



TRANSPORT
des personnes
MRC de Bécancour

Guide de l'utilisateur

Transport adapté

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 de transport adapté

La MRC de Bécancour offre un service de transport adapté s'adressant aux personnes dont les limitations permanentes nécessitent un service approprié. L'utilisateur doit avoir été admis préalablement selon les critères du ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD).

1.1 Types d'usagers

Usager : personne admise au transport adapté du TPMRCB selon les critères d'admissibilité du MTMD.

Visiteur : personne admise au service de transport adapté de Québec et résidant à l'extérieur du territoire de la MRCB (utilisation du service selon les places disponibles).

Accompagnateur : personne qui accompagne un usager ou un visiteur (selon les places disponibles).

1.2 Admission au transport adapté

L'admission s'effectue selon la Politique d'admissibilité au transport adapté du MTMD. Un comité d'admission évalue les demandes et peut octroyer les types d'admission suivants : générale, partielle, provisoire ou saisonnière.

La procédure prévoit le dépôt d'un formulaire auprès de la coordination à la mobilité durable (adresse et courriel) ainsi que la mise à jour du dossier en cas de changement.

1.3 Déplacements

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

Un aller-retour équivaut donc à deux déplacements.

1.4 Territoire desservi

Les services couvrent l'ensemble des municipalités de la MRC de Bécancour pour le transport adapté.

Municipalités desservies : Deschaillons-sur-Saint-Laurent, Fortierville, Lemieux, Manseau, Parisville, Sainte-Cécile-de-Lévrard, Sainte-Françoise-de-Lotbinière, Sainte-Marie-de-Blandford, Sainte-Sophie-de-Lévrard, Saint-Pierre-les-Becquets, Saint-Sylvère et la Ville de Bécancour.

1.5 Traitement des visiteurs (transport adapté)

Toute personne admise au transport adapté par un organisme québécois peut utiliser les services du TPMRCB à titre de visiteur, conformément à la politique en vigueur, au même titre qu'un usager admis localement.

1.6 Types de véhicules

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

2. Utilisation du service

2.1 Réservation

Les usagers du transport adapté qui se rendent régulièrement dans un organisme à but non lucratif (OBNL) ou sur leur lieu de travail sur le territoire de la MRC de Bécancour doivent effectuer leur réservation directement auprès du service de répartition du TPMRCB.

Il incombe à l'utilisateur ou à son responsable, et non à l'OBNL ni à l'employeur, d'effectuer la réservation. Toute réservation est soumise à la disponibilité des véhicules.

L'utilisateur doit réserver au plus tard 24 heures à l'avance ou le jour ouvrable précédant le déplacement. Les réservations se font par téléphone ou par courriel, durant les heures d'ouverture.

Les réservations de dernière minute sont possibles la journée même pour un rendez-vous médical ou un retour sur appel, selon la disponibilité des ressources (sans garantie).

Informations à fournir lors de la réservation :

- Nom et prénom de l'utilisateur
- Adresse exacte du lieu de départ et de la destination

- Date souhaitée
- Heure de départ et de retour
- État de mobilité (ambulant, marchette, fauteuil roulant, etc.)
- Présence d'un accompagnateur, le cas échéant

2.2 Modification ou annulation

L'utilisateur peut modifier l'heure ou la destination si les disponibilités le permettent, sans garantie d'acceptation. Toute annulation doit être effectuée avant 6 h 30 le matin du déplacement, à défaut de quoi les sanctions prévues s'appliquent.

Lorsque la réservation est effectuée le jour même, le service n'est offert que pour les rendez-vous médicaux de dernière minute ou les retours sur appel, selon les ressources disponibles et sans garantie de desserte.

2.3 Ponctualité et prise en charge

L'utilisateur doit être prêt au moins 10 minutes avant l'heure de prise en charge.

Le conducteur peut arriver jusqu'à 10 minutes avant l'heure prévue et attend au maximum deux (2) minutes après.

Si l'utilisateur n'est pas prêt, le conducteur signale sa présence, attend deux (2) minutes, puis quitte. Le déplacement peut être annulé et facturé.

La prise en charge couvre la montée et la descente du véhicule.

L'assistance du chauffeur se limite à l'embarquement et au débarquement (donner le bras, aider à monter ou descendre, prise en charge en bordure de rue). Il n'entre pas dans les immeubles, n'utilise ni escaliers ni ascenseurs et ne transporte pas l'utilisateur.

2.4 Sanctions

Le non-respect d'une réservation (absence au point d'embarquement) ou une annulation effectuée après 6 h 30 le jour du déplacement entraîne une sanction équivalente au tarif applicable pour un aller-retour.

3. Fonctionnement du service

3.1 Horaire

Les services sont généralement offerts du lundi au vendredi, de 6 h 30 à 18 h 30, selon le type de déplacement et la disponibilité des ressources.

3.2 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;

3.3 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.

3.4 Événements spéciaux

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

3.5 Types de véhicules

Les services comprennent différents types de véhicules (autobus, minibus, taxis ou autres) adaptés aux besoins de la clientèle. En tant que services publics, l'usager ne choisit pas le véhicule affecté à son déplacement.

4. Tarification et paiement

Les titres de transport sont payables à l'embarquement. À défaut de paiement, l'accès au service peut être refusé. La grille tarifaire en vigueur est publiée par la MRC de Bécancour et mise à jour périodiquement.

4.1 Titres et paiement

Les billets doivent être achetés auprès du chauffeur, en argent comptant et au montant exact.

4.2 Sanctions et déplacement à vide

Défaut de présence / annulation tardive

Il y a défaut lorsque l'usager ne se présente pas au lieu d'embarquement ou annule après 6 h 30 le jour du déplacement. Une sanction équivalente à un déplacement à vide peut alors être appliquée.

Définition de déplacement à vide constitue un déplacement à vide toute situation où le transporteur se présente au lieu convenu sans pouvoir effectuer le transport, notamment lorsque :

- L'annulation survient moins d'une heure avant l'heure prévue ;
- Le lieu d'embarquement est inaccessible ;
- L'usager n'est pas prêt à l'heure convenue ;
- L'usager est absent ou refuse d'embarquer ;
- L'usager se voit refuser l'embarquement pour non-respect du présent règlement.

Frais administratifs pour déplacement à vide

Le fait de causer un déplacement à vide entraîne des tarifs applicables réguliers, les frais administratifs suivants :

Pour un aller simple à l'intérieur du territoire de la MRC :	Pour un aller simple à l'extérieur du territoire de la MRC
1er déplacement Transport adapté : 36 \$	1er déplacement Transport adapté : 40 \$
2e déplacement Transport adapté : 72 \$	2e déplacement Transport adapté : 80 \$
3e déplacement Transport adapté : 108 \$	3e déplacement Transport adapté : 120 \$
4e déplacement Transport adapté : 144 \$	4e déplacement Transport adapté : 160 \$

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

4.3 Accumulation et mesures

À compter du quatrième (4e) déplacement à vide, des mesures graduées peuvent être appliquées, pouvant aller jusqu'à la suspension complète du service, après analyse du dossier par la TPMRCB 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. Règles à bord

5.1 Comportement

Les usagers, ainsi que leurs représentants ou accompagnateurs, doivent en tout temps faire preuve de **courtoisie, de respect et de civilité**. Il leur est notamment interdit de :

- Commenter ou remettre en question la conduite du chauffeur ;
- Vandaliser les biens du TPMRCB, incluant les véhicules utilisés pour le service (salissures, graffitis, bris ou dommages de toute nature) ;
- Entraver le bon déroulement du service, notamment en retardant le départ, en bloquant les portes, en montant ou en descendant d'un véhicule en mouvement, en utilisant les sorties de secours sans nécessité ou en distrayant le chauffeur ;
- Produire des bruits inutiles, excessifs ou susceptibles de gêner le chauffeur ;
- Manger ou boire autre chose que de l'eau ;
- Fumer ou vapoter, incluant l'usage ou la consommation de tabac, d'alcool ou de drogues ;
- Se présenter avec les facultés affaiblies ;
- Transporter des matières dangereuses (par exemple : essence, propane).

Le non-respect de ces règles peut entraîner, en plus des autres sanctions prévues au présent règlement, un **refus d'embarquement**, une **expulsion du véhicule** ou une **interdiction d'utiliser le service** pour une durée déterminée par le TPMRCB, selon la gravité des gestes posés.

Le conducteur se réserve le droit de refuser l'accès à toute personne dont l'état ou le comportement compromet la sécurité des usagers ou du service.

5.2 Ceintures et fauteuils roulants

Le port de la ceinture est obligatoire, sauf exemption reconnue par la SAAQ, le chauffeur aide si nécessaire. Les fauteuils roulants doivent être munis d'équipements conformes et être arrimés de façon sécuritaire.

5.3 Animaux d'assistance

Les animaux d'assistance sont admis, sous réserve que leur présence soit signalée lors de la réservation et demeure sous la responsabilité de l'utilisateur (preuve de certification / accréditation ou note médicale peut être exigée). Les animaux de compagnie sont interdits.

5.4 Bagages

Les bagages doivent être manipulés par l'utilisateur ou son représentant et ne pas nuire à la sécurité ni au confort des autres usagers. Les chauffeurs n'ont pas à gérer, à transporter ou à intervenir sur ces bagages ou sacs des usagers.

Ces bagages ou sacs ne doivent pas occuper l'espace d'un autre usager 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).

5.5 Triporteurs

Les triporteurs et quadriporteurs sont évalués lors de la réservation pour le transport adapté.

5.6 Ponctualité des usagers et respect des horaires

L'utilisateur doit être prêt au moins 10 minutes avant l'heure de prise en charge.

Le TPMRCB prend les mesures nécessaires pour assurer la ponctualité du service. Des retards peuvent toutefois survenir en raison de conditions hors de son contrôle, comme la circulation ou la météo. L'heure d'arrivée ne peut donc être garantie.

La prise en charge peut se faire jusqu'à 10 minutes après l'heure prévue. En cas de retard, la répartition communique avec l'utilisateur lorsque possible. L'utilisateur peut aussi contacter le service pour vérifier son heure de passage.

5.7. Assistance du chauffeur

Les chauffeurs n'ont pas l'obligation de transporter les sacs ou effets personnels des usagers.

L'assistance offerte par le chauffeur est limitée aux manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement. À cet effet, le chauffeur peut :

- Offrir son bras;
- Aider l'utilisateur à monter ou à descendre du véhicule;
- Assurer la prise en charge en bordure de rue, à proximité immédiate du véhicule.

Le chauffeur :

- Ne se rend pas à l'intérieur des immeubles;
- N'utilise pas d'escaliers ni d'ascenseurs;
- Ne transporte jamais un usager dans ses bras.

5.8 Accompagnateurs

Accompagnateur obligatoire L'utilisateur ayant le statut d'accompagnateur obligatoire doit être accompagné en tout temps lors de ses déplacements par une personne de son choix, sauf si une dérogation a été accordée par le comité d'admission et que le déplacement visé respecte les conditions prévues à cette dérogation. L'accompagnateur obligatoire doit être âgé d'au moins quatorze (14) ans et posséder les capacités physiques et cognitives nécessaires pour accompagner l'utilisateur. Il doit fournir l'assistance requise à l'utilisateur à l'intérieur du véhicule pendant le déplacement. Une seule personne peut accompagner l'utilisateur, et celle-ci n'a pas à acquitter de frais pour son déplacement.

Accompagnateur facultatif L'utilisateur ayant droit à un accompagnateur facultatif peut être accompagné, à sa convenance, lors de tous ses déplacements. La place de l'accompagnateur est garantie, à condition que sa présence soit mentionnée au moment de la réservation. Une seule personne peut accompagner l'utilisateur et doit acquitter le tarif applicable à son déplacement.

Accompagnateur à des fins de familiarisation Ce type d'accompagnement peut être accordé de façon temporaire à certaines personnes ayant des besoins particuliers, afin de leur permettre de se familiariser avec les services de transport adapté et de pouvoir, par la suite, les utiliser sans accompagnateur. L'accompagnateur doit acquitter le tarif applicable à son déplacement.

Accompagnateur non reconnu Les usagers admis au transport adapté pour lesquels aucun accompagnateur n'est formellement reconnu peuvent néanmoins être accompagnés lors de leurs déplacements. La personne qui accompagne l'utilisateur doit effectuer sa propre réservation et acquitter le tarif correspondant à son statut. Aucune place n'est garantie avant la confirmation de la réservation.

5.9 Conditions hivernales — entretien des entrées

Le déneigement et le déglçage des entrées, des allées et des accès sont entièrement sous la responsabilité de l'utilisateur.

En cas d'entrée non dégagée ou jugée non sécuritaire, l'utilisateur doit demeurer à son domicile et le transport ne pourra être effectué.

Le conducteur n'est pas responsable de l'entretien des cours, entrées, trottoirs ou zones de passage.

5.10 Bonbonnes d'oxygène

Lorsque l'état de santé de l'utilisateur nécessite l'utilisation d'une bonbonne d'oxygène, celle-ci est autorisée à bord du véhicule, sous réserve des conditions suivantes :

- La bonbonne doit être conforme aux normes applicables;
- Le manomètre et la valve doivent être adéquatement protégés;
- La bonbonne doit être solidement arrimée de manière sécuritaire, y compris lorsqu'elle est fixée à un fauteuil roulant, si celui-ci est lui-même correctement arrimé.

5.11 Mesures de santé publique

Le respect de toute directive obligatoire émise par les autorités de santé publique est exigé, tant de la part des usagers que des chauffeurs.

6. Plaintes et révision de dossier

6.1. Dépôt d'une plainte

Toute plainte doit être formulée par écrit, datée et signée, puis transmise à la direction générale de la MRC dans un délai maximal de 15 jours suivant l'événement. La plainte doit être déposée à l'aide du formulaire "Rapport d'accident–incident", disponible au bureau de la MRC et sur son site Internet.

La MRC transmet un accusé de réception dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la réception de la plainte. Une analyse est ensuite effectuée afin d'évaluer la situation et de déterminer, le cas échéant, les mesures correctives appropriées.

Une réponse écrite, accompagnée d'un suivi, est fournie au plaignant dans un délai maximal de 30 jours suivant l'envoi de l'accusé de réception.

Si le plaignant se déclare insatisfait de la réponse reçue, il peut demander par écrit la révision de son dossier auprès de la MRC.

6.2. Révision du dossier

Si le plaignant est insatisfait du traitement ou de la décision rendue à l'égard de sa plainte, il peut demander une révision de son dossier par écrit dans un délai de 30 jours suivant la décision.

6.3. Mise à jour du dossier usager

L'utilisateur doit aviser le TPMRCB de tout changement concernant notamment :

- L'adresse ou le numéro de téléphone;
- Le diagnostic;
- L'équipement de mobilité;
- Le besoin d'un accompagnateur;
- La personne à contacter en cas d'urgence.

Les dossiers d'utilisateurs inactifs peuvent être fermés conformément aux procédures en vigueur.

En cas de déménagement à l'extérieur du territoire desservi, le TPMRCB peut, avec l'accord de l'utilisateur, transférer son dossier à un autre service de transport adapté afin de donner suite à sa demande.

6.4. Évaluation annuelle de la satisfaction

Conformément aux exigences du ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD), un sondage annuel de satisfaction est réalisé auprès des usagers.

À cette fin, le TPMRCB transmet un formulaire aux usagers, par courriel ou par la poste, afin de recueillir les renseignements requis et de les transmettre au MTMD

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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.

7. 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 de porte à porte pour la clientèle de personnes handicapées.

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.

Déplacement occasionnel : demande de transport qui s'effectue à l'occasion et qui se doit d'être réservée à chaque déplacement.

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 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 adaptés offerts sur le territoire à la suite d'une décision d'un comité d'admission.

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.

Usager des services de transport adapté : toute personne admise aux services de transport adapté offerts sur le territoire à la suite d'une décision d'un comité d'admission constitué aux termes de la politique d'admissibilité au transport adapté du MTMD.

Visiteur : personne admise au service de transport adapté de Québec et résidant à l'extérieur du territoire de la MRCB (utilisation du service selon les places disponibles).