



# MRC BROME–MISSISQUOI

## POLITIQUE POUR LE SERVICE DE TRANSPORT COLLECTIF

Mise en vigueur  
1<sup>er</sup> janvier 2017

## MRC BROME-MISSISQUOI

### Politique de transport collectif

*Cette politique annule et remplace la politique pour le service de transport collectif 2016*

Janvier 2017

Préparé par :

---

Julie Langevin  
Directrice – Service de transport

---

Joëlle Gaudreau  
Répartitrice – Service de transport

### **MRC BROME-MISSISQUOI**

749, rue Principale

Cowansville (Québec) J2K 1J8

Téléphone : 450 266-4900

Télécopieur : 450 266-6141

Site Internet : [www.mrcbm.qc.ca](http://www.mrcbm.qc.ca)

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.</b>	<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>MANDAT DU SERVICE DE TRANSPORT DE LA MRC</b> .....	<b>5</b>
2.1.	Objectifs.....	5
2.2.	Responsabilités .....	5
<b>3.</b>	<b>ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT COLLECTIF</b> .....	<b>5</b>
3.1.	Modification d'un dossier .....	5
<b>4.</b>	<b>TERRITOIRE DU SERVICE DE TRANSPORT COLLECTIF DE LA MRC</b> .....	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>SERVICE</b> .....	<b>6</b>
5.1.	Types de service .....	6
5.2.	Types de transport.....	7
5.3.	Avis aux usagers .....	7
<b>6.</b>	<b>HORAIRE</b> .....	<b>7</b>
6.1.	Horaire du service .....	7
6.2.	Horaire du bureau.....	7
<b>7.</b>	<b>POLITIQUE DE RÉSERVATION</b> .....	<b>8</b>
7.1.	Quand réserver.....	8
7.2.	Renseignements demandés .....	8
7.3.	Mode de transport.....	8
7.4.	Annulation .....	8
7.5.	Modification .....	9
<b>8.</b>	<b>CONDITIONS INHABITUELLES</b> .....	<b>9</b>
8.1.	Retard.....	9
8.2.	Mauvaises conditions routières (tempête) .....	9
8.3.	Accident .....	10
<b>9.</b>	<b>TARIFICATION ET MODES DE PAIEMENT</b> .....	<b>10</b>
9.1.	Tarification .....	10
9.2.	Modes de paiement.....	10
<b>10.</b>	<b>RESPONSABILITÉS DE L'USAGER</b> .....	<b>10</b>
10.1.	Accessibilité et entretien des lieux .....	10
10.2.	Animal de compagnie.....	11
10.3.	Bagages/emplettes.....	11
10.4.	Ceinture de sécurité .....	11
10.5.	Comportement respectueux .....	11
10.6.	Édifices publics, résidences et immeubles d'habitation .....	11
10.7.	Modification d'un trajet.....	11
10.8.	Objets perdus ou brisés .....	11
10.9.	Délai d'attente .....	12
10.10.	Tabac et nourriture .....	12

<b>11. PÉNALITÉS.....</b>	<b>12</b>
11.1. Voyage blanc.....	12
11.2. Non-paiement .....	12
11.3. Chèque sans provision .....	12
11.4. Comportement inadéquat .....	13
11.5. Non-respect des règlements.....	13
<b>12. SERVICE DE TRANSPORT, COMITÉ DE TRANSPORT ET CONSEIL DES MAIRES DE LA MRC.....</b>	<b>13</b>
12.1 Service de transport .....	13
12.2. Transporteurs .....	14
12.3. Comité de transport .....	14
12.4. Conseil des maires de la MRC Brome-Missisquoi.....	14
<b>13. PROCÉDURES D'URGENCE.....</b>	<b>14</b>
<b>14. GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES.....</b>	<b>15</b>
14.1. Traitement des plaintes et requêtes .....	15
14.1. Durée de traitement des plaintes et requêtes.....	15
14.2. Recours .....	15

## 1. INTRODUCTION

Le transport collectif de la MRC Brome-Missisquoi (**MRC**) existe depuis mai 2005, période pendant laquelle débute un projet pilote qui vise à implanter un service de transport collectif rural à l'ensemble du territoire de la MRC. Les nouveaux usagers se joignent à ceux du service du transport adapté et un circuit hebdomadaire vers Cowansville est mis en place. En 2006, le projet pilote devient un service régulier.

En 2008, des circuits quotidiens vers Cowansville permettent d'augmenter l'offre de service en transport collectif. Au printemps 2008, la prise de compétence de la MRC en transport consolide le développement des services de transport en commun dans la région et facilite ainsi la mobilité des personnes à l'intérieur du territoire de la MRC.

## 2. MANDAT DU SERVICE DE TRANSPORT DE LA MRC

Le service de transport collectif de la MRC est un service de transport en commun offert aux personnes qui résident sur le territoire de la MRC ou qui y transitent. Un transport est dit « en commun » quand plusieurs personnes sont transportées ensemble sur un même trajet.

### 2.1. Objectifs

Le service de transport vise à maintenir une structure de fonctionnement qui répond aux besoins des usagers et à garantir un service fiable et de qualité.

### 2.2. Responsabilités

La MRC a pour mandat d'effectuer la gestion des ressources humaines et financières du service de transport. Le transport est confié à des compagnies de transport privées (autobus et taxi) alors que les réservations et la répartition relèvent du service de transport.

## 3. ADMISSIBILITÉ AU TRANSPORT COLLECTIF

Le transport collectif est offert à toutes les personnes qui résident sur le territoire de la MRC ou qui y transitent.

### 3.1. Modification d'un dossier

Le service de transport doit être avisé de tout changement apporté au dossier : adresse ou numéro de téléphone.

Si l'utilisateur n'utilise plus le transport collectif pendant une période consécutive de deux (2) ans, son dossier sera automatiquement suspendu. Il devra communiquer avec le service de transport pour le réactiver.

## 4. TERRITOIRE DU SERVICE DE TRANSPORT COLLECTIF DE LA MRC

Le service de transport collectif dessert les vingt et une (21) municipalités de la MRC ainsi que les municipalités d'Ange-Gardien et de Sainte-Brigide-d'Iberville.

## 5. SERVICE

### 5.1. Types de service

#### 5.1.1. Jumelage avec le transport adapté

Les demandes sont jumelées avec celles du transport adapté et sont traitées en fonction de la disponibilité des places dans le véhicule. L'utilisateur doit réserver son transport (voir Politique de réservation, page 8).

#### 5.1.2. Circuits intermunicipaux

Circuits **des municipalités vers Cowansville** :

- Du lundi au vendredi;
- Deux (2) allers à partir des municipalités de la MRC : matin et midi;
- Deux (2) retours à partir de Cowansville : midi et fin d'après-midi.

Circuits entre les **municipalités de Bedford et Farnham**.

- Du lundi au vendredi;
- Deux (2) allers de Bedford ou Farnham : matin et midi;
- Deux (2) retours de Bedford ou Farnham : midi et fin d'après-midi.

#### 5.1.3. Circuits intermunicipaux hors MRC Brome-Missisquoi

Circuits des municipalités **d'Ange-Gardien et de Sainte-Brigide-d'Iberville vers Farnham et Cowansville** :

- Du lundi au vendredi;
- Deux (2) allers d'Ange-Gardien et de Sainte-Brigide-d'Iberville vers Farnham et Cowansville : matin et midi;
- Deux (2) retours de Cowansville et de Farnham vers Ange-Gardien et Sainte-Brigide-d'Iberville : midi et fin d'après-midi.

Le circuit n'est pas effectué si aucun usager n'a réservé. Certains points d'arrêt sont prédéterminés et d'autres peuvent être ajoutés selon les besoins.

#### 5.1.4. Taxibus\*

Projet pilote à l'intérieur de la municipalité de Cowansville. Mode de transport personnalisé qui s'arrête directement aux portes des Cowansvillois dans tous les secteurs de la ville.

#### 5.1.5. Déplacements hors territoire

Les déplacements hors du territoire de la MRC ne sont possibles que lorsqu'ils peuvent être jumelés avec le transport adapté ou considérés comme faisant partie d'un transport de groupe (voir 5.2.3. Transport de groupe).

## 5.2. Types de transport

### 5.2.1. Transport régulier

Un transport régulier est une réservation qui se répète chaque semaine, aux mêmes jours et aux mêmes heures. Une fois la réservation effectuée, l'utilisateur n'est alors plus tenu de réserver son déplacement chaque semaine.

### 5.2.2. Transport occasionnel

Un transport occasionnel est une réservation qui se produit de temps à autre d'une manière irrégulière. Le répartiteur du service de transport confirmera l'heure du départ à l'utilisateur seulement s'il y a plus de quinze (15) minutes d'écart entre l'heure prévue d'embarquement et l'heure répartie.

### 5.2.3. Transport de groupe

Il est possible d'organiser un transport de groupe, néanmoins un minimum de quatre (4) personnes qui partent du même secteur pour aller au même endroit est requis. Le transport est conditionnel à la disponibilité des véhicules et au respect des contraintes budgétaires. La réservation doit être faite au moins cinq (5) jours ouvrables avant le déplacement. Les usagers paient le tarif en vigueur ou un montant forfaitaire.

## 5.3. Avis aux usagers

Lorsqu'il y a des modifications au sujet des heures de service, de la tarification ou du territoire desservi, les usagers sont avisés par la poste ou par un avis public dans les médias, conformément au *Code municipal du Québec* et à la *Loi sur les transports*.

## 6. HORAIRE

### 6.1. Horaire du service

#### 6.1.1. Transport collectif

- Du lundi au vendredi : De 7 h à 18 h;
- Transport de groupe : Tous les jours, selon la disponibilité des véhicules et les contraintes budgétaires;
- Fin de semaine : Aucun service.

#### 6.1.2. Taxibus\*

- Du lundi au dimanche : De 7 h à minuit.

### 6.2. Horaire du bureau

- Le bureau est ouvert du lundi au vendredi, de 7 h à 12 h et de 13 h à 16 h;
- Le bureau est fermé les jours fériés suivants :

- Vendredi saint,
- Lundi de Pâques,
- Journée nationale des patriotes,
- Fête nationale du Québec,
- Fête du Canada,
- Fête du Travail,
- Action de grâces,
- Période des Fêtes : sujet à changement.\*

\* L'utilisateur doit contacter le service de transport pour connaître les heures d'ouverture.

Les appels ne sont pas pris durant ces journées. L'utilisateur doit donc réserver le jour ouvrable précédent le jour férié.

## 7. POLITIQUE DE RÉSERVATION

### 7.1. Quand réserver

Les usagers doivent communiquer avec le service de transport du lundi au vendredi, de 7 h à 12 h et de 13 h à 16 h, à l'exception des jours fériés :

- **Déplacement régulier** : cinq (5) jours ouvrables avant le début des transports;
- **Déplacement occasionnel** : au plus tard avant midi, le jour ouvrable précédant le déplacement.
- **Déplacement de groupe** : cinq (5) jours ouvrables avant le déplacement.
- **Jours fériés** : Les déplacements effectués un lundi, un jour férié, ou le jour suivant un jour férié, demandent que l'utilisateur réserve au plus tard la journée ouvrable précédant le jour férié avant midi.

### 7.2. Renseignements demandés

L'utilisateur doit fournir les renseignements suivants :

- Nom et prénom;
- Date du transport;
- Adresse de départ et adresse de destination;
- Heure de départ et heure de retour;
- Fréquence du déplacement, s'il y a lieu.

### 7.3. Mode de transport

Le mode de transport utilisé lors du déplacement est à la discrétion du service de transport. Ce choix tient compte des ressources disponibles. **Le service n'est pas tenu d'en informer l'utilisateur.**

### 7.4. Annulation

L'utilisateur doit aviser le service de transport de l'annulation d'un transport au minimum une heure avant l'heure prévue de son déplacement.

**Si le bureau est fermé**, durant l'heure du midi, le soir après 16 h ou la fin de semaine, l'utilisateur doit appeler au service de transport et laisser le message en composant le 0, puis, si le numéro de téléphone est connu, appeler directement le transporteur.



Les réservations *régulières* comme les réservations *occasionnelles* doivent être annulées conformément à cette consigne et tenir compte des jours fériés qui nécessitent parfois plusieurs jours d'avis.

Si l'utilisateur est absent à l'aller, son retour est automatiquement annulé. Si l'utilisateur veut conserver son retour, il doit en aviser le service de transport au moment de l'annulation.

Si l'utilisateur omet d'annuler sa réservation, annule au moment de l'embarquement ou sans préavis raisonnable, son transport est considéré comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉS 11.1).

## 7.5. Modification

### 7.5.1. *Réservation occasionnelle*

Une demande de modification d'une réservation occasionnelle doit être faite au plus tard la veille du transport avant midi (12 h). Les modifications d'une réservation pour un transport effectué la fin de semaine et le lundi doivent être communiquées au service de transport le vendredi avant midi (12 h).

### 7.5.2. *Réservation régulière*

Une demande de modification d'une réservation régulière doit être faite 5 jours ouvrables avant le début des transports.

**Un chauffeur ne peut pas modifier une réservation sans l'accord du répartiteur du service de transport de la MRC.**

## 8. CONDITIONS INHABITUELLES

### 8.1. Retard

#### Bureau ouvert

Un retard est considéré comme inhabituel quand il excède 10 minutes. L'utilisateur peut alors appeler le service de transport qui l'informera des raisons du retard.

#### Bureau fermé

**Si le bureau est fermé**, durant l'heure du midi, le soir après 16 h ou la fin de semaine, l'utilisateur doit appeler au service de transport et laisser le message en composant le 0, puis, si le numéro de téléphone est connu, appeler directement le transporteur.

### 8.2. Mauvaises conditions routières (tempête)

Afin d'assurer le transport sécuritaire des passagers, le service de transport se réserve le droit de suspendre temporairement son service en raison de mauvaises conditions routières. La décision de suspendre ou non le service revient au directeur du service de transport en consultation avec les transporteurs, s'il y a lieu.

En cas de fermeture du service, un message sera diffusé sur les ondes de la station de radio M105 (FM 104,9). Un avis sera également publié sur la page d'accueil du site Internet

www.mrcbm.qc.ca. Les usagers peuvent également communiquer avec le personnel du bureau qui les informera de la fermeture ou du maintien du service de transport.

### 8.3. Accident

Si un accident survient lors d'un déplacement, le service de transport de la MRC fera tout son possible pour communiquer avec les proches de l'utilisateur.

## 9. TARIFICATION ET MODES DE PAIEMENT

### 9.1. Tarification

La tarification en vigueur est sujette à modification. Les usagers peuvent prendre connaissance de la tarification en appelant au service de transport ou en consultant le site Internet de la MRC.

- Adulte : Tarification en vigueur
- Enfant de cinq ans et moins : Gratuit, sauf pour un transport de groupe
- Taxibus\* : Gratuit pour les enfants âgés de 13 ans et moins accompagnés d'un adulte

### 9.2. Modes de paiement

#### 9.2.1. Argent comptant

L'utilisateur doit payer en monnaie exacte s'il acquitte son passage en espèces. Les chauffeurs ne sont pas tenus de rendre la monnaie.

#### 9.2.2. Carnet de billets

Billets vendus en carnet de 10 :

- 2 types : intermunicipal et intramunicipal;
- Pas de remboursement;
- L'utilisateur peut commander un carnet depuis chez lui lors de la réservation, le carnet lui sera alors livré par le chauffeur lors de l'embarquement. Il peut aussi acheter un carnet directement au bureau du service de transport;
- Payable comptant ou par chèque libellé au nom de la MRC Brome-Missisquoi lors de l'embarquement.

## 10. RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

### 10.1. Accessibilité et entretien des lieux

Afin de garantir un déplacement sécuritaire, l'utilisateur doit s'assurer de l'accessibilité de sa résidence à tout moment de l'année. Il est donc responsable de l'entretien de son entrée de cour en hiver lorsque celle-ci est enneigée ou glacée. De plus, le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire, facilement carrossable et bien entretenu. Un manquement à cette responsabilité est considéré comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉ 11.1).

## 10.2. Animal de compagnie

L'animal de compagnie voyage obligatoirement dans une cage fermée fournie par l'utilisateur. Cette cage doit pouvoir rester sur les genoux de l'utilisateur pendant tout le temps du transport. L'utilisateur doit informer le service de transport de la présence d'un animal lors de la réservation.

## 10.3. Bagages/emplettes

Les bagages et les emplettes sont permis si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur, s'ils ne requièrent pas d'espace additionnel à bord du véhicule et s'ils n'encombrent pas le passage.

## 10.4. Ceinture de sécurité

À bord des autobus et des taxis, le port de la ceinture de sécurité est obligatoire. Si l'utilisateur 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.

## 10.5. Comportement respectueux

Le comportement de l'utilisateur à bord du véhicule doit être empreint de respect et de civisme envers le chauffeur et les autres passagers.

## 10.6. Édifices publics, résidences et immeubles d'habitation

L'utilisateur doit se présenter à l'entrée principale de l'édifice 10 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement.

Si l'utilisateur est dans un lieu public, il doit se trouver à l'endroit identifié lors de la réservation. S'il y a plusieurs portes, l'utilisateur et le service de transport conviendront du lieu d'embarquement. Le chauffeur signalera sa présence en appelant le nom de l'utilisateur.

## 10.7. Modification d'un trajet

En aucun cas, l'utilisateur ne peut faire changer le trajet d'un chauffeur.

## 10.8. Objets perdus ou brisés

### Taxibus\*

Si l'utilisateur oublie un objet dans un véhicule du service de transport, il doit communiquer directement avec la compagnie de taxi au 450 263-2020.

Si l'utilisateur oublie un objet dans un véhicule du service de transport, il doit communiquer avec le service de transport. Si l'objet est retrouvé, il sera remis à un chauffeur d'autobus ou de taxi qui se chargera de le remettre à l'utilisateur lors du prochain déplacement.

Le service de transport n'est pas responsable des objets perdus ou brisés lors du déplacement de l'utilisateur.

## 10.9. Délai d'attente

L'usager doit être prêt 10 minutes avant l'heure prévue de l'embarquement. Il se peut qu'en raison d'impondérables, les véhicules soient en avance ou en retard de quelques minutes.

Par contre, les chauffeurs ne sont pas tenus d'attendre un usager plus de 10 minutes après l'heure prévue de l'embarquement. Ce délai d'attente est plus court pour les chauffeurs qui ont à respecter l'horaire des circuits ou d'un transport jumelé.

Si le transporteur doit partir sans l'usager, ce transport sera considéré comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉS 11.1).

## 10.10. Tabac et nourriture

Il est strictement interdit de fumer, de manger ou de boire dans tous les véhicules du service de transport.

## 11. PÉNALITÉS

### 11.1. Voyage blanc

Un transport est considéré comme un « voyage blanc » lorsque le transporteur effectue un trajet inutilement.

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

- 1) Refus de prendre le transport;
- 2) Omission d'annuler, donc pas présent à l'endroit et à l'heure convenus;
- 3) Pas prêt à l'heure prévue;
- 4) Non-paiement;
- 5) Résidence non accessible.

L'usager doit compenser les frais encourus en payant son transport selon la tarification en vigueur, et ce même s'il n'a pas utilisé le service. Les frais seront demandés à l'usager lors du prochain déplacement.

Après trois (3) voyages blancs, les transports de l'usager seront suspendus pendant une semaine ou plus, selon le cas.

### 11.2. Non-paiement

Le transport est automatiquement refusé à l'usager qui n'acquiesce pas son droit de passage. Il sera, de plus, considéré comme un voyage blanc (voir PÉNALITÉS 11.1).

### 11.3. Chèque sans provision

Si l'usager émet un chèque sans provision, il devra payer le montant dû, additionné de frais administratifs de 20 \$, taxes en sus, lors du transport suivant. Après deux (2) chèques sans provision, les transports de l'usager seront suspendus pendant une semaine ou plus, selon le cas. Le service de transport pourra alors décider d'exiger le mode de paiement en argent comptant seulement.

#### 11.4. Comportement inadéquat

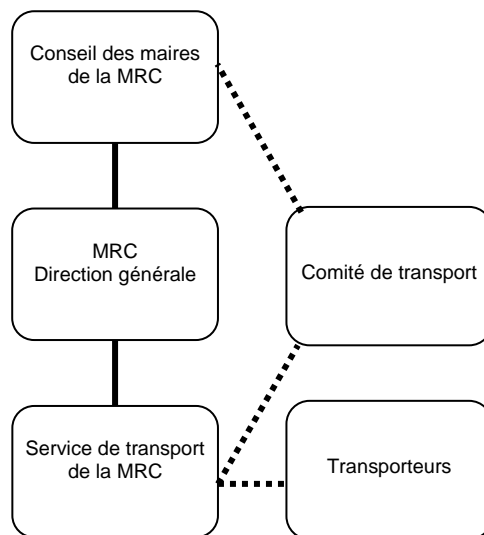
Selon la gravité et la récurrence d'un comportement inadéquat, la sanction pourrait être une suspension temporaire d'une semaine ou plus ou, dans certains cas, une suspension permanente.

#### 11.5. Non-respect des règlements

Le non-respect de l'une ou l'autre des règles émises par le service de transport peut entraîner la suspension immédiate ou la charge de frais supplémentaires.

### 12. SERVICE DE TRANSPORT, COMITÉ DE TRANSPORT ET CONSEIL DES MAIRES DE LA MRC

Figure 1 : Organigramme du transport adapté et collectif



#### 12.1 Service de transport

##### 12.1.1. Opération

Les réservations, les modifications, les annulations et les retours sur appel sont effectués par l'équipe de travail du service de transport. Le personnel répond également aux demandes d'information des usagers et de la population en général ainsi qu'aux questions des chauffeurs.

##### 12.1.2. Administration

La gestion des contrats de transport, les budgets, la supervision de toutes les facettes du service, le traitement des plaintes, la rédaction des rapports gouvernementaux, etc. sont des tâches effectuées par la direction du service de transport.

## 12.2. Transporteurs

Le service de transport de la MRC Brome-Missisquoi a conclu des ententes avec des compagnies de transport d'autobus scolaire et des compagnies de taxi.

Les chauffeurs sont sous la responsabilité des compagnies de transport.

Pour des raisons de sécurité et pour assurer une gestion efficace des transports, les chauffeurs d'autobus et de taxi communiquent directement avec le service de transport.

## 12.3. Comité de transport

Le comité de transport est consultatif et soumet ses recommandations au conseil des maires de la MRC Brome-Missisquoi.

Le comité est constitué :

- de quatre élus des municipalités participantes;
- d'un représentant du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie – CHUS);
- d'un représentant du Centre intégré de santé et de services sociaux de la Montérégie-Ouest (CISSMO);;
- d'un représentant de l'Association de personnes handicapées physiques de Brome-Missisquoi (APHPBM);
- d'un représentant de la table de concertation Travail Brome-Missisquoi;
- de la direction du transport adapté et collectif de la MRC;
- de la direction de la gestion du territoire de la MRC.

La constitution des membres du comité peut être modifiée selon les besoins. Le comité de transport se réunit au minimum six (6) fois par année.

## 12.4. Conseil des maires de la MRC Brome-Missisquoi

Le Conseil des maires constitue l'instance décisionnelle de la MRC. Il reçoit les recommandations du comité de transport concernant la politique, les offres de service, la tarification, le budget, etc.

Le Conseil des maires est constitué des maires et mairesses des vingt et une (21) municipalités de la MRC Brome-Missisquoi. Les assemblées ordinaires sont mensuelles et publiques.

## 13. PROCÉDURES D'URGENCE

Une grille d'interventions a été fournie aux transporteurs afin que les chauffeurs interviennent efficacement dans des situations d'urgence telles qu'un accident, un bris mécanique, un comportement perturbateur d'un usager, etc. Les chauffeurs devront contacter, dans un ordre déterminé selon la nature de l'urgence, soit le 911, le service de police, le service de transport, le transporteur ou le responsable de l'usager.

## 14. GESTION DES PLAINTES ET REQUÊTES

Le service de transport de la MRC Brome-Missisquoi 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.

### 14.1. Traitement des plaintes et requêtes

Les plaintes et les requêtes doivent être acheminées par écrit ou exprimées verbalement au service de transport.

Une plainte est déposée lorsque l'utilisateur 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 du service de transport communiquera avec l'utilisateur pour l'informer des mesures qui auront été prises afin de corriger la situation.

#### 14.1. Durée de traitement des plaintes et requêtes

Le service de transport dispose de 45 jours pour procéder au traitement de la plainte.

#### 14.2. Recours

L'utilisateur peut d'abord exercer un droit de recours auprès du directeur adjoint de la MRC, puis au comité de transport et finalement au Conseil des maires de la MRC s'il est en désaccord avec la façon dont sa plainte a été traitée ou si le délai de traitement n'a pas été respecté. Les niveaux de plainte doivent être franchis de façon progressive. Le processus de plainte est confidentiel à tous les niveaux.

---

\* Sous réserve de la reconduction du projet pilote avec ou sans modifications