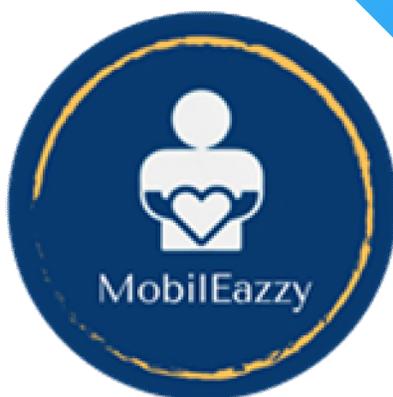




GUIDE D'INFORMATION



FIABILITÉ & SÉCURITÉ

Tél. : 438-787-1720

Courriel : bonjour@mobileazzy.com

www.mobileazzy.com

MobilEazzy 2024 • Tous droits réservés



FIABILITÉ & SÉCURITÉ

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----------|
| GUIDE D'INFORMATION..... | 3 |
| QU'EST-CE QUE MOBILEAZZY? | 3 |
| C'EST FAIT POUR QUI? | 3 |
| POUR ALLER OÙ? | 4 |
| HORAIRE | 4 |
| LE FONCTIONNEMENT | 5 |
| 1. Faire une demande d'inscription..... | 5 |
| 2. Transmettre votre dossier..... | 6 |
| TARIF POUR SERVICES PROFESSIONNELS RENDUS? | 7 |
| NOS MODES DE PAIEMENT | 7 |
| COMMENT ANNULER VOTRE RÉSERVATION? | 8 |
| RÈGLEMENTS ET POLITIQUE DE SERVICE | 8 |
| Ponctualité..... | 8 |
| Transport d'enfants..... | 8 |
| Les animaux..... | 8 |
| Les bagages..... | 8 |
| Les règles de bonne conduite et de sécurité | 9 |
| ***** | 9 |



FIABILITÉ & SÉCURITÉ

GUIDE D'INFORMATION

QU'EST-CE QUE MOBILEAZZY?

MobilEazzy est un service d'accompagnement personnalisé dédié aux personnes semi-autonomes, en perte d'autonomie et à mobilité réduite limitées dans leur déplacement.

Le service d'accompagnement rendu par le personnel de MobilEazzy a pour objectif d'offrir une présence physique et sécurisante à des personnes vivant à domicile ou en centre d'hébergement lors de déplacements pour des fins médicales, d'aide aux courses ou pour des activités sociales et culturelles.

MobilEazzy offre le service de transport en collaboration avec Uber, qui ont des chauffeurs formés et qualifiés pour vous conduire en toute sécurité à bord de leur véhicule ayant passé une inspection mécanique rigoureux.

C'EST FAIT POUR QUI?

MobilEazzy est accessible, sur inscription et réservation, aux personnes résidant à Montréal et Longueuil qui répondent aux critères suivants :

- Être résidant du territoire desservi par le point de service;
- Être une personne ayant une déficience intellectuelle légère, des problèmes de santé mentale ou une limitation physique : visuelle, auditive, motrice, etc;
- Avoir besoin d'un accompagnateur, c'est-à-dire d'une présence physique et l'assistance d'une personne pour vous aider durant vos déplacements;
- Consent à défrayer le coût du transport tel qu'établi par notre collaborateur Uber;
- Être abonné à un service de transport adapté (Ex : Van Medic) pour les personnes utilisant un fauteuil roulant;
- Pour l'accompagnement d'un enfant, ils doivent être âgés d'au moins 7 ans et nous devons obtenir au préalable une autorisation parentale écrite et signée par le titulaire de l'enfant.



FIABILITÉ & SÉCURITÉ

POUR ALLER OÙ?

MobilEazzy vous accompagne partout sur la grande région métropolitaine de Montréal, sous réserve que chaque trajet ait pour origine ou destination commune dans les villes de Montréal et Rive-Sud.

Trajets avec accompagnateur non éligibles par MobilEazzy :

- Trajets inférieurs à 1 km;
- Déplacements sanitaires et médicaux pris en charge par les services d'urgence ou 911.

HORAIRE

MobilEazzy vous transporte 7 jours sur 7, 365 jours de l'année selon l'horaire suivant :

| | |
|------------------|--------------|
| Lundi – Vendredi | 7h30 à 18h00 |
| Samedi | 9h00 à 19h00 |
| Dimanche | 9h00 à 19h00 |

**Service dernière minute (urgence) disponible 24h/24h sur exception seulement!

NOTRE MISSION

Notre mission est de faire en sorte que chacun de vos déplacements avec l'un de nos accompagnateurs soit une expérience agréable et enrichissante. MobilEazzy reconnaît que l'accompagnement de personnes ayant une limitation physique comporte des besoins particuliers auxquels elle veut répondre le plus adéquatement possible en apportant chaleur humaine, respect, sensibilité et une oreille à l'écoute durant les services.

NOTRE VISION

Notre vision à court terme est de rendre MobilEazzy la référence numéro 1 pour ainsi devenir un exemple de succès à l'échelle de la province dans le service d'accompagnement personnalisé auprès de nos clients vivant avec une limitation physique.



FIABILITÉ & SÉCURITÉ

NOS VALEURS

Les valeurs privilégiées par MobilEazzy et son personnel guident chacun de nos services rendus, tous orientés vers la primauté de l'utilisateur. Notre approche repose sur la personne et ses besoins. Les valeurs qui nous guident sont les suivantes :

Le respect : MobilEazzy et ses employés ferons preuve de discrétion et garantirons la protection de votre vie privée ainsi que des informations confidentielles mis à notre disposition dans le cadre de nos fonctions.

L'humanisme : La dignité, le droit de l'être humain, le souci de la personne, l'altruisme et l'entraide sont des concepts fondamentaux de l'humanisme qui influent la façon de rendre nos services.

L'intégrité : L'intégrité et l'honnêteté sont des valeurs fondamentales pour MobilEazzy afin de créer une relation de confiance durable avec les usagers.

La fiabilité : Nous faisons de la fiabilité notre priorité. Nous voulons toujours faire le petit plus pour faire plaisir à nos clients, être digne de confiance, crédible et consciencieux lors de l'accomplissement de nos services.

La sécurité : La sécurité de nos usagers est un élément très important pour nous puisque nous voulons qu'à chaque accompagnement, qu'ils soient dans un état d'esprit calme, confiant et de sécurité.

La ponctualité : Nous savons comme il est important d'arriver à l'heure aux rendez-vous, donc pour nous la ponctualité est un signe de respect, d'engagement et de professionnalisme, une norme sociale que nous suivons vigoureusement pour vous offrir un service optimal.

LE FONCTIONNEMENT

1. Faire une demande d'inscription

Utiliser le formulaire d'inscription que vous trouverez sur notre site Internet pour créer votre dossier client en cliquant sur INSCRIPTION que vous trouverez au bas de la page d'accueil ou dans la rubrique contactez-nous.



FIABILITÉ & SÉCURITÉ

Vous avez des questions ou avez besoin d'aide au sujet de nos services ou du formulaire d'inscription, vous pouvez soumettre une demande de rendez-vous téléphonique en nous laissant vos informations pour le retour d'appel dans la section *Rendez-vous d'appel* via notre site internet et nous vous communiquerons dans les plus brefs délais.

2. Transmettre votre dossier

Transmettez-nous votre formulaire d'inscription dûment complété par courrier, par courriel après l'avoir imprimé et complété à bonjour@mobileazzy.com ou le soumettre directement via notre site Internet.

Dès réception de votre demande dûment complétée, nous vous communiquerons par téléphone dans les plus brefs délais afin de revoir avec vous les informations soumises, finaliser votre demande et répondre à vos questions s'il y a lieu. Par la suite, vous recevrez par courrier ou par courriel la confirmation de l'ouverture de votre dossier ainsi que votre numéro de client, que vous devrez conserver.

Toute demande incomplète occasionnera des délais d'approbation de votre dossier. Il est important de conserver votre numéro de client, car il vous permettra d'accéder à votre profil client sur notre site Internet, d'effectuer la mise à jour de votre dossier, consulter votre réservation ou annuler une réservation et servira de confirmation d'identification lors de toute communication.

3. Les 3 façons de réserver votre trajet

Après avoir ouvert votre dossier et reçu la confirmation d'ouverture par courriel, vous pourrez commencer à faire vos réservations avec un accompagnateur soit:

1. En ligne, sur notre site Internet, en cliquant sur le bouton RÉSERVATION;
2. Par téléphone au 438-787-1720;
3. Par courriel à bonjour@mobileazzy.com en y incluant les informations suivantes: votre numéro de client, votre nom complet, votre numéro de téléphone, la date, l'heure et l'adresse complète de votre prise en charge, le type de réservation (médical, activité, aide aux courses, etc.), l'adresse complète de votre destination, toutes informations additionnelles pouvant être pertinentes sur le lieu de la prise en charge;
4. Vous devez faire votre demande d'accompagnement le plus tôt possible (idéalement dans un délai entre 5 à 10 jours avant votre rendez-vous médical.



FIABILITÉ & SÉCURITÉ

Une confirmation de la date et l'heure de la prise en charge vous sera transmise par courriel ou par texto, selon votre choix et cette confirmation sera aussi disponible dans votre dossier (profil) client.

TARIF POUR SERVICES PROFESSIONNELS RENDUS?

Prenez note que nos prix sont sous réserve de modification sans préavis.

| SERVICES | DESCRIPTION | TARIF |
|--|---|---------|
| Accompagnement pour personnes semi-autonomes (PSA) | Ce type d'accompagnement est pour les personnes ayant besoin d'une assistance légère dans leur déplacement. | 35 \$/h |
| Accompagnement pour personnes à mobilité réduite (PMR) | Ce type d'accompagnement est pour les personnes qui éprouvent de la difficulté, de façon persistante et significative, à marcher, à se maintenir debout seul avec peu d'aide ou présente une incapacité motrice causant un obstacle durant son déplacement. | 45 \$/h |

NOS MODES DE PAIEMENT

Nos modes de paiement sont les suivants :

- Carte Débit;
- Carte de crédit (Visa/Mastercard et autres);
- Interac (Terminal de paiement mobile);
- Virement Interac (e-Transfer).

** Nous privilégions les paiements par carte ou les virements bancaires par mesure de sécurité aux clients pour votre tranquillité d'esprit. Les accompagnateurs ne sont pas habilités à recevoir les paiements en argent comptant, sauf en cas de nécessité. Nous nous assurerons de remettre tout pourboire versé à nos accompagnateurs pour leur excellent service rendu lors des paiements par carte ou virement.



FIABILITÉ & SÉCURITÉ

COMMENT ANNULER VOTRE RÉSERVATION?

En cas d'annulation, vous devrez prévenir le service MobilEazzy au minimum 24 heures avant l'horaire prévu soit par téléphone, par courriel à bonjour@mobileazzy.com ou via votre profil client sur notre site Internet. Passé ce délai, un frais d'annulation au montant de 20 \$ vous sera facturé.

RÈGLEMENTS ET POLITIQUE DE SERVICE

Sachez que vous serez pris en charge par des accompagnateurs professionnels qui sauront vous guider et vous assister tout au long de votre transport à bord des voitures de notre collaborateur Uber et durant votre rendez-vous. Pour votre bien-être et votre sécurité, tous nos accompagnateurs ont reçu la formation de premiers soins d'urgence. Voici quelques règles pour vous assurer d'avoir un bon service.

Ponctualité

Nous vous invitons à être prêt à quitter lors de la prise en charge avec votre accompagnateur ou accompagnatrice une fois sur place, ainsi vous éviterez des frais d'attente par le service de transport.

Transport d'enfants

Le service de MobilEazzy est également accessible aux enfants. Les enfants doivent être âgés d'au moins 7 ans et nous devons obtenir au préalable une autorisation écrite et signée par le titulaire de l'enfant afin que ce dernier puisse bénéficier du service.

Les animaux

Les chiens-guides et chiens d'assistance sont autorisés, ils doivent cependant être tenus en laisse et leur présence doit être signalée lors de la réservation.

Les bagages

La présence de bagages doit être signalée lors de la réservation. Il est permis d'avoir un bagage ou un colis peu encombrant (équivalent à un bagage à main) durant votre transport. Toute demande particulière, telle que plusieurs bagages lors de départ en visite chez la famille ou d'un voyage.



FIABILITÉ & SÉCURITÉ

Les règles de bonne conduite et de sécurité

Le manque de respect et la violence verbale ou physique envers nos accompagnateurs et le personnel du transport tiers ainsi que les consignes de sécurité, tels que le port de la ceinture, ne sera pas toléré. Il est interdit de fumer à bord des véhicules, de monter en état d'ébriété, ou d'introduire un produit dangereux, salissant ou encombrant à bord.

La personne équipée d'un fauteuil roulant, d'un triporteur ou d'un quadriporteur doit garantir sa propreté, son bon état de fonctionnement et de maintenance. Elle s'assure de la présence d'équipements indispensables à sa prise en charge et à son arrimage (freins, roulette anti-bascule, poignées, points de fixation pour attache, etc.). Ce service est réservé aux personnes pour qui nous pouvons plier leur fauteuil roulant et le ranger dans le coffre de l'auto durant le trajet.

En cas de non-respect de ces règles, un avertissement verbal vous sera donné et en cas de récidive, MobilEazzy peut vous refuser l'accès au service. Le règlement complet d'exploitation peut être remis à votre demande.

Votre avis est important afin de préserver la bonne continuité du service à la clientèle rendus par nos chauffeurs et le reste du personnel de MobilEazzy. Nous vous encourageons donc à nous faire part de votre avis sur les services rendus par courriel à bonjour@mobileazzy.com, sur notre site internet ou encore sur l'une de nos plateformes (Facebook, Instagram, LinkedIn et Google).

MOBILEAZZY, votre accompagnante de tous les jours!
