



Vous avez des questions ?

Communiquez avec nous:
Nos bureaux sont ouverts
du lundi au vendredi
de 7 h 00 à 12 h 00
et de 13h00 à 17h00

450 293-8385

1 866 890-5242

Service de transport adapté et collectif

de la MRC Brome-Missisquoi

455, rue Yamaska-Est

Farnham (Québec)

J2N 1J2

Courriel: transport@mrcbm.qc.ca



Guide de l'usager

Transport adapté



TRANSPORT

RÉGION VITICOLE,
VERTE ET EN SANTÉ



450 293-8583

ou

1 866 890-5242

Renseignements personnels

GÉNÉRAL :

Nom : _____

Adresse : _____

Ville : _____

URGENCE :

Aviser : _____

MÉDICAL :

Médecin : _____

Téléphone : _____

Allergies : _____

Table des matières

◆ Responsabilités de l'utilisateur.....	21-28
◆ Être prêt à l'heure confirmée.....	21
◆ Résidents d'habitations à loyers multiples.....	21
◆ Modification ou annulation d'une réservation	21
◆ Transport « Blanc »	22
◆ Responsabilités du client (divers)	23-28
◆ Pénalités	28-29
◆ Demande de modification d'un dossier.....	29
◆ Prise en charge par le chauffeur.....	30
◆ Événement inhabituel	31
◆ En cas d'accident	31
◆ Procédure de tempête.....	31-32
◆ Processus de plainte	33

Table des matières

◆ Mot de bienvenue	3
◆ Le service offert.....	4
◆ Le territoire desservi.....	4
◆ Procédure et type d'admission / carte d'accès.....	5
◆ Admission.....	6
◆ Accompagnement.....	7-9
◆ Transport régulier	10
◆ Transport occasionnel	11
◆ Transport de groupe	11
◆ Conditions d'utilisation du taxi régulier.....	11
◆ Service à la clientèle.....	12
◆ Horaire du service de transport.....	12
◆ Jours fériés sans transport	13
◆ Jours fériés sans service au bureau	13
◆ Tarification et mode de paiement.....	14
◆ Zones tarifaires.....	15
◆ Circuits, routes régulière et autres demandes.....	16
◆ Déplacements hors territoire.....	17
◆ Procédure de réservation	18-19
◆ Retours sur appel	20

Mot de bienvenue

Bienvenue au Transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi ! Nous sommes heureux de vous présenter le guide de l'utilisateur pour le service de transport adapté. Ce guide vous informe sur les modes d'opérations du transport adapté et ainsi facilite vos demandes de transport.

Le service de transport adapté vous permet d'accéder à un service public **de transport en commun de porte-à-porte**, et ce, pour vos besoins en transport, sans distinction pour les rendez-vous médicaux, le travail, les études ou les loisirs.

Il est important de lire ce guide pour bien comprendre le mode de fonctionnement du service, afin d'être bien informé et pouvoir en profiter au maximum, tout en évitant les ambiguïtés.

Ce guide est un outil de référence pour tous les usagers et il contient des informations sur l'admissibilité et le service en général. Nous espérons qu'il répondra à vos besoins et questions, sinon, nous vous invitons à communiquer avec nous.

Service de transport adapté et collectif

de la MRC Brome-Missisquoi

455, rue Yamaska-Est

Farnham (Québec) J2N 1J2

Téléphone : 450 293-8583

1 866 890-5242

Courriel : transport@mrcbm.qc.ca

Le service offert

Le Service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi offre un service de transport en commun, avec véhicule adapté, de porte-à-porte qui fonctionne sur réservation seulement.

Seules les personnes admises et leurs accompagnateurs (s'il y a lieu) peuvent l'utiliser, selon les critères de la *Politique d'admissibilité au transport adapté* du ministère des Transports du Québec.

Le mode de transport utilisé lors du déplacement (minibus, taxi régulier, taxi accessible) est à la discrétion du **Service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi**. Ce choix tient toutefois compte des limitations de la clientèle et des ressources disponibles.

Le territoire desservi

Les municipalités desservies :

Abercorn	Notre-Dame-de-Stanbridge
Bedford (ville)	Saint-Armand
Bedford (canton)	Sainte-Sabine
Brigham	Saint-Ignace-de-Stanbridge
Cowansville	Saint-Pierre-de-Véronne-à-Pike-R.
Dunham	Standbridge East
East Farnham	Standbridge Station
Farnham	Sutton (Glen Sutton)
Frelighsburg	Ange-Gardien (MRC Rouville)

Processus de plainte

Le Service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi est soucieux d'offrir un service de qualité répondant aux besoins de sa clientèle. Ainsi, les usagers qui vivent une insatisfaction, relativement au service de transport adapté, sont invités à faire part de leurs commentaires, observations ou plaintes.

Afin de permettre une amélioration continue de notre service de transport, le service à la clientèle est mandaté, par la direction, pour recueillir tout commentaire ou plainte que vous désirerez formuler pour en assurer le suivi.

Par écrit :

Direction du service de transport adapté
et collectif de la MRC Brome-Missisquoi
455, rue Yamaska-Est
Farnham (Québec)
J2N 1J2

Par téléphone : 450 293-8583

1 866 890-5242

Par courriel : transport@mrcbm.qc.ca



Si la chaussée est glissante, enneigée et non praticable, nous refusons de mettre en danger les usagers, ainsi que les chauffeurs désignés.

En cas de fermeture du service, une annonce sera faite sur les ondes de MIX96-FM (96,5), CFXM-FM (104,9) et CJAD-AM (800). Vous pourrez également communiquer avec notre bureau au (450) 293-8583 pour vérification. Un message sera présent sur le répondeur téléphonique du service de transport adapté.



Modifications

- * **Heures de service**
- * **Territoire desservis**
- * **Tarifs**

Lorsqu'il y aura des modifications au sujet des heures de service, des tarifs ou des territoires desservis, les usagers seront avisés par la poste ou publication dans les médias.



Procédure, types d'admission et carte d'accès

Pour utiliser le service de transport adapté, vous devez avoir été préalablement admis.

À la suite de l'acceptation de votre dossier par le comité d'admission, selon les critères du ministère des Transports du Québec, une carte d'accès au réseau de transport adapté vous sera émise sans frais.

Cette carte désigne votre type d'admission ainsi que votre droit à l'accompagnement. Elle vous permettra de vous déplacer partout au Québec, là où un service de transport adapté est offert.

CARTE D'ADMISSION
MRC Brome-Missisquoi

NOM, PRENOM

NO DE DOSSIER

Signature de l'officier délégué

REGLES D'UTILISATION

10. La carte d'admission est réservée à l'usage exclusif de l'utilisateur dont le nom apparaît au recto.

11. L'utilisateur doit être en possession de sa carte d'admission lors de ses déplacements et doit la présenter sur demande.

12. La carte d'admission est la propriété du service de transport adapté et doit lui être retournée sur demande.

NUMERO DE TELEPHONE DU SERVICE
450 293-8583
1-866-890-5242

Transports Québec

Admission

Il existe quatre types d'admission :

◆ **ADMISSION GÉNÉRALE**

Valide pour tous vos déplacements sans restriction selon les règlements en vigueur du service. Cette admission est toujours valide à moins d'une demande de révision de dossier de la part du comité d'admission.

◆ **ADMISSION PROVISOIRE**

Valide pour une durée déterminée (exemple: 12 mois). Ce type d'admission se veut une mesure temporaire et, à la date d'échéance, nous vous demanderons de nous faire parvenir un nouveau formulaire.

◆ **ADMISSION SAISONNIÈRE**

Valide pour les mois d'hiver, soit du 1^{er} octobre au 30 avril de chaque année. Les limitations ne justifient pas l'utilisation du service au cours de l'année complète.

◆ **ADMISSION PARTIELLE**

Valide et limitée à certains déplacements seulement. Cette admission sert aux personnes qui ont des possibilités d'apprentissage du transport en commun régulier. Ces personnes sont admises au transport adapté temporairement et sur des trajets qu'elles auront à effectuer seules dans l'avenir. Elles doivent apprendre à fonctionner seules dans le transport en commun régulier.

Événement inhabituel

Si vous constatez un retard inhabituel (de plus de 15 minutes), vous devrez contacter le service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi 450 293-8583 / 1 866 890-5242 ou au numéro d'urgence 1 866 278-9538. Nous pourrions vous informer de l'état de la situation du transport.

En cas d'accident

Si un accident survient lors d'un déplacement, le service de transport adapté fera tout en son possible pour communiquer avec les proches de l'usager. De plus, le Service à la clientèle fournira de l'information à tout usager ou parent qui souhaite déposer une réclamation aux instances appropriées.

Procédure de tempête

Lorsque les conditions climatiques sont défavorables à une exécution sécuritaire des transports, il est possible que le service de transport adapté soit suspendu.

La décision concernant la suspension du service revient à la direction du service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi en collaboration avec les transporteurs, s'il y a lieu.

Prise en charge par le chauffeur

Le chauffeur manifeste sa présence en sonnant à la porte de la résidence, en précisant le nom de l'utilisateur et sa destination.

S'il y a lieu, le chauffeur peut porter assistance en tenant le bras ou en poussant le fauteuil roulant et il procédera de la même façon à l'arrivée. La personne doit être transférable de son fauteuil à la banquette.

Veillez prendre note que, s'il y a plus de trois marches à monter ou à descendre, l'utilisateur devra être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une personne **autre** que le chauffeur.

En aucun temps, le chauffeur ne devra transporter un usager dans ses bras ou un fauteuil roulant dans des marches.

L'utilisateur est pris en charge par le chauffeur, à partir du point d'embarquement jusqu'au point de débarquement, et celui-ci doit s'assurer, à moins d'avis contraire, de la prise en charge de l'utilisateur à destination.



Accompagnement

Il existe plusieurs types d'accompagnement :

◆ **OBLIGATOIRE**

Certains clients ont besoin d'assistance physique ou psychologique en cours de déplacement à bord du véhicule. Ces besoins spécifiques pourraient empêcher certaines personnes de pouvoir utiliser le transport si elles ne sont pas accompagnées. Si l'utilisateur a un accompagnement obligatoire, il ne peut prendre le transport seul. L'accompagnateur obligatoire doit être une personne responsable, âgée d'au moins 14 ans et capable d'apporter l'aide nécessaire à la personne. Il n'a pas à défrayer le coût de son passage.

◆ **FACULTATIF**

La personne a droit à un accompagnateur de son choix qui doit payer ses frais de passage. Lorsque vous prenez votre réservation, vous devez absolument mentionner que vous serez accompagné, sinon l'accompagnateur ne pourra pas faire le déplacement avec vous. Le service de transport adapté ne peut pas garantir une place dans le véhicule pour l'accompagnateur facultatif. Dans un tel cas, vous en serez aussitôt avisé.

Accompagnement

◆ NON AUTORISÉ

Certains usagers, s'ils sont en compagnie d'une autre personne, peuvent utiliser le transport en commun régulier sans préjudice à leur sécurité (Exemple : Une personne ayant un handicap visuel peut, avec l'aide d'un accompagnateur, pallier son incapacité. Elle peut alors s'orienter dans le temps et dans l'espace, grâce à cette assistance).

Dans un tel cas, l'utilisateur ne peut être accompagné lors de ses déplacements en transport adapté.

◆ AUTRES

Pour des raisons spécifiques, les types d'accompagnement suivants peuvent également être autorisés :

- ***L'accompagnement temporaire à des fins de familiarisation :***

Cet accompagnement sert à sécuriser l'utilisateur lors de ses nouveaux déplacements, afin qu'il acquiert de la confiance pour pouvoir les effectuer seul par la suite. L'accompagnateur doit défrayer ses coûts de passage.

CHÈQUE SANS FONDS

- * Si l'utilisateur effectue un paiement par chèque sans fonds, lors du transport suivant, il devra payer le montant dû, additionné de 15 \$ (5 \$ frais pour chèque sans fonds + 10 \$ frais administratifs). Après deux (2) reprises, il y aura suspension du transport d'une semaine ou plus selon la fréquence de l'utilisation du service.

COMPORTEMENT

- * Selon la gravité, le service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi tentera de trouver une solution au problème avec les différents intervenants. En cas de récidive et/ou de cas majeur, la sanction pourrait être une suspension temporaire d'une semaine ou plus selon le cas.

Demande de modification d'un dossier

Ce type de demande doit être présenté de la façon suivante : il faut écrire une lettre ou une note qui expose clairement la modification demandée (demande d'accompagnateur facultatif, demande d'admission générale, etc.). À cette lettre, vous devrez joindre l'évaluation d'un professionnel fournissant tous les détails quant au diagnostic, aux déficiences, aux incapacités et aux besoins de transport qui en découlent.

CHANGEMENT D'ADRESSE

Vous devrez informer, à l'avance, le service à la clientèle de tout changement d'adresse, afin de nous permettre de modifier l'horaire régulier ou tout déplacement préalablement programmé en fonction de vos nouvelles coordonnées.

Si vous déménagez à l'extérieur du territoire de la MRC Brome-Missisquoi, il nous sera possible de faire parvenir une copie de votre dossier d'admission au transporteur de cette localité. Pour ce faire, vous devrez en faire la demande au service à la clientèle.

Pénalités

VOYAGE BLANC OU RETARD MULTIPLE

* Chaque voyage blanc ou retard sera chargé à l'utilisateur selon la tarification de l'utilisateur en vigueur. Après répétition de trois (3) voyages blancs ou retard, il y aura suspension du transport d'une semaine ou plus selon la fréquence de l'utilisation du service.

NON-PAIEMENT

* Il y aura suspension du transport jusqu'au paiement, après trois (3) reprises de non-paiement, il y aura suspension du transport d'une semaine ou plus selon la fréquence de l'utilisation du service.

Accompagnement

- L'accompagnement pour des besoins d'assistance à destination

Dans certains cas et pour certains endroits seulement, un usager peut prendre place seul à bord du véhicule en ne possédant pas les habiletés nécessaires pour se déplacer à l'intérieur de son lieu de destination. Pour un tel cas seulement, nous pouvons permettre ce type d'accompagnement. L'accompagnateur devra défrayer ses coûts de passage.

- L'accompagnement pour responsabilité parentale

Ce type d'accompagnement est décerné à un parent-usager qui a un enfant à charge de moins de 14 ans. Si l'enfant a 5 ans ou moins, il n'a pas à défrayer son passage. Par contre, si l'enfant a plus de 5 ans, il doit payer son passage. Si un siège d'appoint est nécessaire à l'enfant,

le parent doit fournir ce siège.

(Le chien-guide ou d'assistance n'est pas un accompagnateur, sa présence est permise quel que soit le type d'accompagnement autorisé. L'utilisateur doit aviser le répartiteur de la présence d'un chien-guide afin qu'il puisse s'assurer que sa présence n'indispose pas les autres passagers.)

Transport régulier

Un transport régulier est une réservation qui se répète aux mêmes jours et aux mêmes heures de chaque semaine. Un itinéraire régulier sera intégré à notre logiciel de transport et vous n'aurez plus à prendre de réservation pour ce déplacement, sauf pour modification.

Exemple : *Rendez-vous chez le physiothérapeute tous les mardis de 10h00 à 12h00.*

Pour une annulation de transport régulier, nous vous demandons de **nous prévenir le plus tôt possible** (voir section modification ou annulation d'une réservation).

À la suite d'une annulation, vos réservations pour les transports réguliers continueront comme à l'habitude, sans que vous n'ayez à communiquer avec nous, sauf si modification.



Responsabilités de l'utilisateur

TRIPORTEUR ET QUADRIPORTEUR

- * Les fauteuils roulant de type triporteur ou quadriporteur sont autorisés dans les mini-bus et les taxis accessibles, selon les places disponibles et les capacités des véhicules. La personne handicapée doit, dans ce cas être en mesure de se déplacer (transfert) de son fauteuil à une banquette sur laquelle elle fera le trajet.
- * Ces fauteuils doivent disposer d'ancrage réglementaire.

FAUTEUILS ROULANT VIDE POUR MOTIF DE RÉPARATION

- * Sous réserve de places disponibles à bord du véhicule, un usager peut voyager avec un fauteuil roulant vide seulement pour motif de réparation.
- * Aucun transport de fauteuil roulant sans la présence du client ne sera accepté.
- * Lors de la prise de la réservation, l'utilisateur doit mentionner la présence de son fauteuil vide.
- * Le coût est de 2,00 \$ pour un fauteuil roulant vide.

Responsabilités de l'utilisateur

COMPORTEMENT ADÉQUAT

- * Le comportement de l'utilisateur à bord du véhicule doit être empreint de respect et de civisme envers le conducteur et les autres passagers et ne peut indûment retarder ou nuire au bon fonctionnement du service.
- * Le non-respect de l'une ou l'autre des politiques émises peut entraîner la suspension immédiate, de la personne fautive.

TABAC ET NOURRITURE

- * Il est strictement interdit de fumer dans tous les véhicules du service de transport.
- * Il est strictement interdit de manger ou boire dans tous les véhicules du service de transport, sauf autorisation spéciale.

PERSONNE RESPONSABLE

- * Dans certains cas, l'utilisateur doit s'assurer de la présence d'une personne responsable à son point d'arrivée. En cas d'absence d'une personne responsable à l'adresse de destination, le conducteur reconduira l'utilisateur à son point de départ.

Transport occasionnel

Votre réservation sera intégrée à notre logiciel de transport. Une confirmation des heures vous sera transmise par téléphone seulement **s'il y a des modifications**; sinon, nous passerons à l'heure prévue. **Pour une annulation** de transport occasionnel, nous vous demandons de **nous prévenir le plus tôt possible**.

Transport de groupe

Il est possible pour le service de transport adapté et collectif d'organiser un transport de groupe – nolisement — pour un minimum de **quatre (4) personnes** selon la disponibilité des véhicules, selon le budget disponible et ce, en dehors des heures régulières de transport. Voir plus de détails dans les procédures de réservation.

Conditions d'utilisation du taxi régulier

L'utilisateur en fauteuil roulant qui se déplace par taxi doit être capable de faire seul le passage de son fauteuil à la banquette du taxi, sans l'aide du chauffeur ou d'un accompagnateur. De plus, il doit pouvoir se tenir autant à l'avant qu'à l'arrière du véhicule. Dans le cas contraire, l'utilisateur sera transporté en minibus ou en taxi accessible seulement.

Service à la clientèle

Pour toute demande d'admission, de réservation, de modification, d'annulation, d'information, de modification au dossier ou pour commentaire, veuillez nous contacter au :

450 293-8583 / 1 866 890-5242

- ◆ Lundi au vendredi : 7h00 à 12h00
13h00 à 17h00

Horaire du service de transport

◆ Territoire :

Le service de transport est offert selon l'horaire suivante :

- * Lundi au jeudi : 7h00 à 18h00
- * Vendredi : 7h00 à 23h00
- * Samedi : 7h00 à 24h00
- * Dimanche et jours fériés : aucun service

◆ Hors territoire (MÉDICAL SEULEMENT) :

- * Aller entre 9h00 et 13h30 du lundi au vendredi et retour normalement sur appel.
- * Samedi et jours fériés : aucun service

Responsabilités de l'utilisateur

EMBARQUEMENT

- * L'utilisateur doit être prêt 10 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement.

BAGAGES / EMPLETTES

- * La présence de bagages et d'allettes est permise si la manipulation de ces derniers ne nécessite pas l'intervention du chauffeur et s'il ne requiert pas d'espace additionnel à bord du véhicule. Ils ne doivent pas non plus encombrer le passage à bord du véhicule.

CEINTURE DE SÉCURITÉ

- * Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules.
- * Les usagers se déplaçant en fauteuil roulant doivent veiller à ce que leur fauteuil soit muni de points d'ancrage permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du minibus. Dans le cas contraire, le déplacement sera refusé.

RESPECTER LA PROCÉDURE DE RÉSERVATION (SUITE)

- * Les réservations de dernière minute ne sont pas acceptées. L'utilisateur doit contacter le service de transport adapté selon les règles de réservation présentées précédemment.
- * Un usager désirant être accompagné, par ses enfants ou par toute autre personne, doit le mentionner lors de sa réservation afin que des places soient réservées.

ANIMAUX

- * Les animaux de compagnie voyagent obligatoirement dans des cages fermées fournies par l'utilisateur et doivent rester sur les genoux de celui-ci. Cette restriction ne s'applique pas aux chiens-guides ou d'assistance.

ACCESSIBILITÉ ET ENTRETIEN DES LIEUX

- * L'hiver comme l'été, l'utilisateur doit s'assurer de l'accessibilité de sa résidence s'il désire emprunter le transport adapté afin d'assurer un déplacement sécuritaire entre la porte et le véhicule.
- * En aucun cas, l'utilisateur ne peut faire changer le trajet du chauffeur.

Jours fériés sans transport

Jours sans transport (fériés) :

- * Jour de l'an
- * Noël

Jours fériés sans service au bureau

De plus, le **bureau du transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi sera fermé lors des jours fériés**. Nous ne pourrions pas prendre vos appels durant les jours fériés. Nous vous demandons de réserver quelques jours à l'avance ou de laisser vos demandes de transport sur la boîte vocale du service de transport adapté et collectif.

Voici la liste complète des **jours fériés** où le service du **bureau de la répartition seront suspendus** :

- | | |
|--|----------------------------|
| * 1 ^{er} et 2 janvier | * Lundi de Pâques |
| * Vendredi saint | * Fête nationale du Québec |
| * Fête des Patriotes | * Fête du travail |
| * Fête du Canada | * 25 et 26 décembre |
| * Action de grâces | |
| * Pour la période des fêtes, l'horaire peut varier, l'utilisateur doit donc contacter le service de transport pour le connaître. | |

Tarification et modes de paiement

La tarification en vigueur est présentée dans la pochette à la fin du guide.

MODES DE PAIEMENT

◆ Paiement comptant

L'utilisateur peut payer comptant son droit de passage.

Seul le montant exact est accepté. Les chauffeurs ne remettent pas de monnaie.

◆ Carte à poinçons - 10 ou 50 poinçons

Les cartes à poinçons incluent les déplacements que ce soit de jour, de soir ou les fins de semaine, et ce sur le territoire du service de transport adapté de la MRC.

Le paiement de cette carte s'effectue par chèque ou argent comptant directement aux chauffeurs, par la poste, au bureau de la MRC à Cowansville ou au bureau du transport adapté et collectif à Farnham.

Pour les achats auprès du chauffeur, l'utilisateur doit aviser le service de transport adapté qu'il veut se procurer une carte.

Les cartes disponibles sont de **10** et **50 poinçons**.

Nous comprenons que cette situation est occasionnelle et imprévue. **Nous tolérons que trois (3) voyages blancs par année**. Si vous effectuez plus de trois (3) voyages blancs, vous serez avisé et suspendu du service de transport pendant une semaine ou plus. Une lettre du service de transport adapté vous sera transmise.

Nous comptons sur la collaboration des usagers pour éviter cette situation.

Responsabilités de l'utilisateur

RESPECTER LA PROCÉDURE DE RÉSERVATION

- * Pour tous déplacements, il est nécessaire de réserver sa place à bord d'un véhicule. L'utilisateur doit faire ses réservations de déplacement selon les directives reçues. Les réservations doivent être faites qu'au service de transport adapté
- * L'utilisateur ne doit pas faire de réservation sans raison précise (au cas où) et il doit annuler les réservations qui ne sont plus requises. Tout déplacement (voyage blanc) est facturé au client (selon le tarif en vigueur) qui a omis d'annuler son déplacement.

La journée du transport, si vous avez un **imprévu majeur en dehors des heures de bureau**, vous devez contacter notre service d'urgence:

1 866 278-9538

Un chauffeur ne peut modifier une réservation sans l'accord du répartiteur du service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi.

Transport « Blanc »

Si le transporteur se présente à votre résidence et que **vous refusez de prendre** votre transport ou que **vous n'êtes pas présent à l'endroit et à l'heure convenus**, vous aurez un transport « blanc ».

Lorsque le transporteur effectue un trajet pour aller vous chercher inutilement, le service de transport adapté de la MRC Brome-Missisquoi doit alors payer en totalité la facture, et ce, sans aucune contribution du ministère des Transports.

L'utilisateur doit alors payer son transport même s'il n'a pas utilisé le service (selon tarification de l'utilisateur en vigueur).

Tarification et mode de paiement

Cartes à 10 et 50 poinçons

1	<i>Transport adapté et collectif de Brome-Missisquoi</i>									
2	Titre de transport									
3	10 Déplacements internes									
4	Détenteur _____									
5	Émis le _____ No. 08 876									
6	Par _____									
7	6	7	8	9	10					

1	[50]	[49]	[48]	[47]	[46]	[45]	[44]	[43]	[42]	[41]	[40]	[39]											
2	<i>Transport adapté et collectif de Brome-Missisquoi</i>																						
3	Titre de transport																						
4	50 Déplacements internes																						
5	Détenteur _____																						
6	Émis le _____ No. 08 1003																						
7	Par _____ Spécimen _____																						
8	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28

Zones tarifaires

Pour la tarification des circuits collectifs, le territoire est divisé en **quatre (4) zones**. Pour voyager à l'intérieur d'une zone, il faut payer un déplacement ou un poinçon pour un aller simple et deux ou trois déplacements ou poinçons pour voyager dans deux ou trois zones différentes.

Zone Bedford	Bedford (ville), Bedford (canton), Stanbridge-East, Saint-Armand, Saint-Pierre-de-Véronne-à-Pike-River
Zone Farnham	Ange-Gardien, Farnham, Notre-Dame-de-Stanbridge, Saint-Ignace-de-Stanbridge, Sainte-Sabine
Zone Cowansville	Brigham, Cowansville, East-Farnham, Dunham, Frelighsburg
Zone Sutton	Abercorn, Sutton, Glen Sutton

Circuits, routes régulières et autres demandes

CIRCUITS

Le service de transport adapté dessert du lundi au vendredi, à raison d'un aller vers Cowansville le matin et le midi et un retour le midi et un second en fin d'après-midi. Ce service est offert par taxi.

Saint-Armand – Cowansville	Philipsburg, Saint-Armand, Frelighsburg, Dunham, Cowansville
Glen Sutton – Cowansville	Glen Sutton, Abercorn, Sutton, Cowansville
Sainte-Sabine – Cowansville	Sainte-Sabine, Farnham, Cowansville
Pike-River – Cowansville	Pike-River, Stanbridge-Station, Bedford, Stanbridge-East, Cowansville
Notre Dame – Cowansville	Notre-Dame-de- Stanbridge, Saint-Ignace, Bedford, Standbridge-East, Dunham, Cowansville
Brigham – Cowansville	Brigham, East-Farnham, Cowansville

Responsabilités de l'usager

Être prêt à l'heure confirmée

Pour tous vos transports, **vous devez être prêt 10 minutes avant l'heure prévue**. Malheureusement, il arrive parfois des situations imprévisibles, sur la route, qui peuvent devancer ou retarder votre transport. Les chauffeurs ne sont pas tenus d'attendre un usager retardataire.

Résidants d'habitations

à loyers multiples

(Tours d'habitation, centre d'accueil, etc.)

Veillez vous présenter dans le hall d'entrée de votre édifice, à l'heure confirmée lors de votre réservation.

Modification ou annulation

d'une réservation

Les demandes de **modification** doivent être faite avant-midi la veille du déplacement et pour l'**annulation** d'une réservation, nous vous demandons de la faire le plus tôt possible.

450 293-8583 / 1 866 890-5242

1 866 278-9538

Retours sur appel

Les retours sur appel seront acceptés **seulement pour des raisons médicales.**

Par exemples :

- ◆ Rendez-vous avec votre médecin traitant ou avec un spécialiste;
- ◆ Rendez-vous à l'hôpital, CLSC;
- ◆ Rendez-vous chez le dentiste ou l'optométriste;
- ◆ Rendez-vous dans un centre de réparation d'équipements nécessaires à votre condition (fauteuil roulant, prothèse, etc.).

Lorsque **vous aurez terminé votre rendez-vous médical**, l'usager doit téléphoner au numéro:

1 866 278-9538

Il faut prévoir **un temps d'attente raisonnable** en fonction des heures d'achalandage et de la disponibilité des véhicules. Pour les retours sur appel hors territoire (Saint-Jean-sur-richeleu, Granby et Knowlton), il est possible que les délais d'attente soient plus considérables.

Circuits, routes régulières et autres demandes

ROUTES RÉGULIÈRES

Des routes régulières en minibus ont été établis selon les destinations et horaires suivantes du lundi au vendredi.

Brigham-Cowansville Cowansville-Brigham	AM 7h30 à 9h00 PM 14h30 à 16h10
Cowansville –Cowansville Cowansville –Cowansville	AM 7h50 à 8h40 PM 15h30 à 16h20
Bedford – Farnham Farnham – Saint-Armand	AM 7h00 à 8h20 PM 15h10 à 16h30
Sainte-Sabine – Farnham Farnham –Sainte-Sabine	AM 7h45 à 8h25 PM 15h15 à 15h55

AUTRES DEMANDES

Les autres demandes sont traitées cas par cas selon la disponibilité des véhicules et du budget .

Déplacements hors territoire

Les déplacements hors-territoire sont offerts pour raison médicales seulement vers Saint-Jean-sur-Richelieu, Granby et Knowlton en taxi.

Procédure de réservation

Pour chaque transport, vous devez réserver au:
450 293-8583 / 1 866 890-5242

Il existe différents types de transport :

◆ Régulier pour un usager

La réservation doit être faite **7 jours ouvrables** avant la date demandée.

◆ Occasionnel pour un usager

La réservation doit être faite au plus tard avant midi, le jour ouvrable précédent le déplacement.

Pour vos déplacements du **samedi** et du **lundi**, vous devrez réserver au plus tard le vendredi précédant votre transport, avant midi (12h00).

Lors des **jours fériés**, nous vous demandons de réserver au plus tard le jour ouvrable précédent le jour férié avant midi (12h00).

◆ Occasionnel pour un groupe

Minimum de 4 personnes, selon la disponibilité des véhicules, selon le budget disponible et ce, en dehors des heures régulières de transport.

La réservation doit être faite **5 jours ouvrables** avant la date demandée.

Procédure de réservation

Pour toutes réservations de transport, vous devez nous communiquer les informations suivantes :



- Le **numéro de l'utilisateur**
- Le **nom** et **prénom** de l'utilisateur
- La date du transport désiré
- La **fréquence**, s'il y a lieu
- L'**adresse** exacte de **départ** et de la **destination** (numéro civique et nom de rue)
- Les **heures d'arrivée** et de **retour** souhaitées
- La présence d'un **accompagnateur**, d'un **fauteuil roulant** (régulier, triporteur, quadriporteur), d'une **marchette** ou d'un **chien-guide** ou **d'assistance**.

