

GUIDE DE L'USAGER

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ

Réseau de transport
de Longueuil



Service de
transport adapté

Mon numéro de client RTL est: _____

Mon code d'accès
aux services interactifs est: _____

Mon numéro de carte OPUS est: _____



TÉLÉPHONE 450-670-2992



**NOUS ÉCRIRE Réseau de transport de Longueuil
Service du transport adapté
1150, boulevard Marie-Victorin
Longueuil (Québec) J4G 2M4**



COURRIEL ta@rtl-longueuil.qc.ca

TÉLÉCOPIEUR 450-656-6802

WWW

SITE WEB rtl-longueuil.qc.ca

Cette publication est produite par la Direction
des communications du RTL
5^e édition, avril 2011.

Pour alléger le texte, le masculin comprend le féminin.

Les informations dans ce guide sont sujettes
à changement sans préavis.

IMPORTANT

En cas de différence entre le contenu du Guide
de l'utilisateur du transport adapté et les règles décrites
dans le site web du RTL, ce sont
les informations du site web qui ont préséance.

POSITION et FORMAT
de la pochette plastique
transparente

POSITION
logo FSC

TABLE DES MATIÈRES

Territoire desservi	4
Véhicules utilisés	6
Service offert	7
Mise à jour de votre dossier client	8
Demandes de déplacements	9
Déplacements réguliers	9
Déplacement occasionnel	10
Le jour même	10
Retour sur appel	10
Déplacement métropolitain	11
Déplacement secondaire	12
Informations nécessaires pour toute réservation	12
Activités de groupe	13
Heures de service	14
Interruption de service	14
Jours fériés	15
Modification d'un déplacement	16
Accompagnement	18
Modes de paiement	20
À retenir: Arrivée du chauffeur et plage horaire d'embarquement	21
Règlements du RTL et responsabilités du client-usager	24
Objets trouvés	28
Visiteurs	29
Un partenaire important	30
Rappel	31

Pour nous joindre



TÉLÉPHONE 450-670-2992

OPTIONS	
1	CENTRE DE RÉPARTITION <ul style="list-style-type: none">• Réservations 7 jours sur 7, 9h à 19h.• Demande, modification, annulation, retard, vérification et objets trouvés lundi au jeudi, 6h30 à 0h00, vendredi, 6h30 à 1h, samedi, 6h30 à 1h, dimanche, 6h30 à 23h.
2	SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RTL <ul style="list-style-type: none">• Tarifs, insatisfactions, et autres informations lundi au vendredi, 7h à 20h, les samedis, dimanches et jours fériés 8h30 à 12h et 13h à 16h30.
3	ADMINISTRATION DU TRANSPORT ADAPTÉ DU RTL <ul style="list-style-type: none">• Dossier client• Demande ou modification d'un code d'accès lundi au vendredi, 8h30 à 16h30
4	SYSTÈME DE RÉPONSE INTERACTIVE en tout temps avec un code d'accès <ul style="list-style-type: none">• Valider, accepter ou annuler un déplacement• Signaler un retard
5	AUDIOTEL média substitut téléphonique vocal



INTERNET

rtl-longueuil.qc.ca/TA

Entrez votre **numéro de client** et votre **code d'accès** dans les cases appropriées:

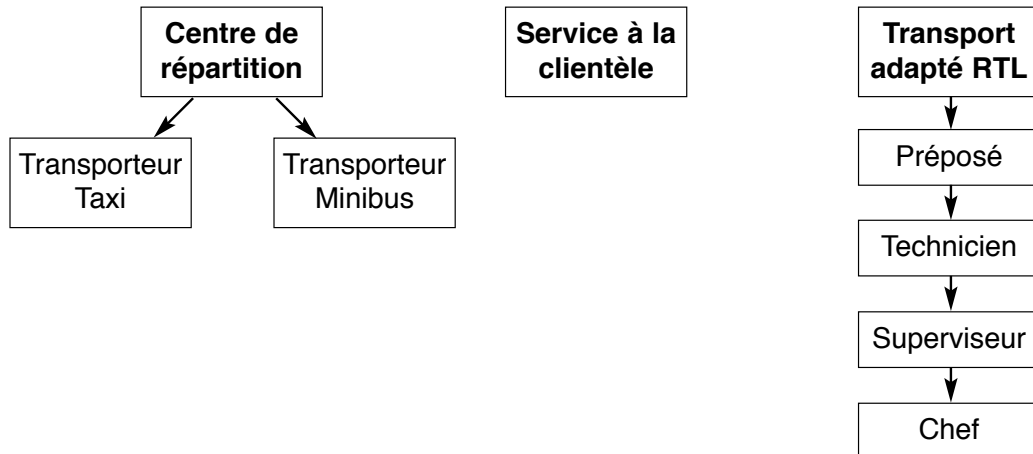
- Votre numéro de client figure sur votre carte OPUS.
- Pour connaître votre code d'accès, communiquez avec le 450-670-2992, option 3, un préposé vous répondra.

Nos services automatisés dans Internet vous permettent d'effectuer les opérations suivantes:

1. réserver un déplacement occasionnel;
2. connaître le détail d'un déplacement (adresses, plage horaire, etc);
3. confirmer une plage horaire;
4. annuler un déplacement;
5. signaler un retard.

Notez qu'il n'est pas possible d'utiliser les services automatisés pour réserver un déplacement régulier ou métropolitain.

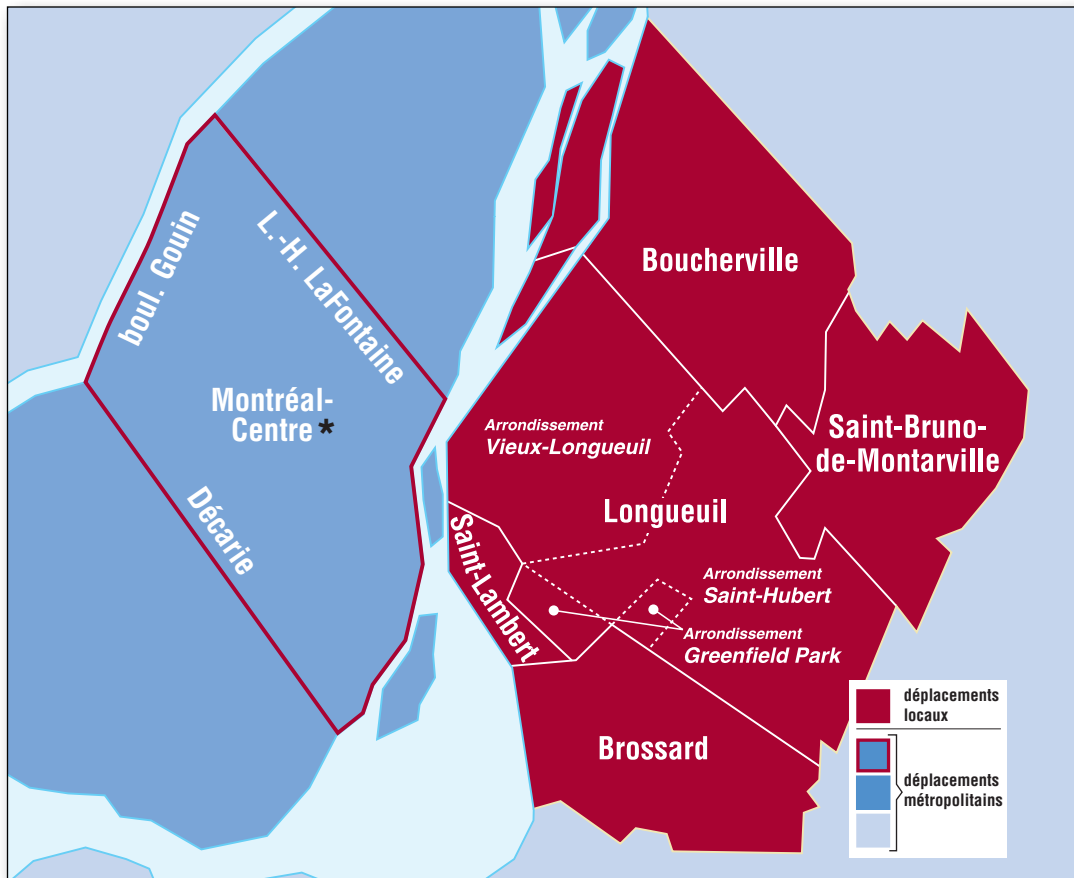
LES INTERVENANTS DU RTL À VOTRE SERVICE



TERRITOIRE DESSERVI

Le RTL offre aux personnes admises un service de transport adapté de type porte accessible à porte accessible dans l'agglomération de Longueuil qui comprend: Boucherville, Brossard, Longueuil, Saint-Bruno-de-Montarville et Saint-Lambert. Ce sont des déplacements locaux.

Un service intégré de transport adapté vous permet aussi de voyager sur l'ensemble du territoire de l'Agence métropolitaine de transport (AMT); ces déplacements sont appelés "métropolitains" (voir page 11).



* Les déplacements vers Montréal-Centre bénéficient des mêmes délais de réservation que les déplacements locaux. Cependant la tarification métropolitaine s'applique.

Bienvenue à bord!



La mission du RTL est principalement de répondre aux besoins de ses usagers pour améliorer leur qualité de vie. Quand on parle d'un service de transport adapté, c'est encore plus important de se doter de règles de fonctionnement qui sont claires et qui, justement, permettent de s'adapter à la réalité quotidienne de nos usagers. Pour mener à bien cette mission, nous déployons quotidiennement les efforts nécessaires pour satisfaire vos besoins, de la manière la plus efficace et sécuritaire qui soit.

Bien heureuse de pouvoir vous offrir un service de transport adapté de qualité, je vous invite à parcourir ce guide afin de trouver toutes les informations essentielles qui vous permettront de comprendre notre service de transport adapté et de mieux en bénéficier.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Caroline St-Hilaire'.

Mme Caroline St-Hilaire,
présidente

VÉHICULES UTILISÉS



Minibus

Taxi accessible



Voiture taxi

SERVICE OFFERT

Il revient au RTL de décider si les déplacements sont effectués par minibus, par taxi accessible ou par taxi. Dans tous les cas, le choix du mode de transport tient compte des limitations des clients.

Le jumelage des déplacements et la ponctualité de chacun sont essentiels pour rendre le service efficace et efficient.

Le RTL s'efforce de répondre à un maximum de demandes de déplacements et fait de son mieux pour offrir un service des plus accommodants.



MISE À JOUR DE VOTRE DOSSIER CLIENT

De 8h30 à 16h30 au 450-670-2992, option 3

ou à: ta@rtl-longueuil.qc.ca

Vous devez informer le RTL de toute modification à votre dossier client:

- adresse;
- numéro de téléphone;
- condition médicale;
- aide à la mobilité (fauteuil roulant, canne, marchette, déambulateur, triporteur, quadriporteur, chien-guide, chien d'assistance, panier à roulettes pour emplettes, etc.);
- nécessité d'un accompagnateur;
- ou autre.

Si vous déménagez hors du territoire du RTL, vous devez faire parvenir votre dossier au nouveau transporteur, en faisant une demande écrite au RTL.

Si vous n'utilisez pas le transport adapté pendant 2 ans, notez que votre dossier sera automatiquement désactivé. Pour le réactiver, communiquez avec nous.

Notez que le Centre de répartition ne traite pas ces informations. Pour effectuer ces mises à jour, veuillez appeler au 450-670-2992, option 3.

DEMANDES DE DÉPLACEMENT

De 9h à 19h au 450-670-2992, option 1

Informations nécessaires pour toute réservation

Préparez à l'avance les informations suivantes:

1. Votre numéro de client.
2. Le type de déplacement que vous désirez (régulier ou occasionnel).
3. Votre aide à la mobilité (déambulateur, fauteuil roulant, etc.).
4. Le jour du déplacement.
5. L'adresse de départ.
6. L'adresse de destination.
7. L'heure à laquelle vous voulez arriver à destination.
8. La présence de votre accompagnateur, son mode de paiement et son aide à la mobilité s'il y a lieu.
9. L'adresse de retour, (lorsque différente).
10. L'heure à laquelle vous voulez partir (pour revenir).
11. Votre mode de paiement.
12. La présence d'un chien-guide ou d'un chien assistance s'il y a lieu.
13. La présence d'un second fauteuil roulant s'il y a lieu.

Les déplacements réguliers

- Sont répétitifs.
- De même origine et même destination.
- D'au moins une fois par semaine.
- Aux mêmes heures.
- Vous devez en faire la demande 7 jours à l'avance.
- Le Centre de répartition vous confirmera une plage horaire d'embarquement de 30 minutes.

Votre plage horaire ne changera pas, sauf si vous faites une nouvelle demande (voir Demande de modification à la page 16).

Notez que les déplacements réguliers sont toujours annulés lors d'un jour férié.

DEMANDES DE DÉPLACEMENT (suite)

De 9h à 19h au 450-670-2992, option 1

Un déplacement occasionnel

- Est non répétitif (ex: cinéma, emplettes).
- Vous devez en faire la demande au plus 3 jours à l'avance et au plus tard la veille avant 19h.
- Le Centre de répartition vous offrira les plages horaires les plus appropriées en tenant compte des autres déplacements ce jour-là. Une courte période d'attente peut être nécessaire à la confirmation de votre déplacement.

Demande de déplacement occasionnel dans Internet

La première fois, demandez un code d'accès au 450-670-2992, option 3.

Le jour même

Pour effectuer une nouvelle demande ou une modification le jour même, vous devez le faire au moins 2 heures avant l'heure désirée de votre déplacement. Si les ressources le permettent, votre demande sera acceptée.

Le retour sur appel

Vous devez fixer l'heure de votre retour quand vous réservez votre déplacement. S'il vous est impossible de le faire, (comme dans le cas d'un rendez-vous médical, d'une comparution au tribunal ou d'une réparation à votre fauteuil roulant), votre retour s'effectuera sur appel.

Vous devrez alors communiquer avec l'un de nos agents du Centre de répartition dès que vous serez prêt à rentrer. Lorsque vous demandez un retour sur appel, prévoyez une période d'attente minimale pour qu'un véhicule se libère.

ATTENTION

Il est à noter que votre retour se fait à partir de l'adresse identifiée lors de votre réservation. Le retour doit être réservé au moins 1 heure avant la fin des heures de service inscrites ci-contre:

Lundi au jeudi	6h30 à 0h00
Vendredi	6h30 à 1h
Samedi	6h30 à 1h
Dimanche	6h30 à 23h

Un déplacement métropolitain

- Vous amène à l'extérieur du territoire du RTL, sur le territoire de l'Agence métropolitaine de transport (AMT).
- Vous devez faire votre demande:
 - 5 jours à l'avance s'il s'agit de la première fois;
 - au moins 7 jours à l'avance pour un déplacement régulier;
 - 2 jours à l'avance (excluant la journée du déplacement) pour un déplacement occasionnel, (exemple: pour un déplacement prévu un vendredi, la réservation doit être prise le mercredi entre 9h et 19h).
S'il s'agit d'un déplacement occasionnel dans le périmètre de Montréal-Centre, vous pouvez faire votre demande jusqu'à 19h la veille de ce déplacement.

Comment ça fonctionne?

Le RTL peut vous amener directement à destination (déplacement effectué directement) ou demander à un autre Service de transport adapté de s'en charger (déplacement effectué par échange). Il est aussi possible qu'on vous amène à un point de correspondance autorisé par l'AMT afin qu'un autre Service de transport adapté termine votre trajet (déplacement effectué par correspondance).

Demande d'un déplacement métropolitain occasionnel	
Si votre déplacement est le...	Vous devez téléphoner le...
Lundi	Samedi
Mardi	Dimanche
Mercredi	Lundi
Jeudi	Mardi
Vendredi	Mercredi
Samedi	Jeudi
Dimanche	Vendredi

Les demandes de déplacements métropolitains peuvent être acceptées ou refusées selon les disponibilités financières et opérationnelles.

DEMANDES DE DÉPLACEMENT (suite)

De 9h à 19h au 450-670-2992, option 1

Un déplacement secondaire

- Son origine et sa destination se trouvent à l'extérieur du territoire du RTL, (exemple: après un rendez-vous médical à Montréal, vous voulez assister à un spectacle au Centre Bell).
- Vous devez en faire la demande au Centre de répartition du RTL en même temps que votre déplacement métropolitain, soit 2 jours à l'avance (excluant la journée du déplacement) pour un déplacement occasionnel à l'extérieur du périmètre de Montréal-Centre, ou avant midi la veille du déplacement si le déplacement métropolitain est à l'intérieur du périmètre de Montréal-Centre.
- Les horaires et les titres de transport varient selon les itinéraires. Le RTL vous fournira toutes les informations nécessaires et pertinentes selon le trajet aller-retour que vous comptez effectuer.

ACTIVITÉS DE GROUPE

Responsabilité de l'organisme

L'organisme qui planifie des activités de groupe comprenant des déplacements en transport adapté doit:

- Au moins 7 jours à l'avance, faire parvenir le formulaire (disponible sur le site web du RTL) dûment rempli au Centre de répartition par télécopieur au 450-442-1039; ou par courriel à: ta@rtl-longueuil.qc.ca

Le Centre de répartition procédera à la réservation si les véhicules sont disponibles.

Responsabilité du client participant

- Il doit confirmer sa présence à l'activité.
- Le Centre de répartition lui confirmera sa plage horaire.

HEURES DE SERVICE

Les heures de service sont celles pendant lesquelles les véhicules circulent et sont disponibles; ne pas confondre avec les heures de réservation.

Lundi au jeudi 6h30 à 0h00

Vendredi 6h30 à 1h

Samedi 6h30 à 1h

Dimanche 6h30 à 23h

ATTENTION

Dans le cas d'un retour sur appel, le retour peut être réservé jusqu'à 1 heure avant la fermeture.



Interruption du service

Le service de transport adapté peut être annulé lorsque des conditions climatiques ou autres imprévus perturbent l'utilisation des véhicules ou compromettent la sécurité des clients. S'il y a lieu, des avis sont diffusés sur la station radio 103,3 FM.

Jours fériés

Les heures de service d'un jour férié sont celles d'un samedi ou d'un dimanche. Elles sont annoncées à l'avance à bord des véhicules, dans Internet et dans les messages d'accueil au 450-670-2992, environ une semaine avant le jour férié.

- Le jour de l'An
- Le lendemain du jour de l'An
- Le Vendredi saint
- Le lundi de Pâques
- La journée nationale des Patriotes
- La fête nationale du Québec
- La fête du Canada
- La fête du Travail
- L'Action de grâces
- La veille de Noël
- Le jour de Noël
- Le lendemain de Noël
- La veille du jour de l'An

ATTENTION

Les déplacements réguliers sont toujours annulés lors d'un jour férié, vous devez donc:

- Communiquer avec le Centre de répartition au 450-670-2992, option 1.
- La veille de votre déplacement avant 19h s'il s'agit d'un déplacement local.
(S'il s'agit d'un déplacement métropolitain, voir page 11).

MODIFICATION D'UN DÉPLACEMENT

7 jours sur 7, entre 9h et 19h au 450-670-2992, option 1



Au Centre de répartition

- Au plus tard la veille, s'il s'agit d'un déplacement local.
- 2 jours à l'avance, excluant la journée du déplacement, s'il s'agit d'un déplacement métropolitain.

S'il s'agit d'une modification le jour même, vous devez le faire au moins 2 heures avant l'heure désirée de votre déplacement. Si les ressources le permettent, votre demande sera acceptée.

Recommandation du RTL

Le RTL vous suggère, dans la mesure du possible, de planifier vos déplacements pour vos rendez-vous médicaux, sorties d'affaires et loisirs:

- de préférence entre 10h et 15h
- ou après 18h.

Vous bénéficierez ainsi d'une plus grande disponibilité de ressources.

Annulation

Si vous devez annuler un déplacement, vous êtes prié d'aviser le RTL le plus rapidement possible et ce, même quelques minutes avant l'arrivée prévue du véhicule.

Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres clients d'une place à bord.

Absence

Si vous êtes absent à l'aller, votre retour est **automatiquement annulé**. Pour conserver votre retour, il vous faut **obligatoirement** en aviser un agent du Centre de répartition dans **les 30 minutes** suivant l'heure de départ prévue pour l'aller.

Si vous êtes absent pour le retour et que vous communiquez avec le Centre de répartition pour en obtenir un nouveau, votre demande sera traitée selon la disponibilité des places au moment de votre appel et pourrait être refusée.

Ce qu'il faut savoir...

Le RTL communiquera avec toute personne qui n'était pas présente à plusieurs reprises pour ses déplacements, ou qui procède trop souvent à des annulations tardives.

Toute situation abusive et récurrente sera évaluée et nécessitera une amélioration du comportement.

Le fait d'annuler à la porte ou sans préavis raisonnable, restreint l'utilisation des véhicules et prive d'autres clients d'une place disponible à bord. Les horaires sont conçus en fonction des besoins de tous les clients et le chauffeur n'a pas la permission de modifier son horaire ou son trajet.

ACCOMPAGNEMENT

Le comité d'admissibilité peut vous autoriser à vous déplacer avec un accompagnateur.

- Indiquez toujours sa présence quand vous faites une demande de déplacement.
- Et, précisez son besoin (fauteuil manuel ou motorisé, déambulateur, canne, etc.).

Votre accompagnateur doit toujours monter et descendre aux mêmes endroits que vous.

Types d'accompagnateur	Paiement exigé	Nombre maximal autorisé	Place garantie à bord	Exigences pour l'accompagnateur
Obligatoire	Non	1	Oui	• Âgé de 14 ans et plus • En mesure d'assister durant le trajet et à destination
Occasionnel	Oui	1	Non	—
Lié aux responsabilités parentales	Oui	Selon le nombre d'enfant(s)	Oui	Âgé de moins de 14 ans
Temporaire pour familiarisation	Non	1	Oui	Adulte agissant à titre d'éducateur
Pour fournir de l'assistance à destination	Oui	1	Oui	• Âgé de 14 ans et plus • En mesure d'assister à destination

Accompagnateur dans le transport en commun régulier du RTL

L'admission au transport adapté vous accorde automatiquement la possibilité d'être accompagné gratuitement dans le transport régulier.

Toutefois, vous devez présenter votre carte OPUS du Transport adapté au chauffeur d'autobus du RTL et payer votre passage.



MODES DE PAIEMENT

450-670-2992, option 2

Vous devez payer votre passage à chaque embarquement; autrement, le transport peut vous être refusé.

Vous pouvez bénéficier d'une réduction de tarif, uniquement si vous détenez une carte OPUS à tarif réduit, accordée aux personnes âgées de 6 à 25 ans admissibles et à celles de 65 ans et plus. Pour bénéficier d'une réduction de tarif, vous devez remplir le formulaire approprié. Pour plus de détails, communiquez avec le RTL.



Argent comptant

Vous devez fournir la monnaie exacte au chauffeur, car il ne rend pas la monnaie.



Billet (non accepté dans le transport régulier)

Vous devez remettre au chauffeur le(s) billet(s) dédié(s) au transport adapté.

Carte OPUS (titre mensuel)

Vous devez présenter au chauffeur votre carte OPUS et l'avoir en votre possession durant votre déplacement.

Pour plus d'informations sur les points de vente, visitez le http://www.rtl-longueuil.qc.ca/pages/ta_ptven.htm ou contactez un préposé du Service à la clientèle au 450 670-2992, option 2.

Pour obtenir les tarifs en vigueur, consultez le http://www.rtl-longueuil.qc.ca/pages/ta_tarif.htm ou contactez un préposé du Service à la clientèle au 450 670-2992, option 2.



À RETENIR

L'arrivée du chauffeur

À son arrivée, le chauffeur signalera sa présence en sonnant à la porte et en demandant votre nom. Si vous habitez un immeuble à logements (HLM, tour d'habitation, résidence, etc.), le RTL vous demande d'attendre dans le hall d'entrée. Si vous êtes dans un lieu public, vous devez vous trouver à l'endroit identifié lors de la réservation. S'il y a plusieurs portes, assurez-vous d'avoir indiqué la bonne au Centre de répartition.

Le chauffeur signalera sa présence en appelant votre nom.

La plage horaire d'embarquement

Le Centre de répartition vous confirme toujours une plage horaire d'embarquement de 30 minutes au cours de laquelle un véhicule se présentera.

Soyez prêt dès le début de cette plage horaire afin de ne pas retarder ni rater votre embarquement et pénaliser les autres clients.



À RETENIR

L'aide fournie par le chauffeur

Elle se limite aux manœuvres immédiates **d'embarquement** et **de débarquement**. Vous pouvez compter sur l'aide du chauffeur:

- pour franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination;
- pour monter ou descendre du véhicule;
- pour franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination.

Assurez-vous de bien connaître à l'avance l'accessibilité des édifices visités:

- Si vous utilisez un fauteuil roulant manuel, qu'il n'y a pas de rampe d'accès et plus de trois (3) marches consécutives à franchir, vous devez être en mesure de franchir seul cet obstacle ou avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur.
- Si vous devez rester dans votre fauteuil, il doit obligatoirement y avoir une rampe d'accès à l'origine et à la destination.

Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur ni un escalier pour aller vous chercher ou vous reconduire à l'étage.

Le chauffeur n'a pas l'autorisation de vous attendre ni de modifier votre réservation.

	SI 1 À 3 MARCHES	SI PLUS DE 3 MARCHES
Pour les personnes en fauteuil non transférables	Il est obligatoire d'avoir une rampe d'accès au lieu de départ et à destination	
Personne ambulante avec ou sans aide à mobilité (équipement)	Aide fournie par le chauffeur (personne et équipement)	La personne doit monter et descendre seule, ou avec de l'aide, autre que celle du chauffeur

L'utilisation d'un fauteuil roulant

Si vous utilisez un fauteuil roulant et vous vous déplacez en taxi, vous devez être en mesure de vous transférer seul, de votre fauteuil à la banquette du taxi, sans l'aide du chauffeur ni d'un accompagnateur. Le chauffeur pliera et remettra le fauteuil roulant dans le coffre de son véhicule. Si vous n'êtes pas en mesure d'effectuer cette manœuvre, vos déplacements s'effectueront toujours par minibus ou par taxi accessible.

La ponctualité

Le RTL s'engage à fournir la prestation de service la plus ponctuelle possible; mais compte tenu de la nature des déplacements de type porte-à-porte, le respect de l'horaire des déplacements implique une certaine flexibilité de la part du client.



Attendez toujours la fin de votre plage horaire d'embarquement avant de signaler le retard du véhicule

Si aucun véhicule ne s'est présenté, signalez le retard:

- au Centre de répartition (450-670-2992, option 1),
- ou à l'aide du service de réponse vocale interactif, RVI, (450-670-2992, option 4),
- ou dans Internet (voir page 5).

RÈGLEMENTS DU RTL ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT-USAGER

Entretien des entrées et des sorties des édifices

L'hiver, les entrées et sorties des édifices doivent être dégagées de neige et/ou de verglas, sinon le déplacement sera annulé, à moins que le client puisse atteindre le véhicule par ses propres moyens.

Respect de la réservation

Le client doit prendre les mesures nécessaires pour être à l'heure et à l'endroit d'embarquement convenu lors de la réservation. Le RTL recommande d'attendre l'arrivée du chauffeur dans le hall d'entrée de l'édifice.

Ceinture de sécurité

Le chauffeur a le devoir de s'assurer que la ceinture de sécurité est installée adéquatement.

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules de transport adapté. Le port d'une ceinture au niveau du thorax (aussi appelée ceinture baudrier) est obligatoire lors d'un déplacement en minibus avec un fauteuil roulant.

Veuillez prendre note que les ceintures des fauteuils sont conçues pour positionner l'utilisateur seulement et ne vous protègent pas des blessures en cas d'accident. Si vous ne pouvez attacher vous-même la ceinture, le chauffeur a le devoir de le faire à votre place. Un refus d'utiliser la ceinture de sécurité entraînera l'annulation immédiate de votre déplacement.

Seules les personnes détenant un certificat d'exemption du port de la ceinture émis par la Société de l'assurance automobile du Québec pourront déroger à cette obligation. Elles devront toutefois avoir **préalablement** transmis une copie de ce certificat au Service de transport adapté du RTL.



Usage du tabac

L'usage du tabac est strictement interdit à bord des véhicules, tant pour le chauffeur que pour les clients.

Comportement à bord

Le RTL et le transporteur s'attendent à des comportements respectueux entre les chauffeurs et les clients.

Bagages et sacs d'emplettes

La présence de bagages et d'emplettes est permise si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur et que l'espace requis n'occupe pas une place normalement prise par un client ni ne gêne la circulation à bord du véhicule. Les paniers à roulettes de grosseur standard sont permis en autant qu'ils puissent être pliés et rangés dans le coffre arrière du véhicule. Vous devez être en mesure de les manipuler seul sans l'aide du chauffeur.

Transport sécuritaire des enfants

Si vous voyagez avec un enfant qui mesure moins de 63 cm en position assise, vous devez fournir le siège approprié à sa taille et à son poids. S'il vous est impossible de le faire, vous devez recourir à une tierce personne à l'embarquement et au débarquement. Le chauffeur doit s'assurer que le siège est bien ancré.

Chien-guide ou d'assistance

Le client peut se déplacer en compagnie de son chien-guide ou d'assistance. Au moment d'effectuer sa demande de déplacement, il doit signaler la présence de l'animal. À bord du véhicule, l'animal doit toujours porter son harnais. En tout temps, le contrôle de l'animal demeure la responsabilité du client, et l'animal doit obéir à son maître. Le chauffeur peut assister à l'embarquement et au débarquement sans toutefois prendre en charge l'animal.



Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie voyagent obligatoirement dans des cages fermées et sur les genoux du client. Cette restriction ne s'applique pas aux chiens-guides ou d'assistance.

RÈGLEMENTS DU RTL ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT-USAGER (suite)

Transport d'un second fauteuil roulant

S'il y a suffisamment de places disponibles à bord du véhicule, un client pourrait apporter un second fauteuil roulant vide, par exemple pour le faire réparer. Il doit le mentionner lors de sa demande de déplacement. Sans la présence du client, aucun transport de fauteuil roulant ne sera accepté.

En cas d'accident

Si un accident survient lors d'un déplacement, le Centre de répartition fera tout en son pouvoir afin de communiquer avec les proches du client. S'il vous arrivait de vous blesser lors d'un déplacement avec le RTL, vous devez:

- informer le chauffeur;
- consulter un médecin;
- téléphoner au Centre de répartition pour signaler l'incident;
- communiquer avec la Société de l'assurance automobile du Québec (1 800 361-7620) pour ouvrir un dossier.

En cas de réclamation

Le Service à la clientèle du RTL fournira de l'information à tout client ou parent qui désire déposer une réclamation aux instances appropriées.

Triporteurs et quadriporteurs

Les triporteurs et quadriporteurs sont acceptés dans les véhicules, sous réserve des conditions suivantes:

- il doit y avoir suffisamment de places disponibles;
- les points d'ancrage doivent être en bon état de fonctionnement;
- l'équipement ne doit pas excéder les dimensions de la plate-forme élévatrice, soit 32 x 50 pouces (81 x 127 cm).

Durant le déplacement, le client qui utilise un triporteur ou un quadriporteur doit être assis sur une banquette à bord du véhicule.

Le RTL suggère aux clients de voyager avec leur triporteur ou quadriporteur en dehors des heures de pointe ou d'utiliser une autre aide à la mobilité.

Équipements d'aide à la mobilité

Vous devez vous assurer du bon état de votre aide à la mobilité, c'est-à-dire:

- de voir à son bon fonctionnement et à sa propreté;
- de vous assurer que votre fauteuil roulant est muni de quatre points d'ancrage permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du véhicule;
- de vous assurer que votre fauteuil roulant respecte la dimension maximale de la plate-forme élévatrice, soit un maximum de 50 pouces (127 cm) de longueur et 32 pouces (81 cm) de largeur; prenez note que votre poids combiné à celui de votre fauteuil roulant, triporteur ou quadriporteur ne doit pas excéder 750 livres (340 kg).



quatre (4) points d'ancrage

OBJETS TROUVÉS

450-670-2992, option 1

Si vous oubliez un objet dans un véhicule du transport adapté, communiquez avec le Centre de répartition. Si l'objet est retrouvé, il sera remis à un chauffeur de minibus ou de taxi qui se chargera de vous le remettre lors du prochain déplacement.



VISITEURS

Êtes-vous déjà admis dans un Service de transport adapté ailleurs au Québec? Le RTL peut vous accommoder comme visiteur en fonction des places disponibles.

Communiquez au 450-670-2992, option 3, le plus tôt possible pour:

- créer votre dossier client;
- obtenir votre numéro de client;
- et planifier votre premier déplacement.

En visite à l'extérieur du RTL?

Si vous désirez vous déplacer en tant que visiteur en transport adapté sur un autre réseau que celui du RTL, veuillez vous référer au tableau ci-bas et contacter la société en question pour être admis comme visiteur.

Sociétés de transport offrant un service de transport adapté au Québec

Société/Réseau	Site Internet	No. de téléphone
Laval	www.stl.laval.qc.ca	450-662-8356
Lévis	www.stlevis.ca	418-837-2401
Montréal	www.stm.info	514-280-8211
Outaouais	www.sto.ca	819-770-7900 poste 6950
Québec	www.staquebec.ca	418-687-6327
Saguenay	www.ville.saguenay.qc.ca	418-545-2489
Sherbrooke	www.sts.qc.ca	819-564-2687
Trois-Rivières	www.sttr.qc.ca	819-373-1778

Pour être visiteur dans un autre organisme mandataire de transport adapté, veuillez contacter le RTL.

UN PARTENAIRE IMPORTANT

Le RTL vous rappelle que l'Association des usagers du transport adapté de Longueuil, l'AUTAL, soutient et conseille les clients du transport adapté.

l'AUTAL

150 rue Grant, bureau 211
Longueuil (Québec) J4H 3H6
téléphone: 450-646-2224
télécopieur: 450-646-2292
courriel: autal@bellnet.ca

RAPPEL

Centre de répartition

450-670-2992

	Déplacements locaux	Déplacements métropolitains
Délais de réservation Déplacements réguliers	7 jours à l'avance	
Déplacements occasionnels	3 jours à l'avance jusqu'à 19h la veille du déplacement	2 jours à l'avance, mais jusqu'à 19h la veille s'il s'agit d'un déplacement dans Montréal-Centre*
Délai minimum entre un aller et un retour	30 minutes	
Retour sur appel	Autorisé	Non autorisé, à l'exception de Montréal-Centre*

* Montréal-Centre est délimité par le boulevard L.H. LaFontaine, le boulevard Gouin, le boulevard Décarie et le fleuve St-Laurent.

