



# **POLITIQUE D'UTILISATION DES SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN ADAPTÉ ET COLLECTIF**

Par  
Le Service de transport  
de la MRC de Memphrémagog

Adoptée le 8 mars 2018

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1.</b>	<b>TRANSPORT EN COMMUN ADAPTÉ .....</b>	<b>1</b>
1.1.	ADMISSION.....	1
1.1.1.	<i>Critères d’admissibilité au transport adapté .....</i>	<i>2</i>
1.1.2.	<i>Comité d’admission .....</i>	<i>2</i>
1.1.3.	<i>Type d’admission .....</i>	<i>2</i>
1.1.4.	<i>Demande de révision .....</i>	<i>3</i>
1.1.5.	<i>Transfert de dossier .....</i>	<i>3</i>
1.2.	TERRITOIRE DESSERVI.....	3
1.3.	HORAIRE .....	3
1.3.1.	<i>Heures d’opération du transport adapté.....</i>	<i>3</i>
1.3.2.	<i>Jours fériés.....</i>	<i>4</i>
1.4.	RÉSERVATIONS .....	4
1.4.1.	<i>Quand et comment réserver.....</i>	<i>4</i>
1.4.2.	<i>Horaire du bureau de répartition .....</i>	<i>5</i>
1.4.3.	<i>Informations demandées.....</i>	<i>5</i>
1.4.4.	<i>Mode de transport.....</i>	<i>5</i>
1.4.5.	<i>Retour sur appel (rendez-vous médical seulement).....</i>	<i>6</i>
1.4.6.	<i>Visiteur d’un autre service de transport adapté .....</i>	<i>6</i>
1.4.7.	<i>Accompagnateur et chien d’assistance .....</i>	<i>6</i>
1.4.8.	<i>Responsabilité parentale .....</i>	<i>6</i>
1.5.	ANNULATION / MODIFICATION.....	6
1.5.1.	<i>Tempête de neige ou verglas.....</i>	<i>7</i>
1.6.	RESPONSABILITÉS DE L’USAGER .....	7
1.6.1.	<i>Ponctualité.....</i>	<i>7</i>
1.6.2.	<i>Ceinture de sécurité et fauteuils roulants.....</i>	<i>7</i>
1.6.3.	<i>Accessibilité des lieux.....</i>	<i>8</i>
1.6.4.	<i>Bagages et emplettes .....</i>	<i>8</i>
1.6.5.	<i>Tabac et nourriture.....</i>	<i>8</i>
1.6.6.	<i>Paieement.....</i>	<i>8</i>
1.6.7.	<i>Comportements inadéquats .....</i>	<i>8</i>
1.6.8.	<i>Animaux de compagnie .....</i>	<i>9</i>
1.7.	NON-RESPECT DES RÈGLEMENTS .....	9
1.8.	VOYAGE BLANC.....	9
1.8.1.	<i>Description d’un voyage blanc.....</i>	<i>9</i>
1.8.2.	<i>Pénalité, voyage blanc.....</i>	<i>10</i>
1.9.	TARIFS .....	10
1.10.	GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES.....	10
1.10.1.	<i>Traitement des plaintes et requêtes.....</i>	<i>10</i>

<b>2.</b>	<b>TRANSPORT EN COMMUN COLLECTIF.....</b>	<b>12</b>
2.1.	ADMISSION.....	12
2.2.	TERRITOIRE DESSERVI.....	12
2.3.	TYPES DE SERVICE / HORAIRE DES SERVICES.....	12
2.3.1.	<i>Intégration au transport adapté.....</i>	<i>12</i>
2.3.2.	<i>Jours fériés.....</i>	<i>13</i>
2.3.3.	<i>Transport urbain Magog.....</i>	<i>14</i>
2.3.4.	<i>Transport spécial du jeudi.....</i>	<i>14</i>
2.3.5.	<i>Circuit Eastman.....</i>	<i>14</i>
2.3.6.	<i>Circuit Stanstead.....</i>	<i>14</i>
2.4.	RÉSERVATIONS.....	15
2.4.1.	<i>Quand et comment réserver.....</i>	<i>15</i>
2.4.2.	<i>Horaire du bureau de répartition.....</i>	<i>15</i>
2.4.3.	<i>Informations demandées.....</i>	<i>15</i>
2.4.4.	<i>Mode de transport.....</i>	<i>16</i>
2.5.	ANNULATION/MODIFICATION.....	16
2.5.1.	<i>Tempête de neige ou verglas.....</i>	<i>16</i>
2.6.	RESPONSABILITÉS DE L'USAGER.....	16
2.6.1.	<i>Ponctualité.....</i>	<i>16</i>
2.6.2.	<i>Ceinture de sécurité.....</i>	<i>17</i>
2.6.3.	<i>Bagages et emplettes.....</i>	<i>17</i>
2.6.4.	<i>Tabac et nourriture.....</i>	<i>17</i>
2.6.5.	<i>Paiement.....</i>	<i>17</i>
2.6.6.	<i>Comportements inadéquats.....</i>	<i>17</i>
2.6.7.	<i>Animaux de compagnie.....</i>	<i>17</i>
2.7.	NON-RESPECT DES RÈGLEMENTS.....	18
2.8.	VOYAGE BLANC.....	18
2.8.1.	<i>Description d'un voyage blanc.....</i>	<i>18</i>
2.8.2.	<i>Pénalité, voyage blanc.....</i>	<i>18</i>
2.9.	TARIFS.....	18
2.10.	GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES.....	19
2.10.1.	<i>Traitement des plaintes et requêtes.....</i>	<i>19</i>

## MISE EN CONTEXTE

Afin d'assurer un service de transport en commun sécuritaire, accessible, fiable et équitable, le présent guide d'utilisation est mis à la disposition des usagers. La nature des services offerts et la façon de les utiliser y sont alors expliquées.

### 1. TRANSPORT EN COMMUN ADAPTÉ

Le Service de transport de la MRC de Memphrémagog offre un service de transport adapté, en commun, aux personnes ayant des limitations, qui est de type porte-à-porte.

Ce service est offert aux personnes admises selon les critères de la *Politique d'admissibilité au transport adapté* du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports.

Un transport est dit « en commun » lorsque plusieurs personnes sont transportées ensemble sur un même trajet. Le service de porte-à-porte indique que le chauffeur doit fournir une assistance aux usagers lors de l'embarquement et du débarquement, ainsi qu'au cours du trajet si nécessaire.

Les déplacements sont effectués par des véhicules de type minibus accessibles ou par des taxis (accessibles ou réguliers), dépendamment des disponibilités et des besoins.

Le transport adapté est basé sur l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées et est offert sur réservation seulement.

#### 1.1. ADMISSION

Pour avoir accès aux services de transport adapté offerts par la MRC de Memphrémagog, les citoyens des municipalités desservies doivent préalablement adresser une demande d'admissibilité en remplissant le formulaire prévu à cet effet. Toute demande incomplète sera retournée à l'expéditeur, ce qui retardera le traitement de la demande. Le formulaire de demande d'admissibilité est disponible au Service de transport de la MRC de Memphrémagog, ainsi que sur son site internet.

La *Politique d'admissibilité au transport adapté* est établie selon les règles du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. Une personne admise au transport adapté peut utiliser ce service à travers tout le Québec, là où il est offert à la population.

### **1.1.1. Critères d'admissibilité au transport adapté**

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

1. 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 et sociale\*](#) , RLRQ, chapitre E-20.1);
2. 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 sur une distance de 400 m 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 de s'orienter dans le temps ou 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. Toutefois, cette incapacité ne peut à elle seule être retenue aux fins d'admission.

### **1.1.2. Comité d'admission**

La demande sera étudiée par un comité d'admission, composé d'un officier délégué représentant l'organisme mandataire, deux représentants des personnes handicapées, et un représentant du réseau de la santé et des services sociaux. Ce comité rendra une réponse écrite dans un délai de 45 jours ouvrables suivant le dépôt du formulaire dûment complété. Toute demande est traitée de façon confidentielle.

### **1.1.3. Type d'admission**

L'admission de l'utilisateur peut être de type : générale, provisoire, partielle ou saisonnière.

### **1.1.4. Demande de révision**

Une personne qui se croit lésée par une décision rendue par le comité d'admission peut, dans les 40 jours suivant cette décision, adresser par écrit une demande de révision au *Bureau de révision* à l'adresse suivante :

**Bureau de révision :**

Direction du transport terrestre des personnes  
Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports  
700, boulevard René-Lévesque Est, 15<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5H1

### **1.1.5. Transfert de dossier**

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

## **1.2. TERRITOIRE DESSERVI**

Les services de transport adapté sont offerts aux citoyens des municipalités participantes suivantes :

- Austin
- Ayer's Cliff
- Bolton-Est
- Canton de Hatley
- Canton d'Orford
- Canton de Potton
- Canton de Stanstead
- Eastman
- Magog
- North Hatley
- Sainte-Catherine-de-Hatley
- Ville de Stanstead

Les services offerts varient d'une municipalité à l'autre. Les déplacements sont offerts partout sur le territoire des municipalités participantes de la MRC, ainsi que vers les hôpitaux (CHUS Fleurimont, Hôtel Dieu, d'Youville et Argyll) et le Centre de réadaptation de l'Estrie de Sherbrooke (CRE). Un service vers le Carrefour de l'Estrie est offert tous les premiers samedis du mois, pour les citoyens de toutes les municipalités ci-haut mentionnées, sauf le Canton de Potton.

## **1.3. HORAIRE**

### **1.3.1. Heures d'opération du transport adapté**

Le tableau suivant présente l'horaire des services de transport adapté offerts dans les différentes municipalités participantes. Les déplacements vers Sherbrooke sont pour des rendez-vous médicaux seulement, du lundi au vendredi, et ce, entre 7 h 30 et 8 h ainsi qu'entre 11 h et 11 h 30. Les retours se font à 12 h et à 17 h.

L'horaire peut être sujet à changement sans préavis.

	<b>Lundi</b>	<b>Mardi</b>	<b>Mercredi</b>	<b>Jeudi</b>	<b>Vendredi</b>	<b>Samedi</b>	<b>Dimanche</b>
Austin	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h
Ayer's Cliff	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h
Bolton-Est	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h
Canton de Hatley <sup>1</sup>	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	
Canton d'Orford	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h
Canton de Potton <sup>2</sup>	7h30 à 17h		7h30 à 17h	7h30 à 17h			
Eastman <sup>3</sup>		7h30 à 17h	7h30 à 17h		7h30 à 17h		
Magog	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	10h à 23h	10h à 23h
North Hatley	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h
Ste-Cath.-de-Hatley	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	10h à 23h	10h à 23h
Canton de Stanstead <sup>4</sup>	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h		
Ville de Stanstead	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h

(1) Canton de Hatley : Transport vers Sherbrooke seulement.

(2) Canton de Potton : Un aller et un retour par jour. Aucun déplacement vers Sherbrooke.

(3) Eastman : un aller et un retour par jour. Transport vers Sherbrooke 25 jours par année, incluant le Carrefour de l'Estrie tous les premiers samedis du mois.

(4) Canton de Stanstead : un aller et un retour par jour.

### 1.3.2. Jours fériés

Le Service de transport de la MRC de Memphrémagog est fermé lors des jours fériés et n'offre aucun service de transport (sauf pour les rendez-vous de dialyse) :

- Jour de l'an
- Lendemain du jour de l'an
- Lundi de Pâques
- Fête des Patriotes
- Fête nationale du Québec
- Fête du Canada
- Fête du Travail
- Action de grâce
- Noël
- Lendemain de Noël

## 1.4. RÉSERVATIONS

### 1.4.1. Quand et comment réserver

Toutes les réservations se font par téléphone seulement, en contactant le bureau de répartition au 819 843-3350.

Seul l'utilisateur ayant déclaré une incapacité auditive a le droit d'utiliser le service d'appel pour malentendant pour effectuer une réservation.

Une réservation peut être faite pour un besoin récurrent (par exemple, tous les mardis et jeudis matin à 9 h) ou ponctuel (par exemple, samedi le 3 juin à 14 h).

Toutes les réservations doivent être effectuées avant midi la journée ouvrable précédant le déplacement. Pour les déplacements du samedi, dimanche et lundi, les réservations doivent être effectuées avant midi le vendredi.

Le bureau de répartition peut modifier de quelques minutes l'heure du déplacement d'un usager afin d'en accommoder un plus grand nombre. Dans tel cas, le répartiteur en informera l'usager au préalable.

### **1.4.2. Horaire du bureau de répartition**

Lundi	8 h à 12 h	13 h à 16 h 30
Mardi	8 h à 12 h	13 h à 16 h 30
Mercredi	8 h à 12 h	13 h à 16 h 30
Jeudi	8 h à 12 h	13 h à 16 h 30
Vendredi	8 h à 12 h	13 h à 16 h

Fermé lors des jours fériés (voir 1.3.2, *Jours fériés*), ainsi que le vendredi saint, le 24 et le 31 décembre. Si l'un de ces jours coïncide avec un jour de fin de semaine, celui-ci sera reporté au jour ouvrable le plus près, à moins d'avis contraire.

### **1.4.3. Informations demandées**

Pour réserver un déplacement, les informations suivantes doivent être données :

- Nom
- Date et heure du départ
- Date et heure du retour (ou retour sur appel, voir 1.4.5)
- Adresse de départ
- Adresse de destination
- Contrainte de mobilité et équipement : personne ambulatoire ou utilisatrice d'un fauteuil roulant manuel ou motorisé
- Présence d'un accompagnateur

Avec ces données, le répartiteur établira la possibilité d'offrir le service de transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandés.

### **1.4.4. 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'usager et des ressources disponibles. Le service n'est pas tenu d'en informer l'usager.



### **1.4.5. Retour sur appel (rendez-vous médical seulement)**

Le retour d'un rendez-vous médical peut être sur appel. Pour ce faire, l'utilisateur doit appeler le bureau de répartition au 819 843-3350, une fois le rendez-vous terminé.

L'utilisateur doit prévoir un temps d'attente raisonnable en fonction des heures d'achalandage et de la disponibilité des véhicules. Le délai d'attente peut aller jusqu'à 60 minutes.

### **1.4.6. Visiteur d'un autre service de transport adapté**

Le visiteur devra réserver sa place en contactant le bureau de répartition. 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.

### **1.4.7. Accompagnateur et chien d'assistance**

L'obligation d'accompagnement est déterminée par les membres du comité d'admissibilité lors de l'étude de la demande d'admission. L'accompagnateur autorisé doit être une personne responsable, âgée d'au moins 14 ans et capable d'apporter à la personne handicapée l'aide dont elle a besoin au cours de son déplacement. Dans tous les cas d'accompagnement obligatoire, la place de l'accompagnateur est assurée dans le véhicule dès la réservation et l'accompagnateur n'a pas à défrayer le coût de son passage.

Si l'état de l'utilisateur du transport adapté ne requiert pas obligatoirement d'assistance, il peut néanmoins se faire accompagner lorsqu'il utilise le service de transport adapté, si les disponibilités à bord du véhicule le permettent. Le cas échéant, la réservation doit obligatoirement être effectuée pour les deux passagers, l'accompagnateur doit payer son passage et effectuer le même trajet.

La présence d'un chien d'assistance ou d'un chien guide est acceptée et ne remplace pas l'accompagnateur.

### **1.4.8. Responsabilité parentale**

Tout enfant admis aux services de transport adapté âgé de **5 ans et moins** doit obligatoirement être accompagné d'une personne responsable âgée de 14 ans et plus lors de tous ses déplacements. Cette personne doit assumer le coût de son déplacement.

Tout enfant admis aux services de transport adapté âgé de **plus de 5 ans** peut se déplacer en compagnie de son parent. Le parent doit assumer le coût de son déplacement.

De plus, en vertu du principe de responsabilité parentale, le parent doit signer une lettre de dérogation autorisant l'enfant âgé entre 5 et 13 ans, à voyager seul.

## **1.5. ANNULATION / MODIFICATION**

L'utilisateur doit obligatoirement aviser le bureau de répartition d'une annulation, au moins une heure à l'avance au 819 843-3350.

Lorsque le bureau de répartition est fermé, l'utilisateur doit composer le 819 843-3350, et faire le 1. Votre appel sera transféré au téléphone d'urgence.

Le samedi et le dimanche, les annulations se font directement auprès des chauffeurs de taxi au 819 843-3377.

Lors d'une demande de modification de réservation, celle-ci doit être effectuée avant 15 h la veille du transport. Pour les transports du samedi, dimanche et lundi, les demandes de modifications doivent être effectuées au plus tard 15 h le vendredi précédent.

Aucune modification de réservation ne sera acceptée la journée même.

Important : Les chauffeurs ne peuvent en aucun cas modifier une réservation.

Aucun transport, ni aucune modification ne seront acceptés en dehors des heures d'ouverture du bureau de répartition. Seules les annulations sont acceptées.

Si aucune annulation n'a été faite et que l'utilisateur ne se présente pas pour son transport, il devra défrayer les coûts du « voyage blanc » lors de son prochain déplacement. À moins d'avis contraire, votre retour sera automatiquement annulé pour cette journée. (voir 1.8, *Voyage blanc*).

### **1.5.1. Tempête de neige ou verglas**

Lors d'une tempête majeure de neige ou de verglas, les clients seront informés de l'annulation du service par la radio locale, soit NRJ 106,1.

Nous maintiendrons dans la mesure du possible, les transports médicaux lors de ces journées.

## **1.6. RESPONSABILITÉS DE L'USAGER**

### **1.6.1. Ponctualité**

Le client doit être prêt à embarquer au moins 10 minutes avant l'heure confirmée du transport. Le chauffeur se présentera au lieu convenu lors de la réservation et aux plus dix minutes après l'heure prévue.

Il se peut qu'en raison d'impondérables, les véhicules soient en avance ou en retard de quelques minutes. Notez que les chauffeurs ne sont pas tenus d'attendre un usager après l'heure prévue de l'embarquement.

### **1.6.2. Ceinture de sécurité et fauteuils roulants**

Par mesure de sécurité, tous les usagers du service de transport adapté doivent obligatoirement boucler leur ceinture de sécurité dans les minibus et les voitures taxis.

La clientèle qui utilise un fauteuil roulant pour ses déplacements doit obligatoirement posséder une ceinture de sécurité à boucle de métal fixée à son fauteuil. De plus, ce dernier doit avoir un système

de retenue homologué afin d'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 (voir 1.8, *Voyage blanc*). Avant de monter sur le levier hydraulique, le chauffeur doit s'assurer que la ceinture est bien attachée. Si le client est dans l'impossibilité d'attacher sa ceinture de sécurité, le chauffeur doit effectuer cette manœuvre pour le client.

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.

Aucun transport de fauteuil roulant vide (pour réparation ou maintenance par exemple) n'est permis.

### **1.6.3. Accessibilité des lieux**

Durant la saison hivernale, il est de la responsabilité de l'utilisateur de tenir l'accès au domicile déblayé et déglacé (entrée, trottoir, escalier, etc.). Il doit aussi s'assurer de l'accessibilité de sa résidence à tout moment de l'année. Le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire, facilement carrossable et bien entretenu, sans quoi le transport peut être annulé. Ce transport sera alors considéré comme étant un voyage blanc (voir 1.8, *Voyage blanc*).

Si un usager en fauteuil roulant doit franchir plusieurs marches avant d'avoir accès au véhicule ou à sa résidence, il ne pourra recourir à l'aide du chauffeur, de même si l'utilisateur est non transférable. L'utilisateur doit alors prévoir une autre forme d'aide.

### **1.6.4. Bagages et emplettes**

Seuls les bagages ou sacs qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur et d'espace additionnel dans les véhicules sont acceptés à bord. Aucun objet mobile ne doit se retrouver dans le véhicule. Le chauffeur peut refuser d'effectuer un déplacement si le client a des bagages qu'il ne peut pas transporter lui-même.

### **1.6.5. Tabac et nourriture**

Il est interdit de manger, de boire ou de fumer dans les véhicules.

### **1.6.6. Paiement**

Tout usager doit s'acquitter des frais de passage lors de l'embarquement, en monnaie exacte ou en présentant une carte prépayée. Le paiement se fait directement au chauffeur. Le chauffeur ne rend pas la monnaie et peut refuser le transport en cas de non-paiement, et ceci sera alors considéré comme un voyage blanc (voir 1.8, *voyage blanc*).

### **1.6.7. Comportements inadéquats**

- Il est interdit de faire du bruit, de proférer des jurons, de tenir des propos injurieux et obscènes, tant en paroles qu'en chansons.

- Il est interdit de poser des actes immoraux ou indécents, de crier, d'être en état d'ébriété ou sous l'effet de drogues prohibées et d'incommoder de quelque façon que ce soit les autres voyageurs.
- Peu importe la raison, il est interdit aux usagers d'argumenter avec le chauffeur. Les plaintes doivent être adressées au Service de transport de la MRC de Memphrémagog au 819 843-3350.

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.

### **1.6.8. Animaux de compagnie**

Les animaux de compagnie sont interdits.

## **1.7. 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).

## **1.8. VOYAGE BLANC**

### **1.8.1. Description d'un voyage blanc**

Un transport est considéré comme un voyage blanc lorsque le transporteur effectue inutilement un trajet pour aller chercher un usager.

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

- Refus de prendre le transport;
- Omis d'annuler, donc pas présent à l'endroit et à l'heure convenus;
- Résidence non accessible;
- Pas prêt à l'heure prévue;
- Fauteuil roulant inadéquat : dimension, absence de ceinture de sécurité abdominale, points d'ancrage;
- Non-paiement.

Tous les autres déplacements de l'usager pour cette journée seront AUTOMATIQUEMENT annulés, à moins d'entente avec l'usager.

## 1.8.2. Pénalité, voyage blanc

Des frais de cinq dollars (5 \$) seront exigés pour le premier voyage blanc, payable au chauffeur lors du prochain transport. Pour tous les autres voyages blancs, des frais de quinze dollars (15 \$) seront exigés à son prochain embarquement, et ce, même si l'utilisateur possède une passe mensuelle, à défaut de quoi, son embarquement lui sera refusé. Tous les autres transports à venir seront suspendus jusqu'à réception des sommes dues.

De plus, lorsqu'un usager aura accumulé sept (7) voyages blancs, à l'intérieur de douze (12) mois, il verra son service de transport révoqué pendant un (1) mois. Le service pourra reprendre une fois les frais acquittés.

Un usager qui dépasserait les mesures mises en place citées ci-dessus s'expose à voir son droit de transport révoqué.

## 1.9. TARIFS

### Usager du transport adapté

Déplacements dans la MRC de Memphrémagog		
Déplacement	Intérieur de Magog*	Extérieur de Magog**
Coût (pour un déplacement)	3,00 \$	3,50 \$
Laissez-passer (10 voyages)	27,50 \$	32,50 \$
Laissez-passer (40 voyages)	110,00 \$	130,00 \$

\*Départ et arrivée dans Magog

\*\*Départ et arrivée à l'extérieur de Magog

Déplacements vers Sherbrooke (médical seulement)		
Déplacement	Magog/Sherbrooke	Extérieur de Magog/Sherbrooke
Coût (pour aller/retour)	15,50 \$	18,00 \$

## 1.10. GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES

Le Service de transport de la MRC de Memphrémagog 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.

### 1.10.1. Traitement des plaintes et requêtes

Les plaintes et requêtes doivent être acheminées par écrit ou exprimées verbalement au Service de transport de la MRC. Une plainte est déposée lorsque l'utilisateur 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'utilisateur pour l'informer des mesures qui auront été prises afin de corriger la situation.

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

Si l'utilisateur est en désaccord avec la façon dont sa plainte a été traitée ou si le délai de traitement n'a pas été respecté, il peut alors exercer un droit de recours auprès du directeur de la MRC, puis au Conseil des maires de la MRC. Les niveaux de plainte doivent être franchis de façon progressive. Le processus de plainte est confidentiel à tous les niveaux.

### **Gestion des plaintes**

Service de transport de la MRC de Memphrémagog

Téléphone : 819-843-9292, poste 224

Adresse : 455 rue MacDonald, Magog (Québec) J1X 1M2

Courriel : [transport@mrcmemphremagog.com](mailto:transport@mrcmemphremagog.com)

## **2. TRANSPORT EN COMMUN COLLECTIF**

Le Service de transport de la MRC de Memphrémagog offre un service de transport à tous les citoyens des municipalités participantes, sous condition qu'ils respectent les règles d'utilisation présentées dans cette politique. Ce service est offert sur réservation seulement.

Un transport est dit « en commun » lorsque plusieurs personnes sont transportées ensemble sur un même trajet.

### **2.1. ADMISSION**

Tout résident de la MRC de Memphrémagog est admissible. L'inscription est obligatoire. Le formulaire d'inscription est disponible au Service de transport de la MRC de Memphrémagog ainsi que sur son site internet.

### **2.2. TERRITOIRE DESSERVI**

Les services de transport collectif sont offerts aux citoyens des municipalités participantes suivantes :

- Austin
- Ayer's Cliff
- Bolton-Est
- Canton de Hatley
- Canton d'Orford
- Canton de Potton
- Canton de Stanstead
- Eastman
- Magog
- North Hatley
- Sainte-Catherine-de-Hatley
- Ville de Stanstead

Les services offerts varient d'une municipalité à l'autre. Les déplacements sont offerts partout sur le territoire des municipalités participantes de la MRC, ainsi que vers les hôpitaux et le Centre de réadaptation de l'Estrie de Sherbrooke (CRE). Un service vers le Carrefour de l'Estrie est offert tous les premiers samedis du mois, pour les citoyens de toutes les municipalités ci-haut mentionnées, sauf le Canton de Potton.

### **2.3. TYPES DE SERVICE / HORAIRE DES SERVICES**

#### **2.3.1. Intégration au transport adapté**

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

## Horaire du service d'intégration

Le tableau suivant présente l'horaire des services de transport adapté offerts dans les différentes municipalités participantes. Les déplacements vers Sherbrooke sont du lundi au vendredi.

L'horaire peut être sujet à changement sans préavis.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Austin	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h
Ayer's Cliff	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h
Bolton-Est	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h
Canton de Hatley <sup>1</sup>	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	
Canton d'Orford	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h
Canton de Potton <sup>2</sup>	7h30 à 17h		7h30 à 17h	7h30 à 17h			
Eastman <sup>3</sup>		7h30 à 17h	7h30 à 17h		7h30 à 17h		
Magog	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	10h à 23h	10h à 23h
North Hatley	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h
Ste-Cath.-de-Hatley	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	10h à 23h	10h à 23h
Canton de Stanstead <sup>4</sup>	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h		
Ville de Stanstead	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h	7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h

(1) Canton de Hatley : Transport vers Sherbrooke seulement.

(2) Canton de Potton : Un aller et un retour par jour. Aucun déplacement vers Sherbrooke.

(3) Eastman : un aller et un retour par jour. Transport vers Sherbrooke 25 jours par année, incluant le Carrefour de l'Estrie tous les premiers samedis du mois.

(4) Canton de Stanstead : un aller et un retour par jour.

### 2.3.2. Jours fériés

Le Service de transport de la MRC de Memphrémagog est fermé lors des jours fériés et n'offre aucun service de transport :

- Jour de l'an
- Lendemain du jour de l'an
- Lundi de Pâques
- Fête des Patriotes
- Fête nationale du Québec
- Fête du Canada
- Fête du Travail
- Action de grâce
- Noël
- Lendemain de Noël



### **2.3.3. Transport urbain Magog**

Ce service permet aux usagers d'accéder au terminus Limocar situé à la sortie 115 de l'autoroute 10, à Magog. Les embarquements ont lieu aux différents arrêts sur le circuit (adresses des arrêts disponibles sur le site internet de la MRC de Memphrémagog).

#### **Horaire du service de Transport urbain Magog**

Du lundi au vendredi :

- Matin : 6 h 30 à 7 h 30
- Midi : 11 h 30 à 13 h
- Soir : 17 h 30 à 19 h

### **2.3.4. Transport spécial du jeudi**

Ce service permet aux usagers de se déplacer d'un arrêt à l'autre (adresses des arrêts disponibles sur le site internet de la MRC de Memphrémagog).

#### **Horaire du service de transport spécial du jeudi**

Le jeudi seulement de 10 h à 17 h.

### **2.3.5. Circuit Eastman**

Ce service permet aux usagers de se déplacer vers le terminus Limocar, situé à la sortie 115 de l'autoroute 10, à Magog.

#### **Horaire du circuit Eastman**

Du lundi au vendredi :

- Départ de l'Église St-Édouard à 6 h 30.
- Retour à partir du terminus de Magog vers l'église à 17 h 50.

### **2.3.6. Circuit Stanstead**

Ce service permet aux usagers de faire une halte à Magog. Plusieurs arrêts possibles, selon les réservations (adresses des arrêts disponibles sur le site internet de la MRC de Memphrémagog).

#### **Horaire du Circuit Stanstead**

Le jeudi seulement :

- Départ de Stanstead vers Magog à partir de 9 h.
- Retour de Magog vers Stanstead à 15 h.

## 2.4. RÉSERVATIONS

### 2.4.1. Quand et comment réserver

Toutes les réservations se font par téléphone seulement, en contactant le bureau de répartition au 819 843-3350.

Seul l'utilisateur ayant déclaré une incapacité auditive a le droit d'utiliser le service d'appel pour malentendant pour effectuer une réservation.

Une réservation peut être faite pour un besoin récurrent (par exemple, tous les mardis et jeudis matin à 9 h) ou punctuel (par exemple, samedi le 3 juin à 14 h).

Toutes les réservations doivent être effectuées avant midi la journée ouvrable précédant le déplacement. Pour les déplacements du samedi, dimanche et lundi, la réservation doit être effectuée avant midi le vendredi.

### 2.4.2. Horaire du bureau de répartition

Lundi	8 h à 12 h	13 h à 16 h 30
Mardi	8 h à 12 h	13 h à 16 h 30
Mercredi	8 h à 12 h	13 h à 16 h 30
Jeudi	8 h à 12 h	13 h à 16 h 30
Vendredi	8 h à 12 h	13 h à 16 h

Fermé lors des jours fériés (voir 2.3.2, *Jours fériés*), ainsi que le vendredi saint, le 24 et le 31 décembre. Si l'un de ces jours coïncide avec un jour de fin de semaine, celui-ci sera reporté au jour ouvrable le plus près, à moins d'avis contraire.

### 2.4.3. Informations demandées

Pour réserver un déplacement, les informations suivantes doivent être données :

- Nom
- Date et heure du déplacement
- Adresse ou numéro d'arrêt de départ
- Adresse ou lieu de destination

Avec ces données, le répartiteur établira la possibilité d'offrir le service de transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandés.

#### **2.4.4. Mode de transport**

Le mode de transport utilisé lors du déplacement est à la discrétion du service de transport. Le service n'est pas tenu d'en informer l'utilisateur.

### **2.5. ANNULATION/MODIFICATION**

L'utilisateur doit obligatoirement aviser le bureau de répartition d'une annulation, au moins une heure à l'avance au 819 843-3350.

Lorsque le bureau de répartition est fermé, l'utilisateur doit composer le numéro, 819 843-3350, et faire le 1. Votre appel sera transféré au téléphone d'urgence.

Lors d'une demande de modification de réservation, celle-ci doit être effectuée avant midi la veille du transport. Pour les transports du samedi, dimanche et lundi, les demandes de modifications doivent être effectuées au plus tard midi le vendredi précédent.

Aucune modification de réservation ne sera acceptée la journée même.

Important : Les chauffeurs ne peuvent en aucun cas modifier une réservation.

Aucun transport, ni aucune modification ne seront acceptés en dehors des heures d'ouverture du bureau de répartition. Seules les annulations sont acceptées.

Si aucune annulation n'a été faite et que l'utilisateur ne se présente pas pour son transport, il devra défrayer les coûts du « voyage blanc » lors de son prochain déplacement. À moins d'avis contraire, votre retour sera automatiquement annulé pour cette journée. (voir 2.8, *Voyage blanc*).

#### **2.5.1. Tempête de neige ou verglas**

Lors d'une tempête majeure de neige ou de verglas, les clients seront informés de l'annulation du service par la radio locale, soit NRJ 106,1.

### **2.6. RESPONSABILITÉS DE L'USAGER**

#### **2.6.1. Ponctualité**

Le client doit être prêt à embarquer au moins 10 minutes avant l'heure confirmée du transport. Le chauffeur se présentera au lieu convenu lors de la réservation et aux plus dix minutes après l'heure prévue.

Il se peut qu'en raison d'impondérables, les véhicules soient en avance ou en retard de quelques minutes. Notez que les chauffeurs ne sont pas tenus d'attendre un usager après l'heure prévue de l'embarquement.

### **2.6.2. Ceinture de sécurité**

Par mesure de sécurité, tous les usagers du service de transport doivent obligatoirement boucler leur ceinture de sécurité dans le véhicule.

### **2.6.3. Bagages et emplettes**

Seuls les bagages ou sacs qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur et d'espace additionnel dans les véhicules sont acceptés à bord. Aucun objet mobile ne doit se retrouver dans le véhicule. Le chauffeur peut refuser d'effectuer un déplacement si le client a des bagages qu'il ne peut pas transporter lui-même.

### **2.6.4. Tabac et nourriture**

Il est interdit de manger, de boire ou de fumer dans les véhicules.

### **2.6.5. Paiement**

Tout usager doit s'acquitter des frais de passage lors de l'embarquement, en monnaie exacte ou en présentant une carte prépayée. Le paiement se fait directement au chauffeur. Le chauffeur ne rend pas la monnaie et peut refuser le transport en cas de non-paiement, et ceci sera alors considéré comme un voyage blanc (voir 2.8, *Voyage blanc*).

### **2.6.6. Comportements inadéquats**

- Il est interdit de faire du bruit, de proférer des jurons, de tenir des propos injurieux et obscènes, tant en paroles qu'en chansons.
- Il est interdit de poser des actes immoraux ou indécents, de crier, d'être en état d'ébriété ou sous l'effet de drogues prohibées et d'incommoder de quelque façon que ce soit les autres voyageurs.
- Peu importe la raison, il est interdit aux usagers d'argumenter avec le chauffeur. Les plaintes doivent être adressées au Service de transport de la MRC de Memphrémagog au 819 843-3350.

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.

### **2.6.7. Animaux de compagnie**

Les animaux de compagnie sont interdits.

## 2.7. 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.

## 2.8. VOYAGE BLANC

### 2.8.1. Description d'un voyage blanc

Un transport est considéré comme un voyage blanc lorsque le transporteur effectue inutilement un trajet pour aller chercher un usager.

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

- Refus de prendre le transport;
- Omission d'annuler, donc pas présent à l'endroit et à l'heure convenus;
- Pas prêt à l'heure prévue;
- Non-paiement.

Tous les autres déplacements de l'usager pour cette journée seront AUTOMATIQUEMENT annulés, à moins d'entente avec l'usager.

### 2.8.2. Pénalité, voyage blanc

Des frais de cinq dollars (5 \$) seront exigés pour le premier voyage blanc, payable au chauffeur lors du prochain transport. Pour tous les autres voyages blancs, des frais de quinze dollars (15 \$) seront exigés à son prochain embarquement, et ce, même si l'usager possède une passe mensuelle, à défaut de quoi, son embarquement lui sera refusé. Tous les autres transports à venir seront suspendus jusqu'à réception des sommes dues.

De plus, lorsqu'un usager aura accumulé sept (7) voyages blancs, à l'intérieur de douze (12) mois, il verra son service de transport révoqué pendant un (1) mois. Le service pourra reprendre une fois les frais acquittés.

Un usager qui dépasserait les mesures mises en place citées ci-dessus s'expose à voir son droit de transport révoqué.

## 2.9. TARIFS

Usager du transport collectif 

Déplacements dans la MRC de Memphrémagog
--

Circuit	Magog Urbain	Eastman-Magog	Stanstead-Magog
Par déplacement	3,00 \$	3,50 \$	3,50 \$
Combo-étudiant*/mensuel	7,00 \$	10,00 \$	
Passes mensuelle (non étudiant)	60,00 \$	70,00\$	

\*S'applique aux étudiants détenteurs d'un laissez-passer interurbain Limocar.

### Laissez-passer interurbain Limocar :

Transport interurbain Magog-Sherbrooke, à tarif réduit pour les étudiants : 93 \$/mois.

Déplacements vers Sherbrooke (Intégration seulement)		
Déplacement	Magog/Sherbrooke	Extérieur de Magog/Sherbrooke
Coût (pour aller/retour)	15,50 \$	18,00 \$

## 2.10. GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES

Le Service de transport de la MRC de Memphrémagog 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.

### 2.10.1. 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'utilisateur 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'utilisateur pour l'informer des mesures qui auront été prises afin de corriger la situation.

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

Si l'utilisateur est en désaccord avec la façon dont sa plainte a été traitée ou si le délai de traitement n'a pas été respecté, il peut alors exercer un droit de recours auprès du directeur de la MRC, puis au Conseil des maires de la MRC. Les niveaux de plainte doivent être franchis de façon progressive. Le processus de plainte est confidentiel à tous les niveaux.

#### Gestion des plaintes

Service de transport de la MRC de Memphrémagog

Téléphone : 819-843-9292, poste 224

Adresse : 455 rue MacDonald, Magog (Québec) J1X 1M2

Courriel : [transport@mrcmemphremagog.com](mailto:transport@mrcmemphremagog.com)

