



MRC BROME–MISSISQUOI

POLITIQUE POUR LE SERVICE DE TRANSPORT COLLECTIF 2013

Mise en vigueur
1^{er} janvier 2013

MRC BROME-MISSISQUOI

Politique de transport collectif 2013

Cette politique annule et remplace le plan de transport collectif 2009 produit par la Société Gestrans.

Novembre 2012

Préparé par :

Julie Langevin
Directrice – Service de transport

Joëlle Gaudreau
Répartitrice – Service de transport

MRC BROME-MISSISQUOI
749, rue Principale
Cowansville (Québec) J2K 1J8
Téléphone : 450 266-4900
Télécopieur : 450 266-6141
Site Internet : www.mrcbm.qc.ca

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1. | INTRODUCTION | 5 |
| 2. | MANDAT DU SERVICE DE TRANSPORT DE LA MRC BROME-MISSISQUOI | 5 |
| 2.1. | Objectifs..... | 5 |
| 2.2. | Responsabilité du service de transport | 5 |
| 3. | ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT COLLECTIF | 5 |
| 3.1. | Modification d'un dossier..... | 5 |
| 4. | TERRITOIRE DU SERVICE DE TRANSPORT COLLECTIF DE LA MRC | 6 |
| 5. | OFFRE DE SERVICE | 6 |
| 5.2. | Types de transport..... | 6 |
| 6. | HORAIRE..... | 7 |
| 6.1. | Horaire du transport | 7 |
| 6.2. | Horaire du bureau..... | 7 |
| 7. | POLITIQUE DE RÉSERVATION..... | 7 |
| 7.1. | Quand réserver..... | 7 |
| 7.2. | Renseignements demandés..... | 8 |
| 7.3. | Annulation | 8 |
| 7.4. | Modification..... | 8 |
| 8. | CONDITIONS INHABITUELLES | 8 |
| 8.1. | Retard | 8 |
| 8.2. | Mauvaises conditions routières (tempête) | 8 |
| 8.3. | Accident..... | 9 |
| 9. | TARIFICATION ET PAIEMENT..... | 9 |
| 9.1. | Tarification | 9 |
| 9.2. | Paiement | 9 |
| 9.3. | Modifications | 9 |
| 10. | RESPONSABILITÉS DE L'USAGER..... | 9 |
| 10.1. | Ponctualité | 9 |
| 10.2. | Édifices publics, résidences et immeubles d'habitation | 10 |
| 10.3. | Comportement adéquat..... | 10 |
| 10.4. | Modification d'un trajet | 10 |
| 10.5. | Bagages/emplettes | 10 |
| 10.6. | Ceinture de sécurité | 10 |
| 10.7. | Animaux de compagnie..... | 10 |
| 10.8. | Tabac et nourriture | 10 |
| 10.9. | Objets perdus ou brisés | 11 |
| 11. | PÉNALITÉS..... | 11 |
| 11.1. | Voyage blanc..... | 11 |
| 11.2. | Non-paiement | 11 |

| | |
|---|-----------|
| 11.3. Chèque sans provision | 11 |
| 11.4. Comportement inadéquat..... | 11 |
| 11.5. Non-respect des règlements | 11 |
| 12. SERVICE DE TRANSPORT, COMITÉ DE TRANSPORT ET CONSEIL DES MAIRES DE LA MRC..... | 12 |
| 12.1 Service de transport | 12 |
| 12.2. Transporteurs | 12 |
| 12.3. Comité de transport | 13 |
| 12.4. Conseil des maires de la MRC Brome-Missisquoi | 13 |
| 13. PROCÉDURES D'URGENCE | 13 |
| 14. GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES..... | 13 |

1. INTRODUCTION

Le transport collectif de la MRC Brome-Missisquoi (**MRC**) existe depuis mai 2005, période pendant laquelle elle réalise un projet pilote qui vise à implanter un service de transport collectif rural à l'ensemble de son territoire en intégrant les nouveaux usagers au service déjà existant de transport adapté et en instaurant un circuit hebdomadaire vers Cowansville. En 2006, le projet pilote devient un service régulier.

En 2008, la mise en place de circuits quotidiens en transport adapté permet d'augmenter d'autant l'offre de service en transport collectif. Au printemps 2008, la prise de compétence de la MRC en transport consolide le développement des services de transport en commun dans la région et facilite ainsi la mobilité des personnes à l'intérieur du territoire de la MRC Brome-Missisquoi.

2. MANDAT DU SERVICE DE TRANSPORT DE LA MRC BROME-MISSISQUOI

Le service de transport collectif de la MRC est un service de transport en commun qui fonctionne uniquement sur réservation.

2.1. Objectifs

Le service de transport vise à maintenir une structure de fonctionnement qui répond aux besoins des usagers et à garantir un service fiable et de qualité en y apportant les améliorations appropriées.

2.2. Responsabilités

La MRC a pour mandat d'effectuer la gestion des ressources humaines et financières du service de transport. Le transport est confié à des compagnies de transport privées (autobus et taxi), alors que les réservations et la répartition relèvent du service de transport.

3. ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT COLLECTIF

Le transport collectif est offert à toutes les personnes qui résident sur le territoire de la MRC ou qui y transitent.

3.1. Modification d'un dossier

Le service de transport doit être avisé de tout changement apporté au dossier : adresse ou numéro de téléphone.

Si l'utilisateur n'utilise plus le transport collectif pendant une période consécutive de 24 mois, son dossier sera automatiquement désactivé. Il devra communiquer avec le service de transport pour le réactiver.

4. TERRITOIRE DU SERVICE DE TRANSPORT COLLECTIF DE LA MRC

Le service de transport collectif dessert les vingt et une (21) municipalités de la MRC.

5. OFFRE DE SERVICE

5.1.1. Jumelage avec le transport adapté

Les demandes sont jumelées avec le transport adapté et sont traitées en fonction de la disponibilité des places dans le véhicule.

5.1.2. Circuits intermunicipaux

Circuits réguliers des municipalités vers Cowansville :

- Du lundi au vendredi;
- Deux (2) allers : matin et midi;
- Deux (2) retours : midi et fin d'après-midi.

Le circuit n'est pas effectué si aucun usager a réservé. Certains points d'arrêt sont prédéterminés et d'autres peuvent être ajoutés selon les besoins.

5.1.3. Circuit municipal

Projet pilote à l'intérieur de la municipalité de Cowansville : un circuit effectué en boucle à raison de deux (2) jours par semaine, trois (3) fois par jour. Les différentes maisons d'hébergement et les principaux lieux publics font partie des principaux arrêts.

5.2. Types de transport

5.2.1. Transport régulier

Un transport régulier est une réservation qui se répète chaque semaine, aux mêmes jours et aux mêmes heures. L'usager n'est alors plus tenu de réserver son déplacement chaque semaine.

5.2.2. Transport occasionnel

Un transport occasionnel est une réservation qui se produit de temps à autre d'une manière irrégulière. Le répartiteur du service de transport confirmera l'heure du départ à l'usager seulement s'il y a plus de quinze (15) minutes d'écart entre l'heure prévue d'embarquement et l'heure répartie.

5.2.3. Transport de groupe

Il est possible d'organiser un transport de groupe, néanmoins un minimum de quatre (4) personnes qui partent du même secteur pour aller au même endroit est requis. Le transport est conditionnel à la disponibilité des véhicules et au respect des contraintes budgétaires. La réservation doit être faite au moins 5 jours ouvrables avant le début des déplacements. L'usager paie le tarif en vigueur ou un montant forfaitaire.

6. HORAIRE

6.1. Horaire du transport

6.1.1. Journée avec service

Le transport est offert 52 semaines par année :

- Du lundi au vendredi : De 7 h à 18 h;
- Transport de groupe : Tous les jours, selon la disponibilité des véhicules et les contraintes budgétaires.

6.1.2. Journée sans service

Le service de transport n'est pas offert la fin de semaine à l'exception des transports de groupe.

6.2. Horaire du bureau

Le service de réservation est offert cinq (5) jours par semaine :

- Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 7 h à 12 h et de 13 h à 16 h;
- Les bureaux sont fermés les jours fériés suivants :

| | |
|------------------------------------|--|
| – Vendredi saint, | – Fête du Canada, |
| – Lundi de Pâques, | – Fête du Travail, |
| – Journée nationale des patriotes, | – Action de grâce, |
| – Fête nationale du Québec, | – Période des Fêtes : sujet à changement.* |

** L'utilisateur doit alors contacter le service de transport.*

Les appels ne sont pas pris durant ces journées. L'utilisateur doit donc réserver le jour ouvrable précédent le jour férié.

7. POLITIQUE DE RÉSERVATION

7.1. Quand réserver

L'utilisateur doit réserver son transport au service de transport. L'utilisateur ne peut pas faire la réservation directement auprès du transporteur.

Les usagers doivent communiquer avec le service de transport du lundi au vendredi, de 7 h à 12 h et de 13 h à 16 h, à l'exception des jours fériés :

- **Déplacement régulier** : cinq (5) jours ouvrables avant le début des transports;
- **Déplacement occasionnel** : au plus tard avant midi, le jour ouvrable précédant le déplacement. Les déplacements effectués un lundi ou un jour férié demandent que l'utilisateur réserve au plus tard la journée ouvrable précédant le jour férié avant midi;
- **Déplacement de groupe** : cinq (5) jours ouvrables avant le déplacement.

7.2. Renseignements demandés

L'utilisateur doit fournir les renseignements suivants :

- Nom et prénom;
- Date du transport;
- Adresse de départ et de destination;
- Heure de départ et heure de retour;
- Fréquence du déplacement (s'il y a lieu).

7.3. Annulation

L'utilisateur doit annuler au minimum une heure avant l'heure prévue du départ.

Si le bureau est fermé, durant l'heure du midi, le soir ou la fin de semaine, l'utilisateur doit appeler au service de transport et laisser le message, puis appeler directement le transporteur.

Les réservations *régulières* comme les réservations *occasionnelles* doivent être annulées conformément à cette consigne et tenir compte des jours fériés qui nécessitent parfois plusieurs jours d'avis.

Si l'utilisateur est absent à l'aller, son retour est automatiquement annulé. Si l'utilisateur veut conserver son retour, il doit en aviser le service de transport au moment de l'annulation.

Le fait d'annuler à la porte, ou sans préavis raisonnable, restreint l'utilisation des véhicules et prive d'autres usagers d'une place disponible à bord.

Si l'utilisateur omet d'annuler sa réservation, son transport est considéré comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉS 11.1).

7.4. Modification

Toute demande de modification d'une réservation doit être faite la veille du transport avant midi (12 h). Les modifications d'une réservation de fin de semaine et du lundi doivent être communiquées le vendredi avant midi (12 h).

Un chauffeur ne peut pas modifier une réservation sans l'accord du répartiteur du service de transport de la MRC.

8. CONDITIONS INHABITUELLES

8.1. Retard

Un retard est considéré comme inhabituel quand il excède 10 minutes. L'utilisateur peut alors téléphoner au service de transport qui pourra l'informer des raisons du retard.

8.2. Mauvaises conditions routières (tempête)

Le service de transport se réserve le droit de suspendre temporairement son service en raison des conditions routières. La décision de suspendre ou non le service revient au directeur du service de transport de la MRC en collaboration avec le transporteur, s'il y a lieu. Si la chaussée

est glissante, enneigée et non praticable, le service de transport de la MRC refuse de mettre en danger les usagers ainsi que les chauffeurs.

En cas de fermeture du service, un message sera diffusé sur les ondes des stations suivantes : Salut Bonjour (TVA) et CFXM-FM (104,9). Les usagers peuvent également communiquer avec le service de transport; un message informera l'utilisateur de la fermeture du service en cas d'intempéries.

8.3. Accident

Si un accident survient lors d'un déplacement, le service de transport de la MRC fera tout son possible pour communiquer avec les proches de l'utilisateur.

9. TARIFICATION ET PAIEMENT

9.1. Tarification

La tarification en vigueur est sujette à modification (voir MODIFICATIONS 9.3) et est disponible sur le site Internet de la MRC.

9.2. Paiement

9.2.1. Argent comptant

L'utilisateur doit payer en monnaie exacte s'il acquitte son passage en espèces. Les chauffeurs ne sont pas tenus de rendre la monnaie.

9.2.2. Billets

Billets vendus en livret de 10 :

- 2 types : intermunicipal et intramunicipal;
- Pas de remboursement;
- Payable comptant ou par chèque libellé au nom de la MRC Brome-Missisquoi.

9.3. Modifications

Lorsqu'il y aura des modifications au sujet des heures de service, de la tarification ou du territoire desservi, les usagers seront avisés par la poste ou par un avis public dans les médias, conformément au *Code municipal du Québec* et à la *Loi sur les Transports*.

10. RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

10.1. Ponctualité

L'utilisateur doit être prêt 10 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement. Il se peut qu'en raison d'impondérables, les autobus soient en avance ou en retard de quelques minutes.

Par contre, les chauffeurs ne sont pas tenus d'attendre un usager plus de 10 minutes après l'heure prévue de l'embarquement. Ce délai d'attente est plus court pour les chauffeurs d'autobus qui ont à respecter l'horaire des circuits.

Si le transporteur doit partir sans l'usager, ce transport sera considéré comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉS 11.1).

10.2. Édifices publics, résidences et immeubles d'habitation

L'usager doit se présenter à l'entrée principale de l'édifice 5 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement.

Si l'usager est dans un lieu public, il doit se trouver à l'endroit identifié lors de la réservation. S'il y a plusieurs portes, l'usager et le service de transport conviendront du lieu d'embarquement. Le chauffeur signalera sa présence en appelant le nom de l'usager.

10.3. Comportement adéquat

Le comportement de l'usager à bord du véhicule doit être empreint de respect et de civisme envers le conducteur et les autres passagers et ne peut pas indûment retarder ou nuire au bon fonctionnement du service.

10.4. Modification d'un trajet

En aucun cas, l'usager ne peut faire changer le trajet d'un chauffeur.

10.5. Bagages/emplettes

La présence de bagages et d'emplettes est permise si la manipulation de ces derniers ne nécessite pas l'intervention du chauffeur. Ils ne doivent pas non plus encombrer le passage ou prendre la place d'un usager.

10.6. Ceinture de sécurité

À bord des autobus et des taxis, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire. Si l'usager veut être exempté du port de la ceinture de sécurité, une attestation délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec prouvant l'incapacité de porter cette ceinture s'avère nécessaire.

10.7. Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie voyagent obligatoirement dans une cage fermée fournie par l'usager. Cette dernière doit pouvoir rester sur les genoux de l'usager afin de ne pas occuper l'espace réservé aux autres occupants du véhicule. Cette restriction ne s'applique pas aux chiens-guides ou chiens d'assistance.

10.8. Tabac et nourriture

Il est strictement interdit de fumer, de manger ou de boire dans tous les véhicules du service de transport incluant les taxis.

10.9. Objets perdus ou brisés

Si l'usager oublie un objet dans un véhicule du service de transport, il doit communiquer avec le service de transport. Si l'objet est retrouvé, il sera remis à un chauffeur d'autobus ou de taxi qui se chargera de le remettre à l'usager lors du prochain déplacement. Le service de transport n'est pas responsable des objets perdus ou brisés lors du déplacement de l'usager.

11. PÉNALITÉS

11.1. Voyage blanc

Lorsque le transporteur effectue un trajet pour aller chercher inutilement un usager, le service de transport adapté doit alors payer en totalité la facture, et ce, sans aucune contribution du ministère des Transports du Québec. En conséquence, l'usager doit payer son transport, selon la tarification en vigueur, même s'il n'a pas utilisé le service.

On attribue à l'usager un voyage blanc pour les raisons suivantes :

- 1) Refus de prendre le transport;
- 2) Pas présent à l'endroit et à l'heure convenus et a oublié d'annuler;
- 3) Pas prêt à l'heure prévue;
- 4) Non-paiement.

Après trois (3) voyages blancs, les transports de l'usager seront suspendus pendant une semaine ou plus, selon le cas.

11.2. Non-paiement

Le transport est automatiquement refusé à l'usager qui n'acquitte pas son droit de passage. Il sera, de plus, considéré comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉS 11.1).

11.3. Chèque sans provision

Si l'usager émet un chèque sans provision, il devra payer le montant dû, additionné de 20 \$ (frais administratifs) lors du transport suivant. Après deux (2) chèques sans provision, les transports de l'usager seront suspendus pendant une semaine ou plus, selon le cas. Le service de transport pourra alors décider d'exiger le mode de paiement en argent comptant seulement.

11.4. Comportement inadéquat

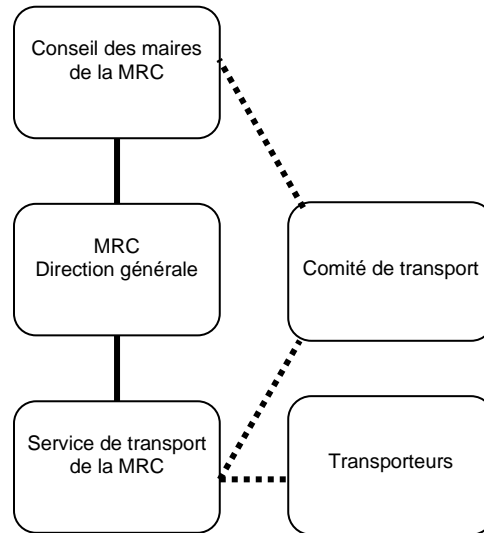
Le service de transport travaillera avec les différents intervenants à trouver une solution aux problèmes occasionnés par un comportement perturbateur inacceptable. En cas de récidive ou selon la gravité du comportement, la sanction pourrait être une suspension temporaire d'une semaine ou plus ou, dans certains cas, une suspension permanente.

11.5. Non-respect des règlements

Le non-respect de l'une ou l'autre des règles émises par le service de transport peut entraîner la suspension immédiate ou la charge de frais supplémentaires.

12. SERVICE DE TRANSPORT, COMITÉ DE TRANSPORT ET CONSEIL DES MAIRES DE LA MRC

Figure 1 : Organigramme du transport adapté et collectif



12.1 Service de transport

12.1.1. Opération

Les réservations, les modifications, les annulations et les retours sur appel sont effectués par l'équipe de travail du service de transport. Le personnel répond également aux demandes d'information des usagers et de la population en général ainsi qu'aux questions des chauffeurs.

12.1.2. Administration

La gestion des contrats de transport, les budgets, la supervision de toutes les facettes du service, le traitement des plaintes, la rédaction des rapports gouvernementaux, etc. sont des tâches effectuées par la direction du service de transport.

12.2. Transporteurs

Le service de transport de la MRC Brome-Missisquoi a conclu des ententes avec des compagnies de transport d'autobus scolaire et des compagnies de taxi.

Les chauffeurs sont sous la responsabilité des compagnies de transport avec lesquelles le service de transport de la MRC Brome-Missisquoi a signé des contrats.

Pour des raisons de sécurité et pour assurer une gestion efficace des transports, les chauffeurs d'autobus et de taxi communiquent directement avec le service de transport.

12.3. Comité de transport

Le comité de transport est consultatif et soumet ses recommandations au conseil des maires de la MRC Brome-Missisquoi. Ses membres ont à cœur le développement du transport adapté et sont constamment à l'écoute des besoins de la clientèle.

Le comité est constitué :

- de quatre élus des municipalités participantes;
- d'un représentant du CSSS La Pommeraie;
- d'un représentant de l'Association des personnes handicapées physiques de Cowansville et région (APHPCR);
- d'un représentant de la table de concertation Travail Brome-Missisquoi;
- de la direction du transport adapté et collectif de la MRC;
- de la direction de la gestion du territoire de la MRC.

La constitution des membres du comité peut être modifiée selon les besoins. Le comité de transport se réunit au minimum six (6) fois par année.

12.4. Conseil des maires de la MRC Brome-Missisquoi

Le conseil des maires de la MRC est un organisme décisionnel. Il reçoit les recommandations du comité de transport concernant la politique, les offres de service, la tarification, le budget, etc.

Le Conseil des maires est constitué des maires et mairesses des municipalités de la MRC Brome-Missisquoi. Les assemblées ordinaires sont mensuelles et publiques.

13. PROCÉDURES D'URGENCE

Une grille d'interventions a été fournie aux transporteurs afin que les chauffeurs interviennent efficacement dans des situations aussi diverses qu'un accident, un bris mécanique, un comportement perturbateur d'un usager, etc. Les chauffeurs devront informer dans un ordre déterminé soit le 911, le service de police, le service de transport, le transporteur ou le responsable de l'usager.

14. GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES

Le service de transport de Brome-Missisquoi cherche constamment à améliorer son service. Il considère donc les plaintes qui lui sont adressées comme une occasion de revoir ses méthodes de travail ainsi que la formation et l'encadrement de son personnel.

Lorsqu'un usager veut se plaindre d'un événement, d'une situation ou d'un membre du personnel, il peut déposer une plainte écrite ou verbale au service de transport.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il peut acheminer sa plainte au directeur adjoint de la MRC. Si le plaignant demeure insatisfait, il doit acheminer sa plainte au Conseil des maires de la MRC. Le processus de plainte est confidentiel à tous les niveaux.