



CARTE D'ADMISSION

Sur demande, vous êtes tenu de présenter votre carte d'admission au transport adapté.

RETOUR SUR APPEL

Seulement sur le territoire du CIT Laurentides dans le cas d'un rendez-vous médical ou autre situation exceptionnelle.



Prévoir la possibilité d'un temps d'attente jusqu'à la disponibilité d'un véhicule.

RETARDS / INTERRUPTION

Si votre transport a plus de 15 minutes de retard, communiquez avec nous afin que nous puissions corriger la situation.

Dans des circonstances exceptionnelles et hors de notre contrôle, nous pourrions être contraints d'interrompre temporairement le service de transport adapté. Si un tel événement devait survenir, un message serait diffusé sur notre site Internet.

ABSENCE NON PRÉVENUE

Appeler au 450 433-4000 avec au moins 30 minutes d'avance pour un déplacement sur notre territoire ou 90 minutes d'avance pour un déplacement métropolitain.

Toute personne qui annule doit nous en aviser, même si un transport de plusieurs personnes est prévu simultanément. Si vous êtes absent sans avoir prévenu dans le délai prescrit, vous êtes passible de 25 \$ d'amende et d'une suspension de service.

DÉPLACEMENTS NON-EFFECTUÉS

Nous n'effectuons pas de déplacements entre deux établissements de santé ni de déplacements d'élèves du primaire ou de secondaire vers les institutions scolaires. Aucun transport de fauteuil roulant pour réparation sans la présence de son utilisateur.

Pour nous joindre

450 433-4000

Lundi au vendredi : 7 h à 18 h

Samedi et dimanche : fermé

Vous pouvez signaler un **retard** ou **annuler** un déplacement lorsque nos bureaux sont fermés. Votre appel sera toutefois acheminé au centre d'appels du lundi au vendredi entre 6 h et 7 h, et entre 18 h et 20 h, ainsi que la fin de semaine entre 9 h et 12 h, et entre 13 h et 17 h.

Jours fériés

Pour vos réservations et vos annulations, tenez compte que nos bureaux seront fermés les jours suivants :

Lendemain du jour de l'An — 2 janvier

Vendredi saint — 14 avril

Lundi de Pâques — 17 avril

Journée nationale des patriotes — 22 mai

Fête nationale du Québec — 24 juin

Fête du Canada — 1^{er} juillet

Fête du Travail — 4 septembre

Action de grâce — 9 octobre

Période des Fêtes

Commentaires et plaintes

Dans une volonté d'amélioration du service, merci de communiquer avec nous, pour tout commentaire ou toute plainte, au 450 433-4000 ou par courriel à citladapte@citl.qc.ca.

Visitez notre site Internet pour plus d'informations.

citl.qc.ca

Le non-respect des politiques émises par le CIT Laurentides peut entraîner la suspension du service du transport adapté.



TRANSPORT ADAPTÉ



À CONSERVER TOUTE L'ANNÉE 2017

ABONNEZ-VOUS À NOTRE INFOLETTRE POUR LES DERNIÈRES NOUVELLES. CITL.QC.CA (SECTION MON CITL)



MARCHES

Si les lieux d'embarquement et de débarquement comportent plus de trois marches consécutives, vous devez pouvoir les franchir seul ou avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur.



ACCÈS

Assurez-vous que les lieux d'embarquement et de débarquement sont accessibles et bien déneigés en période hivernale, faute de quoi le transport pourrait être annulé.

CHIEN-GUIDE

Si vous êtes accompagné d'un chien-guide, celui-ci demeure sous votre responsabilité en tout temps et doit demeurer à vos pieds à bord des véhicules.



CHANGEMENT D'ADRESSE

Vous devez nous aviser de tout changement d'adresse, de numéro de téléphone ou d'appareil au 450 433-4000.



Le transport adapté est un service de transport collectif (il y a jumelage d'usagers) de porte accessible à porte accessible pour les personnes vivant avec un handicap. Les déplacements sont effectués par autobus, taxi adapté ou taxi ordinaire.

Réservations | 450 433-4000

Lors d'une réservation, vous devez fournir les renseignements suivants :

- nom ;
- date du transport ;
- adresses exactes d'embarquement et de débarquement ;
- heures de départ et de retour ;
- présence ou non d'un accompagnateur ;
- type d'appareil utilisé lors du déplacement, s'il y a lieu ;
- mode de paiement.

Territoire desservi

- Blainville,
- Boisbriand
- Bois-des-Filion
- Deux-Montagnes
- Lorraine
- Mirabel
- Oka
- Pointe-Calumet
- Rosemère,
- Saint-Eustache
- Saint-Jérôme
- Saint-Joseph-du-Lac
- Sainte-Anne-des-Plaines
- Sainte-Marthe-sur-le-Lac
- Sainte-Thérèse

Déplacements métropolitains

Déplacements dont la destination est à l'extérieur du territoire du CIT Laurentides.

- **Lundi et samedi** : pour tous motifs. Vous devez réserver au plus tard le jeudi avant 12 h.
- **Mardi au vendredi** : pour des raisons médicales selon la liste d'endroits desservis. Vous devez réserver vos déplacements au plus tard deux jours ouvrables avant la date du déplacement.

Départ du territoire du CITL du lundi au vendredi entre 9 h 30 et 14 h 30 et après 16 h 30. Retour de l'extérieur du territoire du lundi au vendredi entre 10 h et 15 h et après 17 h.

Nous prenons les réservations jusqu'à deux semaines d'avance.



Toute demande peut être refusée ou acceptée selon les disponibilités financières et opérationnelles.

Pour les déplacements prévus les mardis, mercredis, jeudis et vendredis, vous devez réserver, **au plus tard, la veille avant 12 h.**

Pour les déplacements prévus les samedis, dimanches et lundis, vous devez réserver, **au plus tard, le vendredi avant 10 h.**

Nos bureaux sont fermés les jours fériés (Voir la section des jours fériés).

Nous prenons les réservations jusqu'à deux semaines d'avance.

Horaire du service de transport

Dimanche au jeudi : **7 h à 23 h**
Vendredi et samedi : **7 h à 24 h**

Endroits desservis

LAVAL

- Carrefour médical
- Cité de la Santé
- Hôpital Juif de réadaptation
- Polyclinique Concorde
- Polyclinique St-Martin

MONTRÉAL

- Centre de réadaptation Marie-Enfant
- Centre de réadaptation Lucie-Bruneau
- Centre Glen
- Hôpital de Montréal pour enfants
- Hôpital général de Montréal
- Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis
- Hôpital Hôtel-Dieu
- Hôpital Maisonneuve – Rosemont
- Hôpital Notre-Dame
- Hôpital Royal Victoria
- Hôpital Sacré-Cœur
- Hôpital Sainte-Justine
- Hôpital Saint-Luc
- Institut de cardiologie de Montréal
- Institut de réadaptation de Montréal
- Institut neurologique de Montréal
- Hôpital Sainte-Anne (anciens combattants)



Aucun retour sur appel n'est autorisé.

Tarification



En espèces : 5 \$
Feuille de 6 billets : 27 \$
Titre mensuel virtuel : 125 \$
Déplacements métropolitains : 15 \$
Enfants de 0 à 5 ans inclus : gratuit
Enfants de 6 à 11 ans inclus : payant sauf si accompagné d'un adulte payant.

Païement

Le paiement doit s'effectuer à l'embarquement de chacun des déplacements. Ne pas payer votre déplacement de retour immédiatement, car il peut y avoir changement de transporteur.

Si vous désirez un reçu, demandez-le au chauffeur lors du paiement. Si vous payez avec un billet, le talon de la feuille sert de reçu.

Si vous détenez un laissez-passer mensuel virtuel, vous vous déplacez sans titre de transport. Un reçu vous sera transmis aux fins de l'impôt.

Vous pouvez vous procurer le laissez-passer virtuel de trois façons :

Achat en ligne

Païement par PayPal ou carte de crédit, via le site du CITL (section Mon CITL)

Au comptoir du service à la clientèle

Païement en argent comptant, par carte de débit ou de crédit.

Par la poste

Envoyer un chèque indiquant clairement le nom de l'usager ainsi que le mois de validité au CIT Laurentides :

CIT Laurentides

Service du transport adapté
37, Turgeon, 3^e étage, Sainte-Thérèse (Québec) J7E 3H2



ATTENTION! Le chèque doit être reçu au plus tard le 20 du mois précédent le mois de validité du titre mensuel.

Les bagages, sacs d'épicerie ou autres articles qui requièrent de la place supplémentaire sont interdits à bord des véhicules.

Les pourboires aux chauffeurs sont à la discrétion de l'usager et ne sont pas obligatoires.

Prise en charge

Le transporteur peut arriver jusqu'à **15 minutes avant ou après** l'heure de votre réservation, sans préavis.

Le chauffeur du véhicule adapté peut vous aider à :

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

Le chauffeur n'est pas autorisé à entrer dans un bâtiment pour aller vous chercher ou vous y reconduire.

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire à bord des véhicules. Si l'usager ne peut boucler la ceinture, le chauffeur devra s'en charger.

Si vous vous déplacez en fauteuil roulant, le port de la ceinture sous-abdominale est obligatoire.



Le chauffeur n'est pas autorisé à vous attendre plus de 5 minutes ou à modifier votre réservation.

Appareils d'aide à la mobilité

Lors de l'achat d'appareils d'aide à la mobilité, assurez-vous :

- que l'appareil peut être utilisé lors de vos déplacements ;
- dans le cas d'un fauteuil roulant, qu'il est bien muni de quatre points d'ancrage permettant de le fixer en toute sécurité ;
- que votre fauteuil roulant respecte la dimension maximale de la plateforme, soit 30 pouces ou 76,2 cm de largeur, et que votre poids combiné à celui de votre équipement n'excède pas 750 lbs ou 340 kg.

Si vous utilisez un triporteur, un quadriporteur ou un fauteuil motorisé avec siège sur pivot, vous devez être en mesure de vous transférer de ce dernier à la banquette du véhicule adapté. Ces appareils doivent être rangés pour la durée du déplacement.