



# **MRC BROME–MISSISQUOI**

## **POLITIQUE POUR LE SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ**

Mise en vigueur  
1<sup>er</sup> janvier 2020

## MRC BROME-MISSISQUOI

### Politique pour le service de transport adapté

*Cette politique annule et remplace la politique pour le service de transport adapté 2017.*

Janvier 2020

Préparé par :

---

Isabelle Grenier  
Coordonnatrice – Service de transport

---

Joëlle Gaudreau  
Agent de bureau et de développement  
en transport – 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](http://www.mrcbm.qc.ca)

## TABLE DES MATIÈRES

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>1.</b>  | <b>INTRODUCTION .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2.</b>  | <b>MANDAT DU SERVICE DE TRANSPORT DE LA MRC.....</b>             | <b>5</b>  |
| 2.1.       | Objectifs.....   | 5         |
| 2.2.       | Responsabilités .....  | 5         |
| <b>3.</b>  | <b>ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT ADAPTÉ .....</b>                   | <b>5</b>  |
| 3.1.       | Critères d'admissibilité au transport adapté .....               | 5         |
| 3.2.       | Comité d'admission.....  | 6         |
| 3.3.       | Admission.....   | 6         |
| 3.4.       | Modification d'un dossier.....                                   | 7         |
| 3.5.       | Transfert de dossier .....                                       | 7         |
| 3.6.       | Bureau de révision.....  | 7         |
| 3.7.       | Types d'admission.....   | 8         |
| 3.8.       | Types d'accompagnement .....                                     | 8         |
| <b>4.</b>  | <b>TERRITOIRE DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ DE LA MRC .....</b> | <b>9</b>  |
| <b>5.</b>  | <b>SERVICE.....</b>  | <b>9</b>  |
| 5.1.       | Service porte-à-porte .....                                      | 10        |
| 5.2.       | Types de transport.....  | 10        |
| 5.3.       | Avis aux usagers.....  | 10        |
| <b>6.</b>  | <b>HORAIRE.....</b>  | <b>11</b> |
| 6.1.       | Horaire du service .....   | 11        |
| 6.2.       | Horaire du bureau.....   | 11        |
| <b>7.</b>  | <b>CIRCUITS ET DÉPLACEMENTS HORS TERRITOIRE .....</b>            | <b>11</b> |
| 7.1.       | Circuits .....   | 11        |
| 7.2.       | Déplacements hors territoire.....                                | 12        |
| <b>8.</b>  | <b>POLITIQUE DE RÉSERVATION.....</b>                             | <b>12</b> |
| 8.1.       | Quand réserver .....   | 12        |
| 8.2.       | Renseignements demandés .....                                    | 12        |
| 8.3.       | Visiteur d'un autre service de transport adapté .....            | 13        |
| 8.4.       | Rendez-vous médical.....   | 13        |
| 8.5.       | Mode de transport.....   | 13        |
| 8.6.       | Annulation .....   | 13        |
| 8.7.       | Modification .....   | 13        |
| <b>9.</b>  | <b>CONDITIONS INHABITUELLES .....</b>                            | <b>14</b> |
| 9.1.       | Retard .....   | 14        |
| 9.2.       | Mauvaises conditions routières (tempête) .....                   | 14        |
| 9.3.       | Accident.....  | 14        |
| <b>10.</b> | <b>TARIFICATION ET MODES DE PAIEMENT .....</b>                   | <b>14</b> |
| 10.1.      | Tarification .....   | 14        |
| 10.2.      | Modes de paiement.....   | 15        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>11. RESPONSABILITÉS DE L'USAGER.....</b>   | <b>15</b> |
| 11.1. Accessibilité et entretien des lieux.....   | 15        |
| 11.2. Animaux.....  | 15        |
| 11.3. Assistance à destination.....   | 16        |
| 11.4. Bagages/emplettes.....  | 16        |
| 11.5. Ceinture de sécurité.....   | 16        |
| 11.6. Comportement respectueux.....   | 16        |
| 11.7. Édifices publics, résidences et immeubles d'habitation.....                         | 16        |
| 11.8. Fauteuils roulants.....   | 16        |
| 11.9. Modification d'un trajet.....   | 17        |
| 11.10. Objets perdus ou brisés.....   | 17        |
| 11.11. Délai d'attente.....   | 17        |
| 11.12. Tabac et nourriture.....   | 17        |
| <b>12. PÉNALITÉS.....</b>   | <b>17</b> |
| 12.1. Voyage blanc.....   | 17        |
| 12.2. Non-paiement.....   | 18        |
| 12.3. Chèque sans provision.....  | 18        |
| 12.4. Comportement inadéquat.....   | 18        |
| 12.5. Non-respect des règlements.....   | 18        |
| <b>13. SERVICE DE TRANSPORT, COMITÉ DE TRANSPORT ET CONSEIL DES MAIRES DE LA MRC.....</b> | <b>18</b> |
| 13.1 Service de transport.....  | 18        |
| 13.2. Transporteurs.....  | 19        |
| 13.3. Comité de transport.....  | 19        |
| 13.4. Conseil des maires de la MRC Brome-Missisquoi.....                                  | 19        |
| <b>14. PROCÉDURES D'URGENCE.....</b>  | <b>20</b> |
| <b>15. GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES.....</b>  | <b>20</b> |
| 15.1. Traitement des plaintes et requêtes.....  | 20        |
| 15.2. Durée de traitement des plaintes et requêtes.....                                   | 20        |
| 15.3. Recours.....  | 20        |

## 1. INTRODUCTION

Le transport adapté l'Auto-Amie, organisme sans but lucratif, fut créé en 1992 afin d'offrir un service de transport adapté aux personnes ayant des limitations.

À l'origine, le territoire desservi couvrait sept (7) municipalités, dont la ville de Farnham qui agissait à titre de mandataire. Le nombre de municipalités participantes atteint aujourd'hui vingt et une (21) municipalités, dont dix-neuf (19) dans la MRC Brome-Missisquoi (MRC).

Le 1<sup>er</sup> mars 2008, la MRC prend compétence en transport adapté et collectif. Les démarches pour dissoudre l'organisme sans but lucratif l'Auto-Amie sont alors entreprises.

## 2. MANDAT DU SERVICE DE TRANSPORT DE LA MRC

Le Service de transport de la MRC offre un service de transport adapté en commun de porte-à-porte aux personnes ayant des limitations. Un transport est dit « en commun » quand plusieurs personnes sont transportées ensemble sur un même trajet. Ce service est offert aux personnes admises selon les critères de la politique d'admissibilité en transport adapté du ministère des Transports.

### 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.

### 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 ADAPTÉ

Le transport adapté est un service de transport en commun adapté aux besoins des personnes handicapées et régi par une politique d'admissibilité provinciale du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports afin d'assurer l'uniformité et l'équité dans le traitement des demandes partout au Québec. Cette section est un résumé des points importants de cette politique.

### 3.1. Critères d'admissibilité au transport adapté

Pour être admissible, la personne doit répondre aux deux exigences suivantes :

- Être une personne handicapée, c'est-à-dire « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes » (Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle, RLRQ, chapitre E-20.1);
  - Avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Seules les incapacités suivantes pourront être retenues aux fins de l'admissibilité :

- incapacité de marcher 400 mètres sur un terrain uni;
- incapacité de monter une marche de 35 cm de hauteur avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui;
- incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport en commun régulier;
- incapacité à s'orienter dans le temps;
- incapacité à s'orienter dans l'espace;
- incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;
- incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle. Cette incapacité ne peut toutefois à elle seule être retenue aux fins d'admission.

### 3.2. Comité d'admission

Le comité d'admission doit traiter une demande, jugée complète par l'officier délégué à l'admission, dans les 45 jours suivant sa réception.

Ce comité traite chaque dossier de façon confidentielle et équitable. Il détermine le type d'admission et le type d'accompagnement auxquels la personne a droit selon son dossier médical et en accord avec les principes directeurs de la politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports.

La décision du comité d'admission doit être motivée, transmise par écrit et prend effet immédiatement, à l'exception des cas où elle aurait pour conséquence d'annuler l'admissibilité ou de restreindre l'utilisation du service de transport adapté. Dans ces deux derniers cas, la décision prend effet 75 jours après avoir été rendue.

Les membres du comité d'admission se réunissent au début de chaque mois.

#### 3.2.1. Composition

Il s'agit d'un comité tripartite où sont représentés l'organisme mandataire (MRC Brome-Missisquoi), les personnes handicapées et le réseau de la santé et des services sociaux. Une personne nommée à titre de substitut est désignée pour chaque représentant.

### 3.3. Admission

#### 3.3.1. Demande d'admission

Le requérant doit se procurer un formulaire de demande d'admission et s'assurer de faire remplir la deuxième section par un professionnel de la santé. Les formulaires sont disponibles au bureau du service de transport et sur le site Internet de la MRC.

Seule la copie originale du formulaire dûment signée par le requérant est considérée comme valide par le comité d'admission. Il n'y a aucuns frais reliés au traitement des demandes d'admission.

### 3.3.2. *Suivi de la demande*

Une réponse écrite est transmise dans les 45 jours suivant la réception de la demande.

Si la demande satisfait aux critères énoncés dans la politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports, le service joindra à sa lettre d'acceptation un guide de l'utilisateur, une grille tarifaire et une carte d'admission qui indique le numéro de dossier ainsi que le nom de l'utilisateur.

Une personne détenant une carte d'admission au transport adapté pourra l'utiliser sur un autre territoire que celui où elle a été admise. Elle aura alors le statut de visiteur en vertu du principe de reconnaissance provinciale de l'admissibilité.

## 3.4. **Modification d'un dossier**

Le service de transport doit être avisé de tout changement apporté au dossier : adresse, numéro de téléphone, condition médicale, type d'accompagnement, aide à la mobilité (fauteuil roulant, canne, déambulateur, triporteur, quadriporteur, chien-guide, chien d'assistance, panier à roulettes pour emplettes, etc.).

Un changement apporté au type d'admission ou d'accompagnement requiert une révision par le comité d'admission. L'évaluation d'un professionnel fournissant tous les détails quant au diagnostic, aux déficiences, aux incapacités et aux besoins en transport est nécessaire.

Si l'utilisateur n'utilise plus le transport adapté pendant une période consécutive de deux (2) ans, son dossier sera automatiquement suspendu. Il devra communiquer avec le service de transport pour le réactiver.

## 3.5. **Transfert de dossier**

Si l'utilisateur déménage à l'extérieur du territoire de la MRC, une demande écrite de transfert de dossier doit être adressée au service de transport de la MRC Brome-Missisquoi qui acheminera le dossier de l'utilisateur au nouveau service de transport adapté.

## 3.6. **Bureau de révision**

### 3.6.1. *Mandat et processus*

Un usager qui se croit lésé par une décision rendue par le comité d'admission peut demander par écrit une révision au bureau de révision. La décision est prise à l'unanimité, est sans appel et doit être motivée et transmise par écrit à l'utilisateur ou au requérant.

Toute requête doit être adressée par écrit au bureau de révision dans les 40 jours suivant la décision du comité d'admission à l'adresse suivante :

Bureau de révision  
Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports  
700, boulevard René-Lévesque Est, 25<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5H1

### 3.7. Types d'admission

Il existe quatre (4) types d'admission :

#### 3.7.1. Admission générale

Valide en tout temps et pour tous les déplacements selon l'horaire établi par le service de transport.

#### 3.7.2. Admission provisoire

Valide pour une durée déterminée (exemple : 12 mois). Ce type d'admission est temporaire. À la date d'échéance, le service de transport demande à l'utilisateur, s'il y a lieu, de lui faire parvenir un nouveau formulaire.

#### 3.7.3. Admission saisonnière

Valide pour les mois d'hiver, soit du 1<sup>er</sup> octobre au 30 avril de chaque année. Les incapacités ne justifient pas l'utilisation du service au cours de l'année complète.

#### 3.7.4. Admission partielle

Limitée à certains déplacements seulement. Les personnes admises ont la capacité d'acquiescer les habiletés nécessaires à l'utilisation du transport en commun sur des trajets qu'elles auront à effectuer seules dans l'avenir.

### 3.8. Types d'accompagnement

#### 3.8.1. Obligatoire

Certains usagers requièrent une assistance physique ou psychologique en cours de déplacement. L'accompagnement joue en de telles circonstances un rôle de soutien indispensable pour la personne handicapée. En conséquence et étant donné le rôle qui lui est attribué, l'accompagnateur obligatoire doit être une personne responsable, âgée d'au moins 14 ans et capable d'apporter à l'utilisateur handicapé l'aide dont il a besoin au cours de son déplacement.

Dans le cas de l'enfant handicapé de moins de six (6) ans, il doit être accompagné d'une personne responsable âgée de 14 ans et plus lors de tous ses déplacements. Le droit de passage de l'accompagnateur est gratuit.

#### 3.8.2. Facultatif

L'utilisateur a droit à un accompagnateur qui embarque et débarque obligatoirement au même endroit que l'utilisateur. Le service de transport ne peut cependant garantir à l'accompagnateur une place dans le véhicule de transport adapté au moment de la réservation. Le service de transport avisera l'utilisateur, dans les meilleurs délais, de l'annulation pour non-disponibilité de place, de l'accompagnateur facultatif. L'accompagnateur doit payer son droit de passage.

#### 3.8.3. Non autorisé

Certains usagers, s'ils sont en compagnie d'une autre personne, peuvent utiliser le transport en commun régulier, sans préjudice à leur sécurité. Une personne ayant un handicap visuel



peut, par exemple, avec l'aide d'un accompagnateur, pallier son incapacité. Dans un tel cas, l'utilisateur ne peut pas être accompagné lors de ses déplacements en transport adapté.

#### 3.8.4. *L'accompagnement temporaire à des fins de familiarisation*

Pour certaines personnes, le besoin d'assistance au cours de leurs déplacements peut être temporaire. Cet accompagnement sert à sécuriser l'utilisateur lors de ses nouveaux déplacements le temps qu'il acquiert assez de confiance en lui-même pour les effectuer seul. L'accompagnateur temporaire aux fins de familiarisation doit être un adulte. Celui-ci doit payer son droit de passage.

#### 3.8.5. *L'accompagnement pour des besoins d'assistance à destination*

Dans ce cas, l'accompagnateur peut voyager ou ne pas voyager avec le transport adapté. Par contre, il doit être présent lorsque l'utilisateur arrive à destination. S'il voyage avec l'utilisateur, l'accompagnateur embarque et débarque obligatoirement au même endroit que l'utilisateur et doit payer son droit de passage.

#### 3.8.6. *L'accompagnement pour responsabilité parentale*

Le parent peut voyager avec son enfant ou ses enfants à charge de moins de 14 ans, quel que soit le type d'accompagnement. La place dans le véhicule doit être confirmée au moment de la réservation et l'accompagnateur embarque et débarque obligatoirement au même endroit. Si l'enfant a 5 ans ou moins, son droit de passage est gratuit.

Si le parent juge bon d'apporter un siège d'appoint, il doit fournir ce siège. Le chauffeur veillera à fixer solidement le siège sur la banquette. De plus, les sièges d'appoint utilisés ne peuvent pas demeurer dans les véhicules jusqu'au prochain déplacement. La personne responsable doit pouvoir en disposer lors du débarquement.

#### 3.8.7. *Le chien-guide ou chien d'assistance*

Le chien-guide ou chien d'assistance n'est pas un accompagnateur. Sa présence est permise quel que soit le type d'accompagnement autorisé. L'utilisateur doit mentionner au service de transport la présence d'un chien-guide ou d'un chien d'assistance. Le droit de passage du chien est gratuit.

## **4. TERRITOIRE DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ DE LA MRC**

Le service de transport adapté dessert dix-neuf (19) des vingt et une (21) municipalités de la MRC Brome-Missisquoi ainsi que les municipalités d'Ange-Gardien et de Sainte-Brigide-d'Iberville.

## **5. SERVICE**

Le service de transport adapté est conçu en fonction d'un horaire prédéterminé. Comme il s'agit d'un service porte-à-porte qui nécessite une réservation, des plages horaires sont réservées à des circuits fixes pour les usagers réguliers et à des transports occasionnels pour les usagers qui se déplacent sporadiquement.

## 5.1. Service porte-à-porte

Selon le « *Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec* » (ASTAQ et coll. 2008), le chauffeur indique sa présence en sonnant à la porte de la résidence, en précisant le nom de l'utilisateur et sa destination. S'il y a lieu, le chauffeur prête assistance en tenant le bras de l'utilisateur ou en poussant son fauteuil roulant au point d'embarquement et de débarquement. La prise en charge débute à la porte extérieure du point de départ et se termine à la porte extérieure du lieu de destination.

Si l'utilisateur utilise un fauteuil roulant et doit effectuer un transfert de son fauteuil à la banquette du véhicule, il doit le faire seul sans l'aide du chauffeur. S'il y a plus de trois marches à franchir, l'utilisateur doit être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur. En aucun temps, le chauffeur ne doit transporter un utilisateur dans ses bras ou descendre un fauteuil roulant dans les escaliers. Le chauffeur doit également s'assurer, dans certains cas, de la prise en charge de l'utilisateur à destination.

## 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. Une fois la réservation effectuée, l'utilisateur 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'utilisateur seulement s'il y a plus de dix (10) minutes d'écart entre l'heure demandée et l'heure modifiée.

### 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 cinq (5) jours ouvrables avant le déplacement. Les utilisateurs paient le tarif en vigueur ou un montant forfaitaire.

## 5.3. Avis aux usagers

Lorsqu'il y a des modifications au sujet des heures de service, de la tarification ou du territoire desservi, les utilisateurs sont 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*.

## 6. HORAIRE

### 6.1. Horaire du service

- Du lundi au jeudi : De 7 h à 18 h;
- Du vendredi au dimanche : De 7 h à 24 h;
- Transport de groupe : Tous les jours, selon la disponibilité des véhicules et les contraintes budgétaires.

### 6.2. Horaire du bureau

- Le bureau est ouvert du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h
- Le bureau est fermé les jours fériés suivants :
  - Vendredi saint,
  - Lundi de Pâques,
  - Journée nationale des patriotes,
  - Fête nationale du Québec,
  - Fête du Canada,
  - Fête du Travail,
  - Action de grâce,
  - Période des Fêtes : sujet à changement.\*

\* L'utilisateur doit contacter le service de transport pour connaître les heures d'ouverture.

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

## 7. CIRCUITS ET DÉPLACEMENTS HORS TERRITOIRE

### 7.1. Circuits

#### 7.1.1. Circuits intermunicipaux

##### Circuits **des municipalités vers Cowansville.**

- Du lundi au vendredi;
- Deux (2) allers à partir des municipalités de la MRC : matin et midi;
- Deux (2) retours à partir de Cowansville : midi et fin d'après-midi.

##### Circuits **entre les municipalités de Bedford et Farnham.**

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

#### 7.1.2. Circuits intermunicipaux hors MRC Brome-Missisquoi

##### Circuits des municipalités **d'Ange-Gardien et de Sainte-Brigide-d'Iberville vers Farnham et Cowansville :**

- Du lundi au vendredi;
- Deux (2) allers d'Ange-Gardien et de Sainte-Brigide-d'Iberville vers Farnham et Cowansville : matin et midi;
- Deux (2) retours de Cowansville et de Farnham vers Ange-Gardien et Sainte-Brigide-d'Iberville : midi et fin d'après-midi.

- Circuits entre les municipalités **de Bromont et Granby pour les usagers en transport adapté de Bromont seulement.**
  - Du lundi au vendredi;
  - Deux (2) allers de Bromont : matin et midi;
  - Deux (2) retours de Granby : midi et fin d'après-midi.

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

#### 7.1.3. *Autres circuits*

Circuits qui répondent à des besoins spécifiques.

## 7.2. Déplacements hors territoire

Les déplacements hors territoire sont offerts pour des rendez-vous médicaux seulement vers Lac-Brome, Saint-Jean-sur-Richelieu et vers Granby.

Ces déplacements sont autorisés seulement s'ils sont occasionnels, non récurrents (exemple d'un déplacement récurrent : hémodialyse) et respectent les contraintes budgétaires.

La plage horaire de l'aller : de 9 h 30 à 13 h 30.

## 8. POLITIQUE DE RÉSERVATION

### 8.1. Quand réserver

Les usagers doivent communiquer avec le service de transport du lundi au vendredi, de 8 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.
- **Déplacement de groupe** : cinq (5) jours ouvrables avant le déplacement.
- **Jours fériés** : Les déplacements effectués un lundi, un jour férié, ou le jour suivant un jour férié, demandent que l'utilisateur réserve au plus tard la journée ouvrable précédant le jour férié avant midi.

### 8.2. Renseignements demandés

L'utilisateur doit fournir les renseignements suivants :

- Nom et prénom;
- Date du transport;
- Adresse de départ et adresse de destination;
- Heure de départ et heure de retour;
- Fréquence du déplacement, s'il y a lieu;
- Présence d'un accompagnateur ou d'un animal;
- Changement d'appareil depuis la dernière réservation;
- Statut de visiteur, s'il y a lieu.

### 8.3. Visiteur d'un autre service de transport adapté

Le visiteur devra réserver sa place en contactant le service de transport. L'utilisateur en visite devra se conformer aux règlements du service de transport et payer le même tarif que les usagers résidant sur le territoire de la MRC.

### 8.4. Rendez-vous médical

Lorsque le déplacement est à l'intérieur d'une municipalité, le retour d'un rendez-vous médical est sur appel. Lorsque le déplacement est entre deux (2) municipalités, l'utilisateur doit choisir l'heure du circuit à l'aller ou au retour, s'il y a lieu. Si le retour est sur appel, l'utilisateur doit appeler le :

- service de transport adapté;
- et le transporteur directement si **en dehors des heures de bureau**.

L'utilisateur doit prévoir un temps d'attente raisonnable en fonction des heures d'achalandage et de la disponibilité des véhicules. Il est possible que le délai d'attente d'un retour sur appel hors territoire soit plus long.

### 8.5. Mode de transport

Le mode de transport utilisé lors du déplacement est à la discrétion du service de transport. Ce choix tient compte des limitations de l'utilisateur et des ressources disponibles.

**Le service n'est pas tenu d'en informer l'utilisateur.**

### 8.6. Annulation

L'utilisateur doit aviser le service de transport de l'annulation d'un transport au minimum une heure avant l'heure prévue de son déplacement.

**Si le bureau est fermé**, durant l'heure du midi, le soir après 16 h ou la fin de semaine, l'utilisateur doit appeler au service de transport et laisser le message puis, si le numéro de téléphone est connu, 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.

Si l'utilisateur omet d'annuler sa réservation, annule au moment de l'embarquement ou sans préavis raisonnable, son transport est considéré comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉS 12.1).

### 8.7. Modification

#### 8.7.1. Réservation occasionnelle

Une demande de modification d'une réservation occasionnelle doit être faite au plus tard la veille du transport avant midi (12 h). Les modifications d'une réservation pour un transport effectué la fin de semaine et le lundi doivent être communiquées au service de transport le vendredi avant midi (12 h).

### 8.7.2. Réservation régulière

Une demande de modification d'une réservation régulière doit être faite 5 jours ouvrables avant le début des transports (exemple : répit).

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

## 9. CONDITIONS INHABITUELLES

### 9.1. Retard

#### Bureau ouvert

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

#### Bureau fermé

**Si le bureau est fermé**, durant l'heure du midi, le soir après 16 h ou la fin de semaine, l'utilisateur doit appeler au service de transport et laisser le message puis, si le numéro de téléphone est connu, appeler directement le transporteur.

### 9.2. Mauvaises conditions routières (tempête)

Afin d'assurer le transport sécuritaire des usagers, le service de transport se réserve le droit de suspendre temporairement son service en raison de mauvaises conditions routières. La décision de suspendre ou non le service revient au coordonnateur du service de transport.

En cas de fermeture du service, un message sera diffusé sur les ondes de la station de radio M105 (FM 104,9). Un avis sera également publié sur la page d'accueil du site Internet [www.mrcbm.qc.ca](http://www.mrcbm.qc.ca). L'utilisateur peut également communiquer avec le service de transport qui l'informerait des mesures prises en réponse aux mauvaises conditions routières.

### 9.3. Accident

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

## 10. TARIFICATION ET MODES DE PAIEMENT

### 10.1. Tarification

La tarification en vigueur est sujette à modification. Un avis public est cependant publié dans les journaux locaux avant toute modification. Les usagers peuvent prendre connaissance de la tarification en appelant au service de transport ou en consultant le site Internet de la MRC.

- Adulte : Tarification en vigueur
- Enfant de cinq ans et moins : Gratuit. Doit être obligatoirement accompagné d'une personne responsable âgée de 14 ans et plus (voir point 3.8.1). Si pour un transport de groupe, l'enfant paie le tarif en vigueur ou un montant forfaitaire.

## 10.2. Modes de paiement

### 10.2.1. 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.

### 10.2.2. Carnet de billets

Billets vendus en carnet de 10 :

- 2 types : intermunicipal et intramunicipal;
- Pas de remboursement;
- L'utilisateur peut commander un carnet depuis chez lui lors de la réservation, le carnet lui sera alors livré par le chauffeur lors de l'embarquement. Il peut aussi acheter un carnet directement au bureau du service de transport;
- Payable comptant au transporteur lors de l'embarquement;
- Payable comptant ou par chèque au nom de la MRC Brome-Missisquoi si acheté au bureau de la MRC.

### 10.2.3. Facturation

- Mode de paiement offert aux usagers réguliers (fréquence 2 déplacements et plus/semaine) non autonomes;
- Calculée en fonction de l'utilisation de l'utilisateur.

## 11. RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

### 11.1. Accessibilité et entretien des lieux

Afin de garantir un déplacement sécuritaire, l'utilisateur doit s'assurer de l'accessibilité de sa résidence à tout moment de l'année. Il est donc responsable de l'entretien de son entrée de cour en hiver lorsque celle-ci est enneigée ou glacée. De plus, le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire, facilement carrossable et bien entretenu. Un manquement à cette responsabilité est considéré comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉ 12.1).

### 11.2. Animaux

#### 11.2.1. Animal de compagnie

L'animal de compagnie voyage obligatoirement dans une cage fermée fournie par l'utilisateur. Cette cage doit pouvoir rester sur les genoux de l'utilisateur pendant tout le temps du transport. L'utilisateur doit informer le service de transport de la présence d'un animal lors de la réservation.

#### 11.2.2. Chien-guide ou chien d'assistance

La présence d'un chien aidant certifié comme chien-guide ou chien d'assistance est acceptée à bord des véhicules en tout temps. Le chien-guide ou chien d'assistance ne doit pas se comporter de manière agressive avec les passagers et le chauffeur. Si l'animal nuit au confort et à la sécurité des autres utilisateurs du transport adapté, la MRC peut exiger que des correctifs soient apportés en collaboration avec le maître ou le dresseur. L'utilisateur doit mentionner la présence du chien-guide ou chien d'assistance lors de la réservation.

### 11.3. Assistance à destination

Le responsable de l'utilisateur doit s'assurer de la prise en charge de l'utilisateur à son point d'arrivée. En l'absence d'une personne responsable, le chauffeur appliquera les directives de la procédure d'urgence (voir PROCÉDURES D'URGENCE 14).

### 11.4. Bagages/emplettes

Les bagages et les emplettes sont permis si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur, s'ils ne requièrent pas d'espace additionnel à bord du véhicule et s'ils n'encombrent pas le passage.

### 11.5. Ceinture de sécurité

À bord des autobus et des taxis, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire. L'utilisateur qui ne peut pas attacher lui-même sa ceinture demandera l'aide du chauffeur. Si l'utilisateur 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.

### 11.6. Comportement respectueux

Le comportement de l'utilisateur doit être empreint de respect et de civisme envers le chauffeur, les autres passagers et toutes personnes reliées de près ou de loin au service de transport.

### 11.7. Édifices publics, résidences et immeubles d'habitation

L'utilisateur doit se présenter à l'entrée principale de l'édifice 10 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement.

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

Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur ou un escalier pour aller chercher ou reconduire un utilisateur à l'étage.

### 11.8. Fauteuils roulants

Un système de retenue homologué doit assurer l'ancrage normalisé du fauteuil roulant dans le véhicule. Dans le cas contraire, le déplacement sera refusé et sera considéré comme un voyage blanc.

Le service de transport se réserve le droit de refuser un transport à l'utilisateur qui utilise un fauteuil surdimensionné ou qui, pour une raison ou une autre, ne rentre pas dans le véhicule adapté. L'impossibilité d'assurer le transport sera aussi considérée comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉS 12.1).

#### 11.8.1. Triporteur et quadriporteur

Les fauteuils roulants de type triporteur ou quadriporteur sont autorisés dans les autobus et les taxis adaptés selon les places disponibles et la capacité des véhicules. L'utilisateur doit alors être en mesure de se déplacer (transfert) de son fauteuil à la banquette du véhicule sans l'aide du chauffeur.



Dimension réglementaire d'un triporteur ou d'un quadriporteur : largeur maximale de 30 pouces (76 cm) et longueur maximale de 48 pouces (122 cm). Ces fauteuils doivent être obligatoirement munis de quatre (4) points d'attache. Le service de transport se réserve le droit de refuser un transport à l'utilisateur qui utilise un fauteuil qui ne répond pas à ces critères. L'impossibilité d'assurer le transport sera aussi considérée comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉS 12.1).

L'utilisateur doit aviser le service de transport de l'utilisation de ces types particuliers de fauteuil lors de sa réservation.

#### 11.8.2. Fauteuil roulant vide pour motif de réparation

Sous réserve d'une place disponible à bord du véhicule, un usager peut voyager avec un fauteuil roulant vide seulement pour un motif de réparation. Aucun transport de fauteuil roulant sans la présence de l'utilisateur n'est accepté. Lors de la réservation, l'utilisateur doit mentionner la présence d'un fauteuil vide. Il devra payer des frais de transport additionnels, soit la valeur de son déplacement.

### 11.9. Modification d'un trajet

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

### 11.10. Objets perdus ou brisés

Si l'utilisateur 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 au chauffeur qui se chargera de le remettre à l'utilisateur lors du prochain déplacement.

Le service de transport n'est pas responsable des objets perdus ou brisés lors du déplacement de l'utilisateur.

### 11.11. Délai d'attente

L'utilisateur doit être prêt 10 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement. Il se peut qu'en raison d'impondérables, les véhicules 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 qui ont à respecter l'horaire des circuits ou d'un transport jumelé.

Si le transporteur doit partir sans l'utilisateur, ce transport sera considéré comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉS 12.1).

### 11.12. Tabac et nourriture

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

## 12. PÉNALITÉS

### 12.1. Voyage blanc

Un transport est considéré comme un « voyage blanc » lorsque le transporteur se déplace inutilement.

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

- 1) Refus de prendre le transport;
- 2) Omission d'annuler, donc pas présent à l'endroit et à l'heure convenus;
- 3) Résidence non accessible;
- 4) Pas prêt à l'heure prévue;
- 5) Fauteuils roulants inadéquats : dimension, absence de ceinture de sécurité abdominale et points d'ancrage;
- 6) Non-paiement.

L'utilisateur doit compenser les frais encourus en payant son transport selon la tarification en vigueur, et ce même s'il n'a pas utilisé le service. Les frais seront demandés à l'utilisateur lors d'un prochain déplacement.

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

### 12.2. Non-paiement

Le transport est automatiquement refusé à l'utilisateur qui n'acquiesce pas son droit de passage. Il sera, de plus, considéré comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉS 12.1).

### 12.3. Chèque sans provision

Si l'utilisateur émet un chèque sans provision, il devra payer le montant dû, additionné de frais administratifs de 20 \$, taxes en sus, lors du transport suivant. Après deux (2) chèques sans provision, les transports de l'utilisateur 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.

### 12.4. Comportement inadéquat

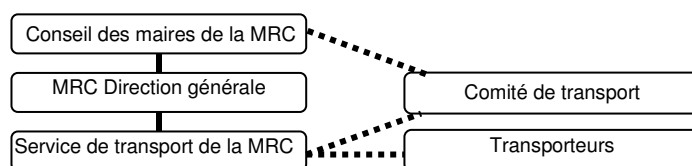
Selon la gravité et la récurrence d'un comportement inadéquat, la sanction pourrait être une suspension temporaire d'une semaine ou plus ou, dans certains cas, une suspension permanente. Le service de transport travaillera avec les différents intervenants à trouver une solution aux problèmes occasionnés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

### 12.5. 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 (ex. : attente d'une prise en charge, usager qui refuse de débarquer du véhicule).

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

Figure 1 : Organigramme du transport adapté et collectif



## 13.1. Service de transport

### 13.1.1. 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.

### 13.1.2. 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.

## 13.2. Transporteurs

Le service de transport de la MRC Brome-Missisquoi conclut 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.

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.

## 13.3. Comité de transport

Le comité de transport est consultatif et soumet ses recommandations au conseil des maires de la MRC Brome-Missisquoi.

Le comité est constitué :

- de quatre élus des municipalités participantes;
- d'un représentant du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS);
- d'un représentant du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest (CISSMO);
- d'un représentant de l'Association de personnes handicapées physiques de Brome-Missisquoi (APHPBM);
- 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.

## 13.4. Conseil des maires de la MRC Brome-Missisquoi

Le Conseil des maires constitue l'instance décisionnelle de la MRC. 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 vingt et une (21) municipalités de la MRC Brome-Missisquoi. Les assemblées ordinaires sont mensuelles et publiques.

## **14. PROCÉDURES D'URGENCE**

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

## **15. GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES**

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

### **15.1. Traitement des plaintes et requêtes**

Les plaintes et requêtes doivent être acheminées par écrit ou exprimées verbalement au service de transport.

Une plainte est déposée lorsque l'usager juge qu'il y a des motifs raisonnables de croire que l'action à l'origine de la plainte ne respecte pas les normes de la politique de transport en vigueur. Si la plainte est jugée fondée après l'analyse du dossier, un membre du service de transport communiquera avec l'usager pour l'informer des mesures qui auront été prises afin de corriger la situation.

### **15.2. Durée de traitement des plaintes et requêtes**

Le service de transport dispose de 45 jours pour procéder au traitement de la plainte.

### **15.3. Recours**

L'usager peut d'abord exercer un droit de recours auprès du directeur adjoint de la MRC, puis au comité de transport et finalement au Conseil des maires de la MRC s'il est en désaccord avec la façon dont sa plainte a été traitée ou si le délai de traitement n'a pas été respecté. Le processus de plainte est confidentiel à tous les niveaux.