



TRANSPORT
des personnes
MRC de Bécancour

Guide de l'utilisateur Transport en commun

Transport des personnes de la MRC de Bécancour

3689-1, boulevard Bécancour
Bécancour (Québec) G9H 3W7
Tél. : 819 298-3366 | Sans frais : 1 866 393-2134
Courriel : transportcollectif@mrcbecancour.qc.ca

1. Le service

La MRC de Bécancour organise les services de transport en commun sur son territoire, elle en assure la planification, la gestion des ressources et les liaisons hors territoire lorsque requis. Elle agit comme organisme admissible aux programmes d'aide du MTMD (PADTC).

Les services sont généralement disponibles du lundi au vendredi de 6 h 30 à 18 h 30.

1.1 Déplacements

Un déplacement correspond à un trajet simple (aller ou retour).

Un aller-retour équivaut donc à deux déplacements.

1.2 Jours fériés et période des Fêtes

Aucun service de quelque nature n'est offert les jours fériés suivants:

Vendredi saint;

Lundi de Pâques;

Lundi précédant le 25 mai (Journée nationale des patriotes);

24 juin (Fête nationale du Québec);

1er juillet (fête du Canada);

1er lundi de septembre (fête du Travail);

2e lundi d'octobre (Action de grâce).

De plus, aucun service n'est offert durant la période établie de deux semaines désignées annuellement pour la période des Fêtes;

1.3 Événements spéciaux

L'horaire peut être modifié lors d'événements particuliers (ex.: journées d'élections).

1.4 Types de véhicules

Le service comprend différents types de véhicules (autobus, minibus, taxis ou autres) adaptés aux besoins de la clientèle. En tant que service public, l'utilisateur ne choisit pas le véhicule affecté à son déplacement.

2. Accès et admission aux services

2.1 Réservations (services sur réservation)

Pour le transport en commun sur réservation, l'utilisateur doit réserver au plus tard 24 heures à l'avance ou le jour ouvrable précédant; les réservations se font par téléphone ou par courriel durant les heures d'ouverture.

2.2 Annulation

L'annulation doit être effectuée avant 6 h30 le matin du déplacement; à défaut, les sanctions prévues s'appliquent.

2.3 Écopasse

L'Écopasse est offerte aux étudiants inscrits à un programme d'études à temps plein au Cégep de Trois-Rivières et possédant une carte d'identité valide émise par le Cégep de Trois-Rivières pour la session en cours; la carte étudiante fait office de carte de transport et donne accès gratuitement aux services de transport collectif du 1er août au 31 juillet, selon le calendrier des cours et des modalités applicables.

3. Obligations des usagers

3.1 Prise en charge (services sur réservation)

Pour les services sur réservation (certains secteurs de Bécancour), le chauffeur signale son arrivée; l'utilisateur attend au point d'embarquement indiqué et précise la porte d'accès le cas échéant.

3.2 Enfants et responsabilités parentales

Un enfant de moins de 12 ans doit être accompagné d'un responsable. En présence d'un siège de rehausseur requis par la loi, le responsable le fournit et l'installe; à défaut, il peut solliciter l'aide du chauffeur au moment de l'embarquement ou le débarquement. La MRC ou le chauffeur ne peuvent toutefois être responsables de la conformité du rehausseur et qu'il soit correctement installé et fixé.

3.3 Animaux

Les animaux de compagnie sont interdits.

3.4 Bagages et effets

Le transport de bagages ou de sacs est permis pourvu qu'ils soient manipulés par l'utilisateur. Les chauffeurs n'ont pas à gérer, à transporter ou à intervenir sur ces bagages ou sacs des utilisateurs.

Ces bagages ou sacs ne doivent pas occuper l'espace d'un autre utilisateur ni gêner la circulation et doivent être retenus de façon sécuritaire (sur les genoux ou sous le siège; poussette pliante; sac au dos du fauteuil sans nuire à l'arrimage).

3.5 Ceintures de sécurité et fauteuils roulants

Le port de la ceinture est obligatoire (sauf exemption reconnue par la SAAQ). Le chauffeur aide si nécessaire. L'utilisateur doit prendre place sur une banquette régulière, sinon le chauffeur refuse le transport.

3.6 Véhicules individuels motorisés

Les triporteurs et les quadriporteurs sont interdits à bord du transport en commun.

3.7 Ponctualité des usagers et respect des horaires

L'utilisateur est prêt 10 minutes avant l'heure confirmée. Le TPMRCB met en place des mesures pour la ponctualité, mais des retards peuvent survenir (conditions routières/climatiques, etc.) et la MRC ne garantit pas l'heure d'arrivée. La prise en charge est visée au plus tard 10 minutes après l'heure confirmée (service sur réservation). La répartitrice contacte l'utilisateur si un retard survient, ou l'utilisateur peut vérifier l'heure confirmée au cas de retard.

3.8 Comportements attendus

Les utilisateurs doivent en tout temps être courtois et respectueux et il leur est interdit de :

- Commenter la conduite du chauffeur;
- Vandaliser les biens du TPMRCB, dont les véhicules servant au service (souillure, graffitis, dommages);
- Entraver le service (retarder départ, portes, monter/descendre du véhicule en mouvement, utiliser les sorties de secours sans nécessité, distraire le chauffeur, etc.);
- Effectuer du bruit non nécessaire, excessif ou dérangeant le chauffeur;
- Manger ou de boire autre chose que de l'eau;
- De fumer ou vapoter, notamment en faisant l'usage ou en consommant du tabac, de l'alcool ou des drogues;
- D'avoir les facultés affaiblies;

- De transporter des matières dangereuses (ex.: essence, propane).

Toutes ces causes peuvent occasionner, en plus des autres sanctions prévues au présent règlement, un refus d'embarquement, une expulsion du véhicule ou l'interdiction d'utiliser le service à nouveau pendant une période déterminée par la MRCB selon la gravité des gestes posés.

3.9 Mesures de santé publique

Le respect de toute directive obligatoire émise par les autorités de santé publique est exigé des usagers et des chauffeurs.

4. Transport collectif (Dispositions particulières)

4.1 Modalités de service

- a) **Circuit de transport en commun de la Ville de Bécancour**, liaison régulière sans réservation entre Bécancour et Trois-Rivières, comportant deux allers et deux retours par jour. Les points réguliers d'embarquement sont Gentilly, Bécancour, Sainte-Angèle-de-Laval, Saint-Grégoire; pour les secteurs de Sainte-Gertrude et de Précieux-Sang, ils sont desservis sur appel. Les retours pour les déplacements locaux en après-midi vers Gentilly, Bécancour, Sainte-Angèle-de-Laval et Saint-Grégoire se font sur réservation, au moins 24 h à l'avance.
- b) **Circuit Écopasse (dernier retour)** : service offert aux étudiants du Cégep de Trois-Rivières. Du lundi au jeudi, les départs ont lieu à 17 h 55 (Pavillon des Sciences) et à 17 h 57 (Pavillon des Humanités), avec une arrivée prévue à 18 h 20 au stationnement de l'édifice Télébec/A&W (Saint-Grégoire).

4.2 Admission aux services collectifs sur réservation

L'accès au service de transport collectif se fait sur réservation, par courriel ou par téléphone auprès de la répartitrice du TPMRCB, au moins 24 heures ouvrables avant la journée souhaitée du déplacement. Aucun déplacement n'est garanti s'il n'est pas compatible avec les horaires établis. Toute annulation doit être enregistrée avant 6 h 30 le matin du déplacement; à défaut, les sanctions prévues au présent règlement s'appliquent.

5. Sanctions et déplacement à vide (pour service sur réservation)

5.1 Défaut de présence / annulation tardive

Il y a défaut de respecter une réservation lorsque l'utilisateur ne se présente pas au lieu d'embarquement convenu ou lorsqu'il annule après 6 h 30 le jour du déplacement. Dans un tel cas, une sanction équivalente à un déplacement à vide peut être appliquée, conformément au présent règlement.

- Définition de déplacement à vide

Constitue un déplacement à vide tout déplacement pour lequel le transporteur s'est présenté au lieu convenu, sans pouvoir effectuer le transport, notamment pour l'un des motifs suivants :

L'annulation intervient moins d'une 1 heure avant l'heure prévue du départ;

L'utilisateur n'est pas prêt à l'heure convenue;

L'utilisateur est absent ou refuse d'embarquer.

L'utilisateur est interdit d'embarquer dans le véhicule ou en est expulsé suivant le non-respect du présent règlement.

- Frais administratifs pour déplacement à vide

Le fait de causer un déplacement à vide, au sens du présent règlement, entraîne, en plus des tarifs applicables réguliers, les frais administratifs suivants :

Pour un aller simple à <u>l'intérieur</u> du territoire de la MRC :	Pour un aller simple à <u>l'extérieur</u> du territoire de la MRC :
1er déplacement Transport collectif: 22 \$	1er déplacement Transport collectif: 26 \$
2e déplacement Transport collectif : 44 \$	2e déplacement Transport collectif: 52 \$
3e déplacement Transport collectif: 66 \$	3e déplacement Transport collectif: 78 \$
4e déplacement Transport collectif: 88 \$	4e déplacement Transport collectif : 104 \$

N.B. Les prix sont sujets à changement lors de l'adoption de la grille tarifaire pour les services de transport commun et des subventions gouvernementales applicables aux services de transport.

5.2 Accumulation et mesures

À compter du quatrième (4e) déplacement à vide, des mesures graduées peuvent être appliquées à l'utilisateur, pouvant aller jusqu'à la suspension complète du service, après l'analyse du dossier par la MRCB et de la prise en compte des circonstances particulières. Les frais applicables au déplacement à vide sont facturés et obligatoirement payables au moment de la prochaine réservation; ils doivent être acquittés en argent comptant, au montant exact. Ces frais visent à compenser les coûts réclamés par les transporteurs pour des déplacements réservés, mais non effectués.

5.3 Suspension des services

Conditions météorologiques si les conditions hivernales (tempête, verglas, etc.) entraînent la fermeture de la CSS de la Riveraine, tous les services du TPMRCB sont suspendus, à l'exception du transport en commun de la Ville de Bécancour. Celui-ci est également interrompu lorsque les conditions entraînent la fermeture du Cégep de Trois-Rivières.

La MRC peut suspendre, sans préavis, tout ou partie des services si la sécurité est compromise.

Force majeure Une pandémie, des mesures d'urgence, des inondations ou tout autre événement de force majeure peuvent entraîner une interruption temporaire des services, sans préavis.

6. Service à la clientèle, plaintes et objets perdus.

6.1 Heures d'ouverture

Les bureaux du TPMRCB sont ouverts :

- Du lundi au jeudi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30;
- Le vendredi, de 8 h à 11 h 45.

Les bureaux sont fermés :

- Les jours fériés;
- Lors des suspensions de service en raison des conditions météorologiques;
- Durant deux semaines à la période des Fêtes.

6.2 Coordonnées du TPMRCB

Transport des personnes MRC de Bécancour,
3689-1, boul. Bécancour, Bécancour (Québec) G9H 3W7;
Tél. 819-298-3366, sans frais 1-866-393-2134;
Courriel : transportcollectif@mrcbecancour.qc.ca

6.3 Objets perdus ou volés

La MRC procède aux vérifications en cas d'objet oublié. La restitution est organisée si l'objet est retrouvé. La MRC n'est pas responsable des objets perdus/volés ni des titres de transport et n'effectue aucun remboursement/crédit de titres perdus/volés.

6.4 Procédure de plainte

La plainte doit être formulée par écrit, datée, signée et adressée à la direction générale de la MRC dans les 15 jours de l'événement dans le formulaire du rapport d'accident- incident. La MRC produit un accusé de réception dans un délai de 7 jours ouvrables. Par la suite, une analyse est produite pour identifier les mesures correctives, s'il y a lieu. Une réponse par écrit et un suivi sont effectués dans un délai de 30 jours à partir de l'accusé de réception. Si le plaignant manifeste une insatisfaction de la réponse provenant de la MRC, il peut demander une révision de son dossier à la MRC par écrit. (Formulaire Rapport accident - incident, disponible au bureau et sur le site de la MRC.)

Glossaire

Accompagnateur : une personne de 14 ans ou plus ayant les capacités physiques et cognitives nécessaires afin d'accompagner l'utilisateur dans son déplacement.

Autobus : Un autobus, un minibus ou tout autre véhicule routier utilisé pour le transport de personnes, notamment pour le service de transport adapté.

Client : Usager, organismes ou services publics, demandeur ou responsable de l'utilisateur.

Chauffeur : une personne qui conduit un véhicule affecté aux services de transport adapté et collectif gérés par Transport des personnes MRC de Bécancour.

Circuit fixe : Trajet effectué à des jours et des heures fixes avec arrêt

Demandeur : personne qui réserve un ou des déplacements et qui répond à l'une des définitions ci-haut mentionnées.

Déplacement à vide : Déplacement effectué en raison de l'absence de l'utilisateur au lieu de rendez-vous.

Déplacement régulier : place réservée à partir d'un horaire avec des jours, des heures et des lieux de rendez-vous fixes et répétitifs.

Grille tarifaire : Tarifs publiés par la MRC de Bécancour conformément à l'article 27 de la Loi.

MRC : la Municipalité régionale de comté de Bécancour.

OBNL : Organisme à but non lucratif, situé sur le territoire de la MRC de Bécancour, ayant signé une entente de service spécifique avec le TPMRCB.

Représentant : un employé ou un représentant de la MRC ou de Transport des personnes de la MRC de Bécancour dûment autorisé.

Responsable de l'utilisateur : membre de la famille de l'utilisateur, pouvant agir comme accompagnateur, tuteur ou représentant d'une famille d'accueil.

Service porte-à-porte : service où le chauffeur prend en charge l'utilisateur à l'adresse civique de son lieu de départ jusqu'à l'adresse civique de son lieu de destination, plutôt qu'à des points d'arrêt prédéfinis.

Transport adapté : service offert à toute personne admise aux services de transport adapté offerts sur le territoire à la suite d'une décision d'un comité d'admission.

Transport collectif : service offert pour la Ville de Bécancour et pour les OBNL, pendant la journée, le soir et la fin de semaine selon les demandes, conformément aux règles applicables.

Transport en commun : service offert uniquement pour les secteurs de la Ville de Bécancour en direction de Trois-Rivières.

TPMRCB : Transport des personnes de la MRC de Bécancour.

Territoire : Territoire de la MRC de Bécancour tel que défini par la Loi.

Usager : personne qui effectue les trajets en transport adapté et collectif.

Usager des services de transport en commun : Toute personne qui effectue les trajets en transport en commun.