Premier de l'an**
- **Vendredi saint**
- **Pâques**
- **Lundi de Pâques**
- **Fête des Patriotes**
- **Saint-Jean-Baptiste**
- **Fête du Canada (Confédération)**
- **Fête du Travail**
- **Action de grâces**
- **Noël**
- **Lendemain de Noël**



Prise en charge par le chauffeur

Le chauffeur peut manifester sa présence en sonnant à la porte de la résidence, en précisant le nom du client et sa destination.

S'il y a lieu, le chauffeur peut porter assistance en tenant le bras ou en poussant le fauteuil roulant et il procédera de la même façon à l'arrivée.

Veillez prendre note que, s'il y a plus de trois marches à monter ou à descendre, l'utilisateur devra être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une personne **autre** que le chauffeur.

En aucun temps, le chauffeur ne devra transporter un client dans ses bras.

Le client est pris en charge par le chauffeur, à partir du point d'embarquement jusqu'au point de débarquement, et celui-ci doit s'assurer, à moins d'avis contraire, de la prise en charge du client à destination.



Fauteuil roulant vide pour motif de réparation

Sous réserve de la disponibilité de places à bord du véhicule, un client peut voyager avec un fauteuil roulant vide seulement pour motif de réparation.

Aucun transport de fauteuil roulant, sans la présence du client, ne sera accepté. Vous devrez mentionner la présence de votre fauteuil vide à la répartitrice lors de la réservation.

Événement inhabituel

Si vous constatez un retard inhabituel (de plus de 15 minutes), vous devrez nous contacter au (450) 444-2555. Nous pourrons vous informer de l'état de la situation du transport.

En cas d'accident

Si un accident survient lors d'un déplacement, **TARSO** fera tout en son possible pour communiquer avec les proches du client. De plus, le Service à la clientèle fournira de l'information à tout client ou parent qui souhaite déposer une réclamation aux instances appropriées.

Comportement respectueux

TARSO et ses transporteurs s'attendent à des comportements respectueux entre les chauffeurs et les clients.



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 sera responsable de ses sacs.



Processus de plainte

TARSO est soucieux d'offrir un service de qualité répondant aux besoins de sa clientèle. Ainsi, les clients qui vivent une insatisfaction, relativement au service de transport adapté, sont invités à faire part de leurs commentaires, observations ou plaintes au Secrétariat – Gestion des plaintes de TARSO.

Afin de permettre une amélioration continue de nos services, notre service à la clientèle est mandaté, par la direction de **TARSO**, pour recueillir tout commentaire ou plainte que vous désirerez formuler pour en assurer le suivi.

Par écrit : Secrétariat
Gestion des plaintes
TARSO Inc.
675, chemin St-Jean, bureau 107
La Prairie (Québec)
J5R 2L2

Par téléphone : (450) 444-2555

Par courriel : tarso@gestrans.ca



Demande de modification d'un dossier

Ce type de demande doit être présenté de la façon suivante : il faut écrire une lettre ou une note qui expose clairement la modification demandée (demande d'accompagnateur facultatif, demande d'admission générale, etc.). À cette lettre, vous devrez joindre l'évaluation d'un professionnel fournissant tous les détails quant au diagnostic, aux déficiences, aux incapacités et aux besoins de transport qui en découlent.

Changement d'adresse

Vous devrez informer, à l'avance, le service à la clientèle de tout changement d'adresse, afin de nous permettre de modifier l'horaire régulier ou tout déplacement préalablement programmé en fonction de vos nouvelles coordonnées.

Si vous déménagez à l'extérieur du territoire de TARSO, il nous sera possible de faire parvenir une copie de votre dossier d'admission au transporteur de cette localité. Pour ce faire, vous devrez en faire la demande au service à la clientèle.

À bord des véhicules

Ceinture de sécurité :

À bord des minibus et des taxis, le client devra s'attacher en toute sécurité. Le client, qui ne peut attacher lui-même sa ceinture, demandera l'aide du chauffeur. À bord de nos minibus, le port de la ceinture sous-abdominale, fournie par TARSO, est obligatoire.

Les clients se déplaçant en fauteuil roulant doivent veiller à ce que leur fauteuil soit muni de points d'ancrage permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du minibus. Dans le cas contraire, le déplacement sera refusé.

Animaux

Les animaux de compagnie voyagent obligatoirement dans des cages fermées fournies par le client et doivent rester sur les genoux de celui-ci. Cette restriction ne s'applique pas aux chiens-guides ou d'assistance.

Tabac

Il est strictement interdit de fumer à bord des véhicules.

Triporteurs et quadriporteurs

Les fauteuils roulants, de type triporteur ou quadriporteur, sont autorisés dans les minibus et les taxis accessibles, à moins d'avis contraire. La personne handicapée doit, dans ce cas, être en mesure de se déplacer de son fauteuil à une banquette sur laquelle elle fera le trajet.



Conditions d'utilisation du taxi régulier

Le client en fauteuil roulant qui se déplace par taxi doit être capable de faire seul le passage de son fauteuil à la banquette du taxi, sans l'aide du chauffeur ou d'un accompagnateur. De plus, il doit pouvoir se tenir autant à l'avant qu'à l'arrière du véhicule. Dans le cas contraire, le client sera transporté en minibus ou en taxi accessible seulement.

Territoire desservi

Le territoire desservi par **TARSO** comprend les municipalités suivantes :

- **Candiac**
- **Delson**
- **LaPrairie**
- **Sainte-Catherine**
- **Saint-Constant**
- **Saint-Mathieu**
- **Saint-Philippe**



Transporteurs

Lorsqu'il y aura des modifications, au sujet des transporteurs, les clients seront avisés par la poste et ils devront glisser ces informations dans le rabat situé à la fin du guide.



Service offert

TARSO offre un service de transport en commun, avec véhicule adapté, de porte-à-porte qui fonctionne sur réservation seulement.

Seuls les personnes admises et leurs accompagnateurs (s'il y a lieu) peuvent l'utiliser, selon les critères de la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec.

Le mode de transport utilisé lors du déplacement (minibus, taxi régulier, taxi accessible) est à la discrétion de **TARSO**. Ce choix tient toutefois compte des limitations de la clientèle et des ressources disponibles.



Vous avez des questions ?

Communiquez avec nous
Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi
de 8 h 30 à 16 h 30

450-444-2555

TARSO INC.
675, chemin Saint-Jean, bureau 107
La Prairie (Québec)
J5R 2L2