

POLITIQUE D'UTILISATION DES SERVICES DE TRANSPORT COLLECTIF ET ADAPTÉ



Version adoptée le 1^{er} février 2017

Révision du volet *Annulation et voyages blancs*, adopté le 6 décembre 2017

Ces règles s'appliquent aux usagers utilisant les services de transport collectif et adapté offerts par la MRC de Memphrémagog.

TABLE DES MATIÈRES

1.	Transport adapté	1
1.1.	Admissibilité	1
1.2.	Réservations	1
1.3.	Annulation et voyages blancs	2
1.4.	Territoire desservie	3
1.5.	Horaire	4
1.6.	Déplacements	5
1.7.	Paiement	5
1.8.	Accompagnateur	5
2.	Transport collectif	7
2.1.	Admissibilité	7
2.2.	Réservations	7
2.3.	Annulation et voyages blancs	7
2.4.	Territoire desservi	8
2.5.	Horaire	8
2.6.	Déplacements	9
2.7.	Paiement	9

La présente politique prévoit les règles de fonctionnement qui doivent être respectées par tous les usagers, et ce afin de favoriser une gestion et une utilisation harmonieuse des services offerts par la MRC de Memphrémagog.

1. Transport adapté

1.1. Admissibilité

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. La demande sera étudiée par un comité d'admission, qui rendra une réponse écrite dans un délai de 45 jours ouvrables suivant le dépôt du formulaire dûment complété. Toute demande incomplète sera retournée à l'expéditeur, ce qui retardera le traitement de la demande.

Les critères d'admissibilité sont définis dans la Politique d'admissibilité au transport adapté (ci-après « la Politique ») du ministère des Transports du Québec. En résumé, une personne est reconnue admissible si elle répond aux deux principaux critères suivants :

- 1) être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante et être limitée dans l'accomplissement des activités normales
- 2) avoir sur le plan de la mobilité des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Pour répondre à ce critère, le requérant doit avoir l'une des incapacités suivantes :
 - incapacité de marcher 400 mètres sur un terrain uni
 - incapacité de monter une marche de 35 cm de hauteur avec appui ou d'en descendre une sans appui
 - incapacité d'effectuer l'ensemble d'un déplacement en transport en commun
 - incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace
 - incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle
 - incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres

L'admission de l'utilisateur peut être générale, provisoire, partielle ou saisonnière, tel que prévu à la Politique.

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. La procédure complète pour ce faire est prévue à la Politique.

1.2. Réservations

Toutes les réservations se font en contactant le bureau de répartition par téléphone au (819) 843-3350. Les heures d'ouverture du bureau de répartition sont du lundi au jeudi, de 8h00 à 16h30, et le vendredi de 8h00 à 16h00. 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 9h00) ou ponctuel (par exemple, samedi le 3 juin à 14h00). Toutes les réservations doivent être effectuées avant 15h00 la journée ouvrable précédant le déplacement. Pour les déplacements du samedi, dimanche et lundi, la réservation doit être effectuée avant le vendredi 15h00.

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 pour raison médicale seulement)
- 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 du transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandés.

1.3. Annulation et voyages blancs

Le client doit obligatoirement aviser le Service de répartition d'une annulation dès qu'elle est connue en composant le 819 843-3350. Le samedi et le dimanche, les annulations se font directement auprès des chauffeurs de taxi au 819 843-3377.

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.

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'utilisateur un voyage blanc pour les raisons suivantes :

- 1 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;
- Fauteuils roulants inadéquats : dimension, absence de ceinture de sécurité abdominale, points d'ancrage;
- Non-paiement.

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

Pénalité, voyages blancs

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.

1.4. Territoire desservi

Les services de transport adapté sont offerts aux citoyens des municipalités 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 déplacements sont offerts partout sur le territoire de la MRC, ainsi que vers les hôpitaux de Sherbrooke. Un service vers le carrefour de l'Estrie est offert le premier samedi de chaque mois, pour les citoyens de toutes les municipalités ci-haut mentionnées, sauf le Canton de Potton.

1.5. Horaire

Le tableau suivant présente l'horaire des services de transport adaptés offerts dans les différentes municipalités participantes. 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 ¹	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 ²	7h30 à 17h		7h30 à 17h	7h30 à 17h			
Eastman ³		7h30 à 17h	7h30 à 17h		7h30 à 22h		
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 ⁴	7h30 et 17h	7h30 et 17h	7h30 et 17h	7h30 et 17h	7h30 et 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 samedi du mois.
- (4) Canton de Stanstead : un aller (8h00) et un retour (16h00) par jour. Déplacements vers Sherbrooke pour rendez-vous médicaux seulement, entre 7h30 et 8h00, 11h00 et 11h30 et les retours se font à 12h00 et 17h00.

Aucun service n'est offert lors des jours fériés (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

1.6. Déplacements

Le transport adapté offert est un service qui est dit porte à porte, c'est-à-dire 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 taxi (accessible ou régulier), dépendamment des disponibilités et des besoins.

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 au plus dix minutes après l'heure prévue.

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

Par mesure de sécurité, tous les clients du 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 être muni d'attaches sécuritaires. 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.

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.), sans quoi le transport peut être annulé.

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.

Il est interdit de manger, de boire ou de fumer dans les véhicules. L'utilisateur doit rester assis tant que le véhicule n'est pas immobilisé.

1.7. 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.

1.8. Accompagnateur

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, et l'accompagnateur doit payer son passage.

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

2. Transport collectif

2.1. Admissibilité

Tous les citoyens des municipalités participantes ont le droit d'utiliser les services de transport collectif, sous condition qu'ils respectent les règles d'utilisation présentées dans cette Politique.

2.2. Réservations

Toutes les réservations se font en contactant le bureau de répartition par téléphone au (819) 843-3350. Les heures d'ouverture du bureau de répartition sont du lundi au jeudi, de 8h00 à 16h30, et le vendredi de 8h00 à 16h00. Seuls les usagers du transport adapté ayant déclaré une incapacité auditive ont 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 7h00) ou ponctuel (par exemple, jeudi le 3 juin à 7h30). Toutes les réservations doivent être effectuées avant midi le jour ouvrable précédant le déplacement.

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

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

Avec ces données, le répartiteur établira la possibilité d'offrir le service du transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandés, conformément à l'offre de service prévue au Plan de développement des services de transport de la MRC de Memphrémagog (Plan de transport).

2.3. Annulation et voyages blancs

Le client doit obligatoirement aviser le Service de répartition d'une annulation dès qu'elle est connue en composant le 819 843-3350. Le samedi et le dimanche, les annulations se font directement auprès des chauffeurs de taxi au 819 843-3377.

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.

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'utilisateur un voyage blanc pour les raisons suivantes :

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

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

Pénalité, voyages blancs

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

2.4. Territoire desservi

Les services offerts varient d'une municipalité à l'autre et sont présentés au Plan de transport de la MRC de Memphrémagog.

2.5. Horaire

L'horaire des services offerts est présenté dans le Plan de transport de la MRC de Memphrémagog.

Aucun service n'est offert lors des jours fériés :

- 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

2.6. Déplacements

Les déplacements sont effectués par des véhicules de type minibus accessibles ou par taxi (accessible ou régulier), dépendamment des disponibilités.

Le client doit se présenter au lieu de départ au moins 10 minutes avant l'heure confirmée du transport. Le chauffeur se présentera au lieu de départ au plus dix minutes après l'heure prévue.

Tous les usagers doivent obligatoirement boucler leur ceinture de sécurité dans les minibus et les voitures taxis. 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. De plus :

- Il est interdit de manger, de boire ou de fumer dans les véhicules.
- Les usagers doivent rester assis et attachés tant que le véhicule n'est pas immobilisé.
- Les usagers ne peuvent pas changer leur destination en cours de route. Les points d'embarquement et de débarquement autorisés sont ceux prévus lors de la réservation.
- Tout objet trouvé dans les véhicules doit être signalé au chauffeur, qui le remettra à la centrale de répartition.
- Les animaux de compagnie sont interdits, à l'exception des chiens-guides. Dans ce cas, il faut en aviser le centre de répartition à l'avance.
- 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 à la MRC de Memphrémagog au (819) 843-3350.

2.7. 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.