



Handi-Transit

RENSEIGNEMENTS POUR LES CLIENTS

Veillez vous familiariser avec les politiques suivantes avant d'utiliser le transport adapté de Cornwall. Elles ont été développées afin de nous aider à vous offrir un service de transport accessible et efficace.

Les passagers qui utilisent le transport adapté de Cornwall (Handi-Transit) ont rempli un formulaire de demande et ont reçu l'approbation pour le transport.

Les formulaires de demande sont disponibles en appelant le transport adapté de Cornwall au (613) 930-2636.



Pour des renseignements plus détaillés:

930-2636

Service

Le transport adapté fournit un service de porte accessible à porte accessible. Les chauffeurs fournissent de l'aide aux passagers en fauteuil roulant sur les rampes d'accès pour les fauteuils roulants ou pour **un maximum d'une marche à monter ou à descendre**. Ils fournissent également de l'aide aux passagers ambulatoires. Il vous incombe d'assurer qu'il y ait quelqu'un pour vous aider s'il y a plus d'une marche à franchir à votre endroit de cueillette ou à votre destination. Si vous vous rendez à un nouvel endroit, veuillez vous informer s'il est accessible avant de réserver le transport.

Heures de réservation

Lundi au vendredi, 8h30–12h00 et 13h00–16h00
Téléphone: 930-2636

Les réservations peuvent être faites jusqu'à deux (2) semaines à l'avance et doivent être faites au moins 24 heures à l'avance. De temps à autres, la demande peut excéder notre capacité, alors nous pourrions ne pas pouvoir vous servir à chaque fois que vous demandez du transport. De ce fait nous apprécions votre collaboration.

Veillez téléphoner la veille de votre date réservée afin de vérifier l'heure de cueillette.

- Assurez-vous d'avoir toute votre information à la main avant de téléphoner pour réserver: votre numéro d'enregistrement, la raison du déplacement ainsi que les adresses complètes.
- Vous devez réserver votre transport de retour au même moment que vous réservez votre cueillette. Si vous ne savez pas quelle sera la durée de votre rendez-vous, veuillez appeler à l'avance pour vous informer.
- Planifiez suffisamment de temps pour le déplacement aller-retour pour vos rendez-vous.
- Soyez prêt **10 minutes** à l'avance de votre heure de cueillette prévue. À cause de circonstances hors de notre contrôle, **nos autobus peuvent parfois accuser un retard de 10 minutes** sur l'heure de cueillette prévue.
- Attendez le transport à la porte accessible de votre endroit de cueillette (par exemple, le hall d'entrée d'un immeuble à appartements ou d'une clinique médicale).
- Si, pour quelque raison que ce soit, vous prévoyez être en retard pour votre heure de retour prévue, veuillez appeler le répartiteur de transport adapté au 930-2636.
- Les chauffeurs ne peuvent faire d'arrêts ni de cueillettes non-prévus.
- Si nous ne pouvons vous offrir le transport à l'heure que vous désirez, nous ferons de notre mieux pour arranger une heure alternative. Les heures creuses sont de 10h00 à 14h00 pendant la semaine.

Heures de transport

Lundi au samedi: 6h30 à 22h15
Dimanche et jours fériés: Pas de service

Réservations par abonnement

Une réservation par abonnement est un transport permanent lorsque la journée, l'heure de cueillette, l'endroit de cueillette et la destination demeurent tous les mêmes. Le transport adapté de Cornwall se réserve le droit de limiter le nombre de réservations par abonnement selon la disponibilité. La priorité sera accordée aux déplacements médicaux, pour le travail et pour l'école.

Réservations de groupe

Toute organisme désirant organiser le transport pour des activités de groupe doit désigner une personne contact qui sera responsable de faire la réservation initiale, ainsi que d'aviser le transport adapté de Cornwall ainsi que les passagers de tout changement. Si vous participez à une sortie de groupe, veuillez diriger toutes vos questions ou faire part de vos changements à la personne contact de votre groupe. Les sorties de groupe seront limitées à 5 fauteuils roulants et 10 passagers ambulatoires et seront sujets à la disponibilité. Le transport adapté de Cornwall offre également un service nolisé à tarifs compétitifs.

Annulations

Vous êtes responsable toute annulation. Veuillez nous informer immédiatement s'il y a des changements au programme. Si la ligne du répartiteur est occupée, veuillez s.v.p. rappeler de nouveau.

L'annulation d'une cueillette à moins d'une (1) heure de préavis résultera en une "Défaillance."

"Défaillance"

Une "Défaillance" est quand un passager n'est pas à l'endroit de cueillette à l'heure prévue ou encore lorsqu'un passager ne veut plus le transport mais qu'il n'a pas appelé le répartiteur pour annuler. Une "Défaillance" cause beaucoup de désagréments aux autres passagers et empêchent d'autres passagers de bénéficier de notre service. Vous devrez payer le tarif complet du transport que vous n'avez pas utilisé.

Taxis

Le transport adapté de Cornwall utilisera parfois un taxi pour offrir son service. **Toutes les réservations et les annulations des transports en taxis sont faites par le biais du transport adapté de Cornwall.**

Si vous contactez les compagnies de taxi directement, vous devrez payer le plein tarif du taxi tel qu'indiqué sur le taximètre.

Tarifs

Tous les passagers ainsi que leurs accompagnateurs doivent payer le tarif au chauffeur du transport adapté et au chauffeur de taxi à chaque fois qu'ils utilisent le service de transport. Le tarif peut être payé comptant (tarif exact) ou avec des billets de transport adapté. Veuillez s.v.p. avoir en poche le montant exact du tarif. Les chauffeurs ne transportent aucune monnaie.

Billets

Vous pouvez obtenir des livrets de dix billets de transport adapté en appelant le répartiteur au 930-2636. Veuillez téléphoner au moins une journée avant votre heure de cueillette et votre chauffeur de transport adapté vous apportera vos billets (veuillez s.v.p. payer le chauffeur). Les billets sont également disponibles dans tous les centres de transport énumérés. Les chauffeurs de taxi ne livrent pas de billets. Seulement les billets de transport adapté ou de l'argent comptant seront acceptés.

Transportation de socles à roulettes

Afin d'assurer la sécurité de tous les passagers, les passagers en socles à roulettes devront être transférés sur un siège dans l'autobus. **Si le socle à roulettes ne peut être monté à bord et fixé de façon sécuritaire, le socle à roulettes ne sera pas transporté.**

Sécurité

Afin d'assurer la sécurité de tous nos passagers, tous les usagers doivent boucler leur ceinture de sécurité et utiliser les systèmes de rétention sécurisés fournis. Les marchettes, les cannes et autres dispositifs d'aide de locomotion doivent être sécurisés en tout temps à bord de l'autobus.

Sacs d'épicerie/Colis

Lorsque vous voyagez à bord du transport adapté de Cornwall, vous et/ou votre accompagnateur pouvez apporter des sacs d'épicerie ou des colis à bord de l'autobus. Les chauffeurs ne sont pas obligés de vous aider avec vos colis.

Accompagnateurs

Les passagers qui ne peuvent voyager de façon sécuritaire sans surveillance à bord de l'autobus et/ou à leur destination, doivent être accompagnés. Un ami ou un parent qui désire voyager avec vous pourra le faire à condition qu'il y ait un siège de disponible et qu'une réservation ait été faite au préalable. Un accompagnateur doit payer le tarif régulier.

Membres de INCA

Les personnes avec un handicap visuel doivent payer pour le service spécialisé transport adapté.

Carte d'accompagnateur

Si vous avez besoin d'aide pour voyager à bord du service régulier, nous vous recommandons de voyager avec un accompagnateur. Pour un tarif unique modique, vous pouvez obtenir une Carte d'accompagnateur. Cette carte permet à votre accompagnateur de voyager avec vous sans frais à bord d'un autobus régulier. La carte portera la photo, le nom et le numéro d'identification de l'accompagnateur. Vous n'aurez pas besoin de cette carte si vous utilisez l'autobus de transport adapté.

Carte d'urgence médicale

Cette carte est complétée par le passager et contient de l'information vitale au sujet du passager, telle son nom, son adresse, le nom d'un contact en cas d'urgence, sa condition médicale, etc. au cas où il serait incapable de communiquer lors d'une urgence. Vous la gardez habituellement avec votre carte d'abonné. Vous pouvez obtenir cette carte en appelant le répartiteur au 930-2636.

