



RÉSEAU
DE L'ARC

GUIDE UTILISATEUR RÉSERVATION D'UN TRANSPORT PATIENT

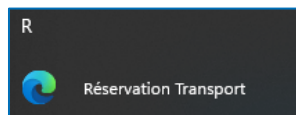
Document	Guide utilisateur
Processus	Réservation de transport
Version	2.0
Date	Octobre 2026
Établi par	Mathis Maillot & Nicolas Wenger
Service	Service de transports

Objectif : Ce guide décrit, étape par étape, la procédure à suivre pour compléter et transmettre correctement une demande de transport de patient via la plateforme du Réseau de l'Arc. Il précise les informations à renseigner, les contrôles à effectuer ainsi que les principaux points d'attention à respecter avant la transmission de la demande.

Accéder au site de réservation

Afin d'accéder au système de réservation de transport, il existe deux possibilités :

1. Utiliser le raccourci se trouvant dans le menu « Démarrer » de chaque session informatique.



2. Utiliser le navigateur internet habituel en entrant l'adresse suivante :
<https://transport.reseaudelarc.net/>

La page d'accueil se présente de la manière suivante



La page « Réserver un transport » permet d'accéder au processus de réservation, tandis que la page « Calendrier » permet de visualiser les plages horaires disponibles ainsi que celles déjà réservées.

Les autres onglets donnent accès à diverses informations complémentaires relatives au service et aux modalités de transport.

Réserver un transport

Étape 1 – Demandeur

Renseignez les coordonnées de la personne qui effectue la réservation : prénom, nom, adresse e-mail professionnelle et numéro de téléphone joignable.

Attention : seules les adresses e-mail « @reseaudelarc.net » peuvent être utilisées

Ces informations permettent au Service des transports de vous contacter si des précisions complémentaires ou des adaptations sont nécessaires avant l'envoi de la confirmation de la demande.

Vérifiez les champs obligatoires signalés par un astérisque (*), puis cliquez sur « Suivant ».



RESEAU
DE L'ARC

AccueilOrganisation du transportRéserver un transportCalendrier publicFAQContact

Accueil » Réserver un transport

Réserver un transport

1

2

3

4

5

DemandeurTransport & ItinéraireDate & heureCoordonnéesConfirmation

Personne effectuant la réservation

Renseignez vos coordonnées pour la demande de transport.

Coordonnées

PRÉNOM *

NOM *

Exemple

Exemple

ADRESSE E-MAIL *

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE *

exemple@reseaudelarc.net

032942xxxx

☐ Ajouter une adresse e-mail en copie pour les communications concernant cette réservation

[← Annuler](#)[Suivant](#)

☒ Ajouter une adresse e-mail en copie pour les communications concernant cette réservation

ADRESSE E-MAIL EN COPIE *

Dans la partie inférieure de la fenêtre, la case « Ajouter une adresse e-mail en copie... » permet de renseigner une seconde adresse e-mail sur laquelle les informations relatives à la réservation seront également transmises.

Étape 2 - Transport et itinéraire

1. Choisissez le type de transport adapté à l'état et à la mobilité du patient : transport couché (assuré par une équipe de deux collaborateurs), transport assis ou transport PMR (personne à mobilité réduite).

2. Indiquez les équipements nécessaires. Par défaut, aucun équipement n'est sélectionné. Si le patient nécessite du matériel ou une prise en charge particulière, sélectionnez « J'ai besoin d'équipement », puis cochez tous les équipements requis.

Attention : les équipements sélectionnés peuvent rendre le transport assis ou PMR indisponible. Dans ce cas, les créneaux correspondants disparaissent et la réservation doit être effectuée en transport couché.

3. Renseignez précisément l'itinéraire : lieu et service de prise en charge, puis le lieu et, si nécessaire, le service dans lequel le patient est attendu.

Activez les options correspondant à la situation du patient : présence d'un accompagnant, patient sous PAFA ou trajet retour. Sélectionnez notamment « trajet retour » si le patient a un rendez-vous nécessitant une attente sur place avant son retour. Une fois cette option sélectionnée, il vous sera demandé de renseigner la durée approximative du rendez-vous afin de permettre la planification du transport de retour. Vérifiez enfin le récapitulatif et la durée estimée avant de cliquer sur « Suivant ».



Accueil
Organisation du transport
Réserver un transport
Calendrier public
FAQ
Contact

Accueil » Réserver un transport

Réserver un transport

1

2

3

4

5

Demandeur
Transport & itinéraire
Date & heure
Coordonnées
Confirmation

Transport & itinéraire

Indiquez le type de transport, le lieu de prise en charge et la destination.

TYPE DE TRANSPORT *

☒ Couché
Transport sur brancard

☐ Assis
Patient assis

☐ PMR
Personne à Mobilité Réduite

ÉQUIPEMENTS SOUHAITÉS DURANT LE TRANSPORT

☒ Aucun équipement souhaité

☐ J'ai besoin d'équipement

LIEU DE PRISE EN CHARGE *

Hôpital de St-Imier

LIEU DE RENDEZ-VOUS *

Hôpital de l'île

SERVICE DE PRISE EN CHARGE * ?

Urgences

SERVICE DE DESTINATION ?

Urgences

☐ Un accompagnant sera présent

☐ Patient avec PAFA

☐ Trajet retour

☒ Durée estimée du trajet
Estimation enregistrée — aucun nouvel appel de calcul tant que le trajet reste inchangé.
Aller simple : 1 h 15 min ?
Durée totale estimée : 1 h 45 min ?

Récapitulatif

Masquer

Type de transport
Couché
Transport sur brancard

Prise en charge
Hôpital de St-Imier
Les Fontenayes 17, 2610 St-Imier · Urgences

Destination
Hôpital de l'île
Freiburgstrasse 20, 3010 Bern · Urgences

Équipements
Aucun

Date
Non sélectionnée

Heure de rendez-vous
Non sélectionnée

Retour
Suivant

Étape 3 - Date et heure

1. Sélectionnez la date prévue du transport.
2. Indiquez l'heure du rendez-vous du patient à destination.
 - 2.1 Attention : il ne s'agit pas de l'heure de départ du service.
 - 2.2 Si le créneau souhaité n'est pas disponible, veuillez contacter le Service de transports du Réseau de l'Arc par téléphone ou par e-mail.

Calcul automatique : à partir de l'heure de rendez-vous choisie et de la durée estimée du trajet, le système calcule l'heure de prise en charge dans le service. Contrôlez les deux horaires affichés avant de poursuivre.

Si aucun créneau n'est proposé, vérifiez la date, le type de transport et les équipements sélectionnés, puis adaptez la demande si nécessaire.



Accueil
 Organisation du transport
 Réserver un transport
 Calendrier public
 FAQ
 Contact

1 Demandeur
 2 Transport & itinéraire
 3 Date & heure
 4 Coordonnées
 5 Confirmation

Date & heure

Choisissez la date et l'heure de rendez-vous souhaitée.

Choisir une date

Octobre 2026

Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

Novembre 2026

Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa	Di
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

● Disponible ● Indisponible, fermé ou férié ● Sélectionné

Heure de rendez-vous souhaitée

08h00 10h45 13h45 16h45 19h30

OU

Saisie manuelle

Saisissez l'heure de rendez-vous souhaitée.

12:30

Votre sélection

10h45

Heure de prise en charge

12h30

Heure de rendez-vous

Récapitulatif

Masquer

- Type de transport
Couché
Transport sur brancard
- Prise en charge
Hôpital de St-Imier
Les Fontenayes 17, 2610 St-Imier - Urgences
- Destination
Hôpital de l'île
Freiburgstrasse 20, 3010 Bern - Urgences
- Équipements
Aucun
- Date
vendredi, 30 octobre 2026
- Heure de rendez-vous
12:30

Retour

Suivant

Version 2.0 | Octobre 2026

Étape 4 – Identité et coordonnées du patient

Complétez les champs relatifs à l'identité du patient en indiquant son prénom, son nom, sa date de naissance et son adresse de domicile.

Dans le champ « Traitements du patient », ajoutez les renseignements utiles à l'organisation et à la sécurité du transport, notamment les soins, traitements ou précautions devant être connus par l'équipe. Saisissez uniquement les informations nécessaires au transport.

Transport assis | PMR uniquement : activez l'option « J'aimerais inscrire un deuxième patient sur ce trajet » si la demande concerne deux patients. Complétez ensuite les informations demandées, puis cliquez sur « Suivant ».

 RÉSEAU DE L'ARC

AccueilOrganisation du transportRéserver un transportCalendrier publicFAQContact

Accueil » Réserver un transport

Réserver un transport

1Demandeur

2Transport & Itinéraire

3Date & heure

4Coordonnées

5Confirmation

Coordonnées

Renseignez les informations du patient.

Patient

PRÉNOM DU PATIENT *

NOM DU PATIENT *

Exemple

Exemple

DATE DE NAISSANCE *

ADRESSE

01janvier1980

Rue et N°, NPA et Localité

TRAITEMENTS DU PATIENT

Précisions sur les traitements ou soins (optionnel)

☐ J'aimerais inscrire un 2ème patient sur ce trajet (uniquement assis)

[← Retour](#)[Suivant](#)

Récapitulatif

[Masquer](#)

Type de transport
Couché
Transport sur brancard

Prise en charge
Hôpital de St-Imier
Les Fontenayes 17, 2610 St-Imier - Urgences

Destination
Hôpital de l'Île
Freiburgstrasse 20, 3010 Bern - Urgences

Équipements
Aucun

Date
vendredi, 30 octobre 2026

Heure de rendez-vous
12:30

Étape 5 - Confirmation et envoi

Relisez attentivement le récapitulatif avant l'envoi : type de transport, équipements, accompagnant ou PAFA, date, heures, lieux et services, identité du patient et coordonnées du demandeur. Si une information est incorrecte, cliquez sur « Retour » pour la modifier. Lorsque toutes les données sont exactes, cochez la case attestant leur vérification, puis cliquez sur « Confirmer la demande ».

La demande est ensuite transmise au service des transports pour traitement. Une fois celle-ci validée, un e-mail de confirmation est adressé au demandeur.

Attention : la soumission du formulaire ne vaut pas confirmation définitive de la réservation. Le transport n'est considéré comme confirmé qu'après validation par le Service des transports et réception de l'e-mail de confirmation.

 RÉSEAU DE L'ARC

AccueilOrganisation du transportRéserver un transportCalendrier publicFAQContact

1Demandeur

2Transport & Itinéraire

3Date & heure

4Coordonnées

5Confirmation

ÉTAPE FINALE

Confirmer votre demande de transport

Relisez attentivement les informations saisies. Une confirmation vous sera envoyée par e-mail après validation par le service de transport.

Transport et itinéraire

Date du transport

vendredi, 30 octobre 2026

Type de transport

Couché

Accompagnement présent ?

Non

Patient avec PAFA

Non

Départ

Hôpital de St-Imier

Les Fontenayes 17, 2610 St-Imier

Service : Urgences

Prise en charge estimée à **10h45**

→

Destination

Hôpital de l'Île

Freiburgstrasse 20, 3010 Bern

Service : Urgences

Heure de rendez-vous à **12h30**

Patient

Identité

Exemple, Exemple

Date de naissance

1 janvier 1980

Adresse

Rue et N°, NPA et Localité

Demandeur

Identité

Exemple Exemple

✉ exemple@reseaudelarc.net

☎ 032942xxxx

J'ai relu et vérifié l'exactitude des données transmises. ☒

[← Retour](#)

Confirmer la demande

Version 2.0 | Octobre 2026

Bonnes pratiques et points de contrôle

Avant l'envoi

- Choisir un type de transport compatible avec la mobilité et l'état du patient.
- Sélectionner tous les équipements réellement nécessaires.
- Vérifier les lieux, les adresses et les services de prise en charge et de destination.
- Contrôler que l'heure saisie correspond bien à l'heure de rendez-vous prévue.
- Transmettre les informations utiles au transport de façon claire et concise.

Après l'envoi

- Vérifier la réception de l'e-mail de confirmation après validation par le Service de transports.
- Conserver cette confirmation afin de pouvoir retrouver les détails de la réservation.
- En cas de changement, communiquer rapidement au Service de transports la date, le patient et le trajet concernés ou utiliser l'option de modification / annulation disponible dans l'e-mail.

En cas de problème ou de difficulté lors de la demande de transport

- Contacter le service de transport
 - Assis | PMR : +41 79 575 27 14 transport.assis@reseaudelarc.net
 - Couché : +41 79 767 36 23 transport.couche@reseaudelarc.net

Calendrier public

L'onglet « Calendrier public » permet d'accéder au planning des transports afin de visualiser les plages horaires disponibles ainsi que les transports déjà planifiés.

L'affichage peut être modifié à l'aide des options situées dans la partie supérieure droite, permettant ainsi d'obtenir une vue mensuelle, hebdomadaire ou journalière.





[Accueil](#)
[Organisation du transport](#)
[Réserver un transport](#)
[Calendrier public](#)
[FAQ](#)
[Contact](#)

[Accueil](#) » [Calendrier public](#)

Calendrier public

Transport validé
Transport en attente de validation
Créneau disponible
Fermé / véhicule indisponible

<
>
Aujourd'hui

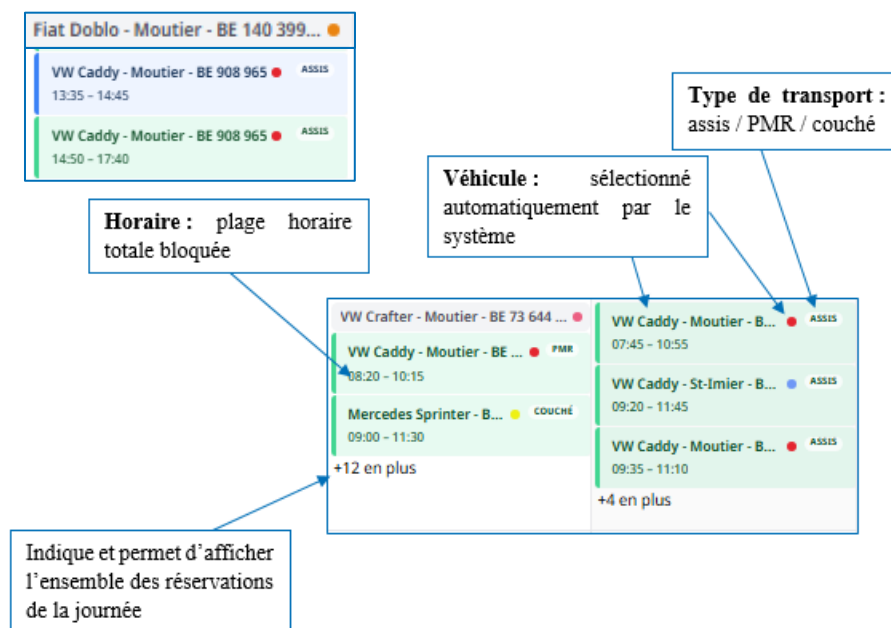
Mois
Semaine
Jour

Octobre 2026

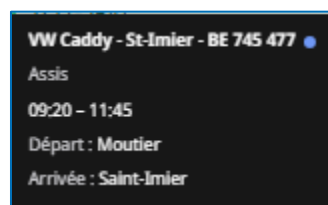
lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.
28	29	30	1	2
	Fiat Doblo - Moutier - BE 140 399... ●	VW Crafter - Moutier - BE 73 644 ... ● VW Crafter - St-Imier - B... ● ASSIS 11:30 - 17:00	Fiat Doblo - Moutier - B... ● ASSIS 07:40 - 13:45 VW Caddy - St-Imier - B... ● ASSIS 09:00 - 17:00 VW Crafter - Moutier - B... ● ASSIS 10:00 - 16:10	Mercedes Sprinter - B... ● COUCHÉ 12:45 - 16:55
5	6	7	8	9
VW Caddy - St-Imier - BE ... ● PMR 08:15 - 11:05 VW Caddy - Moutier - BE ... ● PMR 08:30 - 10:15 VW Caddy - St-Imier - B... ● ASSIS 10:00 - 14:50 +3 en plus	Fiat Doblo - Moutier - BE 140 399... ● Mercedes Sprinter - BE 407 indis... ● +7 en plus	VW Crafter - Moutier - BE 73 644 ... ● VW Crafter - Moutier - B... ● ASSIS 08:51 - 11:01 Mercedes Sprinter - B... ● COUCHÉ 09:15 - 13:55 +6 en plus	VW Caddy - Moutier - B... ● ASSIS 09:05 - 11:15 VW Caddy - St-Imier - B... ● ASSIS 09:35 - 10:20 Mercedes Sprinter - B... ● COUCHÉ 11:15 - 14:05 +4 en plus	VW Caddy - Moutier - BE ... ● PMR 08:20 - 11:50 VW Caddy - St-Imier - B... ● ASSIS 10:15 - 14:45 Mercedes Sprinter - B... ● COUCHÉ 12:30 - 14:50
12	13	14	15	16
VW Caddy - St-Imier - B... ● ASSIS 08:00 - 09:40 VW Caddy - Moutier - BE... ● ASSIS 09:20 - 11:30 VW Caddy - St-Imier - B... ● ASSIS 09:50 - 14:15 +3 en plus	Fiat Doblo - Moutier - BE 140 399... ● VW Caddy - Moutier - B... ● ASSIS 08:00 - 09:30 +3 en plus	VW Crafter - Moutier - BE 73 644 ... ● VW Caddy - Moutier - BE ... ● PMR 08:20 - 10:15 Mercedes Sprinter - B... ● COUCHÉ 09:00 - 11:30 +12 en plus	VW Caddy - Moutier - B... ● ASSIS 07:45 - 10:55 VW Caddy - St-Imier - B... ● ASSIS 09:20 - 11:45 VW Caddy - Moutier - B... ● ASSIS 09:35 - 11:10 +4 en plus	VW Caddy - Moutier - BE... ● ASSIS 07:50 - 10:25 VW Caddy - St-Imier - B... ● ASSIS 09:00 - 09:40 VW Caddy - St-Imier - B... ● ASSIS 09:30 - 13:35 +3 en plus
19	20	21	22	23
VW Crafter - St-Imier - B... ● ASSIS 08:00 - 08:45 VW Caddy - St-Imier - B... ● ASSIS 09:35 - 13:55 Mercedes Sprinter - B... ● COUCHÉ 13:20 - 15:25 +1 en plus	Fiat Doblo - Moutier - BE 140 399... ● VW Crafter - Moutier - B... ● ASSIS 08:30 - 13:10 +3 en plus	VW Caddy - St-Imier - BE ... ● PMR 08:20 - 10:10 Fiat Doblo - Moutier - B... ● ASSIS 08:35 - 11:55	VW Caddy - St-Imier - BE ... ● PMR 12:18 - 16:38	VW Caddy - St-Imier - B... ● ASSIS 09:35 - 13:55 VW Caddy - Moutier - BE... ● ASSIS 09:53 - 11:48 VW Crafter - Moutier - BE... ● PMR 11:50 - 13:55

Détails de l'affichage des réservations

- **Case grise** : indique l'indisponibilité d'un véhicule
- **Case bleue** : demande de transport en attente de validation
- **Case verte** : demande de transport validée



Lorsque vous survolez une réservation avec le curseur de la souris, la fenêtre suivante apparaît et affiche quelques informations complémentaires :



Le véhicule, le type de transport ainsi que l'horaire apparaissent à nouveau. Les lieux de départ et d'arrivée sont également affichés afin de permettre, si nécessaire, l'ajout d'un second patient sur le même trajet et au même horaire, ou d'estimer la position du véhicule en vue d'un transport à venir.