Guide de l'usager en transport adapté

Service de transport
MRC de Memphrémagog

Version | Octobre 2024

TRANSPORT MRC
DE MEMPHRÉMAGOG

Table des matières

1. Transport en commun adapté 1

1.1. Admission 2

1.1.1. Critères d'admissibilité au transport adapté 2

1.1.2. Comité d'admission 3

1.1.3. Type d'admission 4

1.1.4. Demande de révision 4

1.1.5. Transfert de dossier 4

1.2. Territoire desservi 5

1.3. Type de service / Horaire 5

1.3.1. Déplacements sur le territoire de la MRC 5

1.3.2. Rendez-vous médicaux vers Sherbrooke 6

1.3.4. Jours fériés 7

1.4. Réservations 9

1.4.1. Quand et comment réserver 9

1.4.2. Horaire du bureau de répartition 9

1.4.3. Informations demandées 10

1.4.4. Mode de transport 10

1.4.5. Retour sur appel 11

1.4.6. Visiteur d'un autre service de transport adapté

1.4.7. Accompagnateur et chien d'assistance 11

1.4.8. Responsabilité parentale 12

1.5. Annulation / Modification 13

1.5.1. Tempête de neige ou verglas 14

1.6. Responsabilités de l'usager 14

1.6.1. Ponctualité 14

1.6.2. Ceinture de sécurité et fauteuils roulants 15

1.6.3. Accessibilité des lieux 15

1.6.4. Bagages et emplettes 16

1.6.5. Tabac et nourriture 16

1.6.6. Paiement 16
1.6.7. Comportements inadéquats 17
1.6.8. Animaux de compagnie 17
1.7. Non-respect des règlements 18
1.8. Voyage blanc 18
1.8.1. Description d'un voyage blanc 18
1.8.2. Pénalité, voyage blanc 19
1.9. Tarifs 20
1.10. Gestion des plaintes et requêtes 20
1.10.1. Traitement des plaintes et requêtes 21

1. Transport en commun adapté

Transport MRC de Memphrémagog offre un service de transport adapté, en commun, aux personnes ayant des limitations irréversibles, 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 du Québec.

Un transport est dit « en commun » lorsque plusieurs personnes sont transportées ensemble sur un même trajet. Le service 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 (service aux adultes) 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 à Transport MRC de Memphrémagog, ainsi que sur son site Internet (transportmemphremagog.com).

La *Politique d'admissibilité au transport adapté* est établie selon les règles du ministère des Transports du Québec. 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 quarante-cinq (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'usager 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 quarante (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 du Québec
700, boulevard René-Lévesque Est, 15e étage
Québec (Québec) G1R 5H1

1.1.5. Transfert de dossier

Si l'usager 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'usager 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
- Ste-Catherine-de-Hatley
- Ville de Stanstead

1.3. Type de service / Horaire

1.3.1. Déplacements sur le territoire de la MRC

Le service de transport adapté vous permet de vous déplacer de porte-à-porte à travers plusieurs municipalités de la MRC.

Horaire

Le tableau à la page 7 présente l'horaire des services de transport adapté offerts dans les différentes municipalités participantes de la MRC.

1.3.2. Rendez-vous médicaux vers Sherbrooke

Nous effectuons des déplacements vers les institutions suivantes de Sherbrooke : CHUS Fleurimont et Hôtel Dieu, Argyll, D'Youville, CRE (Centre de réadaptation de l'Estrie) ainsi que l'ACTE (Association des accidentés cérébro-

vasculaires et traumatisés crâniens de l'Estrie), Clinique Médicale Plateau Marquette pour les municipalités participantes.

Horaire

Lundi et Mercredi

Départ	Retour
Entre 7h15 et 8h15	Entre 14h00 et 14h30

(peut être sujet à changement sans préavis)

Jours fériés

Aucun déplacement 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

Horaire de service en transport adapté et collectif
(En vigueur à compter du 26 mai 2023)

VILLE DE MAGOG		
	Service intramunicipal	***Liaison vers Sherbrooke***
Lundi	7h00 à 10h00 & 12h00 à 17h30	Aller : 8h30 à 10h00 Retour : 14h00 à 15h30
Mardi	7h00 à 10h00 & 12h00 à 17h30	-
Mercredi	7h00 à 10h00 & 12h00 à 17h30	Aller : 8h30 à 10h00 Retour : 14h00 à 15h30
Jeudi	7h00 à 10h00 & 12h00 à 17h30	-
Vendredi	7h00 à 10h00 & 12h00 à 17h30	-

AUSTIN, BOLTON-EST & CANTON DE POTTON			
	Aller vers Magog	***Retour de Magog***	***Liaison vers Sherbrooke***
Lundi	7h00 à 8h30	15h30 à 17h00	Oui, voir horaires à la section vert pâle
Mardi	-	-	-
Mercredi	-	-	-
Jeudi	7h00 à 8h30	15h30 à 17h00	-
Vendredi	-	-	-

EASTMAN & CANTON D'ORFORD			
	Aller vers Magog	***Retour de Magog***	***Liaison vers Sherbrooke***
Lundi	7h30 à 8h30	15h30 à 16h30	Oui, voir horaires à la section vert pâle
Mardi	-	-	-
Mercredi	-	-	-
Jeudi	7h30 à 8h30	15h30 à 16h30	-
Vendredi	-	-	-

AYER'S CLIFF, CANTON DE STANSTEAD & VILLE DE STANSTEAD			
	Aller vers Magog	***Retour de Magog***	***Liaison vers Sherbrooke***
Lundi	-	-	-
Mardi	7h00 à 8h30	15h30 à 17h00	-
Mercredi	7h00 à 8h30	15h30 à 17h00	Oui, voir horaires à la section vert pâle
Jeudi	-	-	-
Vendredi	7h00 à 8h30	15h30 à 17h00	-

CANTON DE HATLEY, VILLAGE DE NORTH-HATLEY & SAINTE-CATHERINE-DE-HATLEY				
	Aller vers Magog	***Retour de Magog***	***Aller vers Sherbrooke***	***Retour de Sherbrooke***
Lundi	-	-	9h00 à 10h00	14h00 à 15h00
Mardi	7h30 à 8h45	15h30 à 16h30	-	-
Mercredi	7h30 à 8h45	15h30 à 16h30	9h00 à 10h00	14h00 à 15h00
Jeudi	-	-	-	-
Vendredi	7h30 à 8h45	15h30 à 16h30	-	-

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'usager ayant déclaré une incapacité auditive a le droit d'utiliser le service d'appel pour malentendants 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, le samedi 3 juin à 14 h).

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

Il est de la responsabilité de l'usager de confirmer les heures de son transport la veille à 15h ou le vendredi à 11h pour le transport du lundi.

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	Fermé

Fermé lors des jours fériés (voir 1.3.4, *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

À compter du 26 mai 2023 les retours sur appel ne seront plus possibles. Il faudra obligatoirement réserver les allers-retours au même moment. Dans le cas contraire, transport Memphrémagog ne saura garantir le service de retour.

1.4.6. Visiteur d'un autre service de transport adapté

Le visiteur devra réserver sa place en contactant le bureau de répartition. L'usager en visite devra se conformer aux règlements de Transport MRC de Memphrémagog 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'usager 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. Les enfants âgés entre 5 et 12 ans doivent remplir obligatoirement un consentement parentale disponible au Transport MRC Memphrémagog. 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'usager doit obligatoirement aviser le bureau de répartition d'une annulation, au moins une (1) heure à l'avance au 819 843-3350.

Lorsque le bureau de répartition est fermé, l'usager doit composer le 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 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'usager 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 et Rouge fm 102,7, ou encore, sur la page d'accueil du site internet de transport MRC de Memphrémagog (transportmemphremagog.com).

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 dix minutes avant l'heure confirmée du transport. Le chauffeur se présentera au lieu convenu lors de la réservation et aux plus tard dix minutes après l'heure prévue.

Il se peut qu'en raison d'impondérables, que 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 1.8.1, *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'usager 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'usager 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'usager est non transférable. L'usager 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, vapotage et nourriture

Il est interdit de manger, de boire, de vapoter 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 à Transport 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 Transport MRC de Memphrémagog 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 ou plusieurs usagers à la même adresse.

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

- Refus de prendre le transport;
- Omis d'annuler pour vous et/ou la personne qui vous accompagne, 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

Pour les voyages dans Magog

	Coût en 2022 ($)	Coût à partir de mars 2023 ($)
1ère offense	**5,00 $**	**10,00 $**
2e offense jusqu'à la 7e	**15,00 $**	**20,00 $**

Pour les voyages vers l'extérieur (autres municipalités) ou de l'extérieur vers Magog

	Coût en 2022 ($)	Coût à partir de mars 2023 ($)
1ère offense	**5,00 $**	**15,00 $**
2e offense jusqu'à la 7e	**15,00 $**	**25,00 $**

Les frais de voyages blancs sont payables au chauffeur et 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. Les frais de voyage blanc assujettis à changement sans préavis.

Tarifs

À partir du 1er mars 2024 pour tout le territoire de la MRC

5,00 $ / déplacement
45,00 $ à l'achat de 10 ou 180,00 $ pour 40 passages

N.B. Toutes cartes perdues ou volées ne seront pas remboursées ou remplacées par la MRC

Déplacements vers Sherbrooke

30$ / aller-retour

1.9. Gestion des plaintes et requêtes

Transport 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.

1.9.1. Traitement des plaintes et requêtes

Les plaintes et requêtes doivent être acheminées par écrit ou exprimées verbalement Transport MRC de Memphrémagog. Une plainte est déposée lorsque l'usager juge qu'il y a des motifs raisonnables de croire que l'action à l'origine de la plainte ne respecte pas les normes de la politique de transport en vigueur. Si la plainte est jugée fondée après l'analyse du dossier, un membre de Transport MRC de Memphrémagog communiquera avec l'usager pour l'informer des mesures qui auront été prises afin de corriger la situation.

Transport MRC de Memphrémagog dispose de quarante-cinq (45) jours pour procéder au traitement de la plainte.

Si l'usager 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 général 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

Transport MRC de Memphrémagog
Téléphone : 819 843-9292, poste 224
Adresse : 455, rue MacDonald, bureau 200
Magog (Québec) J1X 1M2
Courriel : transport@mrcmemphremagog.com

TRANSPORT MRC
DE MEMPHRÉMAGOG

transportmemphremagog.com

819 843-3350

Memphrémagog
MRC

On s'occupe de vos déplacements