



Politique de service

Transport des personnes de la MRC de Bécancour

Adoptée le 26 novembre 2025

Table des matières

ARTICLE I.	INFORMATIONS GÉNÉRALES	2
ARTICLE II.	DÉFINITIONS	2
ARTICLE III.	STRUCTURE DE L'ORGANISATION DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF	3
SECTION 3.01	RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE LA MRC	3
ARTICLE IV.	TERRITOIRE DESSERVI	4
ARTICLE V.	MODALITÉS GÉNÉRALES DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF	5
SECTION 5.01	RÉSERVATION DES DÉPLACEMENTS	5
SECTION 5.02	MODALITÉS DE MODIFICATION ET D'ANNULATION DES TRANSPORTS	5
SECTION 5.03	RESPONSABILITÉS DES CHAUFFEURS	5
SECTION 5.04	HEURES DE SERVICE	6
SECTION 5.05	RESPECT DES HORAIRES	6
SECTION 5.06	JOURS FÉRIÉS, TEMPS DES FÊTES ET HORAIRES LORS D'ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX	6
SECTION 5.07	TYPES DE VÉHICULES UTILISÉS	6
SECTION 5.08	MÉCANISMES DE TARIFICATION ET DE PAIEMENT	7
SECTION 5.09	L'ÉCOPASSE	7
SECTION 5.10	PRISE EN CHARGE DES USAGERS DES SERVICES OFFERTS SUR RÉSERVATION	7
SECTION 5.11	ENFANTS ET RESPONSABILITÉS PARENTALES	7
SECTION 5.12	ANIMAUX	8
(a)	Animaux d'assistance	8
(b)	Animaux de compagnie	8
SECTION 5.13	TRANSPORT DE BAGAGES, DE SACS D'ÉPICERIE OU DE MAGASINAGE	8
SECTION 5.14	CEINTURES DE SÉCURITÉ	8
SECTION 5.15	VÉHICULE INDIVIDUEL MOTORISÉ	9
SECTION 5.16	PONCTUALITÉ DES USAGERS	9
SECTION 5.17	POURBOIRES	9
SECTION 5.18	PROCÉDURES APPLIQUÉES EN CAS D'ACCIDENT OU D'INCIDENT	9
SECTION 5.19	OBJETS PERDUS OU VOLÉS	9
ARTICLE VI.	MODALITÉS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT ADAPTÉ	10
SECTION 6.01	RÉSERVATIONS DE DERNIÈRE MINUTE ET RETOURS SUR APPEL	10
SECTION 6.02	ADMISSION	10
(a)	Critères d'admissibilité	10
(b)	Comité d'admission	10
(c)	Types d'admission	11
(d)	Procédure d'admission	11
(e)	Procédure de révision de dossier	11
SECTION 6.03	SERVICE D'ADRESSE À ADRESSE (PORTE-À-PORTE)	12
SECTION 6.04	ASSISTANCE FOURNIE PAR LE CHAUFFEUR	12
SECTION 6.05	ACCOMPAGNATEURS	12
(a)	Accompagnateur obligatoire	12
(b)	Accompagnateur facultatif	12

(c)	Accompagnateur pour fin de familiarisation	13
(d)	Accompagnateur non reconnu	13
SECTION 6.06	TRAITEMENT DES VISITEURS	13
SECTION 6.07	TRANSPORT DE BONBONNES D'OXYGÈNE	13
SECTION 6.08	ÉVALUATION DE SERVICE	13
ARTICLE VII.	MODALITÉS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT COLLECTIF	14
SECTION 7.01	MODALITÉS DE SERVICE	14
SECTION 7.02	PROCÉDURE D'ADMISSION	15
ARTICLE VIII.	RÈGLES D'UTILISATION DES SERVICES	15
SECTION 8.01	COMPORTEMENT À L'ÉGARD DES AUTRES PASSAGERS ET DU CHAUFFEUR	15
SECTION 8.02	VANDALISME.....	15
SECTION 8.03	ENTRAVES À LA BONNE OPÉRATION DU SERVICE	15
SECTION 8.04	BRUIT	16
SECTION 8.05	NOURRITURE.....	16
SECTION 8.06	TABAC ET ALCOOL	16
SECTION 8.07	RESPECT DES MESURES DE SANTÉ PUBLIQUE	16
ARTICLE IX.	SANCTIONS	16
SECTION 9.01	SANCTIONS EN CAS DE NON-RESPECT RÉPÉTÉ DES RÉSERVATIONS OU D'ANNULATIONS TARDIVES.....	16
ARTICLE X.	SUSPENSION DES SERVICES	17
SECTION 10.01	CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES.....	17
SECTION 10.02	CAS DE FORCE MAJEURE	17
ARTICLE XI.	SERVICE AUX USAGERS.....	17
SECTION 11.01	HEURES D'OUVERTURE DES BUREAUX	17
SECTION 11.02	COORDONNÉES.....	17
SECTION 11.03	PROCÉDURE DE DÉPÔT ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES	18

Article I. **INFORMATIONS GÉNÉRALES**

Cette *Politique de service* présente les informations liées aux services de transport adapté et collectif déployés sous la compétence de la MRC. Elle prévoit plusieurs modalités relatives aux comportements des chauffeurs, au respect des horaires, aux comportements des usagers, à la réservation, aux mécanismes de tarification et de paiement et à l'admission, en concordance avec les normes de qualité de service à ses usagers établis par la MRC à sa *Politique relative à la qualité du service*.

Pour toute question, tout commentaire, tout renseignement, demande d'inscription ou réservation, les personnes doivent communiquer avec l'organisme Transport des personnes MRC de Bécancour :

Transport des personnes MRC de Bécancour

3689-1, boulevard Bécancour
Bécancour (Québec) G9H 3W7

Information et réservation des services de transport

Téléphone : 819-298-3366

Sans frais : 1-866-393-2134

Adresse courriel : transportcollectif@mrcbecancour.qc.ca

Article II. **DÉFINITIONS**

Les définitions suivantes s'appliquent pour l'interprétation de la présente politique :

- « *Accompagnateur* » : une personne de 14 ans ou plus ayant les capacités physiques et cognitives nécessaires afin d'accompagner l'utilisateur dans son déplacement;
- « *Chauffeur* » : une personne qui conduit un véhicule affecté aux services de transport adapté et collectif gérés par Transport des personnes MRC de Bécancour;
- « *MRC* » : la Municipalité régionale de comté de Bécancour;
- « *Représentant* » : un employé ou un représentant de la MRC ou de Transport des personnes de la MRC de Bécancour dûment autorisé;
- « *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* » : transport de personnes ne pouvant utiliser les moyens de transport collectif habituels, notamment les personnes handicapées et à mobilité réduite, conformément aux critères établis à la Politique d'admissibilité au transport adapté émise par le ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec;
- « *Véhicule* » : un minibus, un autobus, une voiture-taxi ou tout autre véhicule utilisé pour l'exploitation des services de transport adapté et collectif gérés par Transport des personnes MRC de Bécancour.

Article III. STRUCTURE DE L'ORGANISATION DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Section 3.01 Rôles et responsabilités de la MRC

La MRC est une personne morale de droit public régie par le Code municipal du Québec.

La MRC a déclaré sa compétence en transport collectif pour l'ensemble de son territoire par le règlement #352, adopté le 17 juillet 2025.

Concernant le transport adapté, la compétence a initialement été déclarée pour l'ensemble du territoire, à l'exception de la ville de Bécancour et de la municipalité de Saint-Sylvestre, par le règlement #351 adopté le 10 septembre 2014. Ce règlement a ensuite été modifié le 17 juillet 2025 *

La MRC est l'organisme admissible dans le cadre du *Programme de subvention au transport adapté (PSTA)* et du *Programme d'aide au développement du transport collectif (PADTC)* du ministère des Transports et de la mobilité durable du Québec (MTMD). La MRC assume la compétence de l'organisation des services de transport adapté et de transport collectif sur son territoire.

Elle détient la compétence en matière d'organisation des services de transport adapté et collectif sur son territoire. À ce titre, elle assure la planification ainsi que la gestion complète des ressources humaines, matérielles et financières nécessaires au bon fonctionnement de ces services, tant à l'intérieur de son territoire qu'en liaison avec des points situés à l'extérieur.

*Seulement la Ville de Bécancour offre le service de transport commun et collectif

Article IV. TERRITOIRE DESSERVI

Les services de transport offerts couvrent les municipalités suivantes, selon le type de transport :

Transport adapté - Disponible pour **toutes les municipalités** de l'ensemble du territoire

Transport commun - Disponible **uniquement pour la Ville de Bécancour**, en direction de **Trois-Rivières**.

Transport collectif - Disponible pour **la Ville de Bécancour ***

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
- Ville de Bécancour *

Conformément à la *Loi sur le transport*, la MRC peut assurer des liaisons avec l'extérieur de son territoire. Des liaisons sont ainsi prévues vers et en provenance de Trois-Rivières et Victoriaville pour le transport collectif.

*Seulement la Ville de Bécancour offre le service de transport commun et collectif.

Article V. MODALITÉS GÉNÉRALES DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ et COLLECTIF

Section 5.01 Réservation des déplacements

Afin de pouvoir utiliser le service de transport adapté, transport commun et les services de transport collectif sur réservation (voir la section 7.01 pour consulter la liste complète des services de transport collectif offerts sur réservation), les usagers doivent réserver leurs déplacements à la plus hâtive des échéances suivantes :

- 24 heures à l'avance;
- Le jour ouvrable précédant le déplacement.

Les réservations peuvent se faire par téléphone ou courriel durant les heures d'ouverture du service à la clientèle

Section 5.02 Modalités de modification et d'annulation des transports

L'utilisateur peut modifier l'heure ou la destination d'un déplacement déjà planifié si le changement est compatible avec les disponibilités à bord des véhicules. La modification d'un déplacement doit être effectuée le plus tôt possible, en communiquant par téléphone ou par courriel avec le département de répartition de transport des personnes de la MRC. Aucune garantie ne peut être donnée quant à l'acceptation des modifications. L'annulation doit se faire de même manière avant 7h le matin du déplacement prévu, sans quoi la MRC appliquera les sanctions prévues à la section 9.01.

Section 5.03 Responsabilités des chauffeurs

Les chauffeurs sont responsables des éléments suivants :

- Respecter l'horaire et assurer la ponctualité du service. En cas de retard, les chauffeurs sont responsables d'aviser immédiatement le transporteur qui avisera à la coordination de mobilité durable - répartition de la MRC;
- Observer les dispositions du Code de la sécurité routière, respecter les lois et règlements fédéraux, provinciaux et municipaux en vigueur et éviter tous comportements agressifs ou dangereux lors de la conduite;
- Percevoir et valider, lors de la prise en charge des usagers, les frais de passage en argent comptant, les billets ou les laissez-passer qui leur sont présentés et compiler les statistiques d'achalandage;
- Connaître les politiques de la MRC, notamment les modalités de service et la grille tarifaire et être aptes à en informer les usagers;
- Faire appliquer une politique de tolérance zéro en matière de consommation de drogues, d'alcool et de substances psychotropes à bord des véhicules;
- Assurer la confidentialité de toutes informations obtenues dans le cadre de leurs fonctions;
- Respecter les règles sanitaires en vigueur;

- Se conformer à la réglementation entourant le transport de personnes et la conduite de véhicules lourds en appliquant toutes les procédures applicables.

Les chauffeurs N'ONT PAS la responsabilité de transporter les sacs et/ou effets personnels des usagers.

Section 5.04 *Heures de service*

Les services généralement offerts les jours ouvrables, en journée, selon les horaires affichés sur chacun des circuits.

Section 5.05 *Respect des horaires*

La MRC met toutes les mesures en place afin d'assurer la ponctualité des services. Cependant, les conditions climatiques et routières, incluant notamment des entraves routières causées par de la congestion, des accidents de la route, des travaux routiers, des conditions climatiques difficiles, la présence de machineries agricoles, d'autobus scolaires et de trains, font en sorte que certains retards peuvent se produire.

La MRC tentera au meilleur du possible de prendre en charge les usagers au plus tard dix (10) minutes suivant l'heure confirmée pour l'embarquement. Après ce délai, la répartition de la MRC s'engage à communiquer avec les usagers ou organismes ayant réservé pour signaler le retard. La MRC n'offre aucune garantie quant à l'heure d'arrivée à destination.

Section 5.06 *Jours fériés, temps des fêtes et horaires lors d'événements spéciaux*

Aucun service n'est offert les jours fériés ni pendant une période de deux semaines établies annuellement en lien avec la période des fêtes.

Liste des jours fériés

- Le Vendredi Saint
- Le lundi de Pâques
- Le lundi qui précède le 25 mai (Journée nationale des Patriotes)
- Le 24 juin (fête nationale du Québec)
- Le 1er juillet (fête nationale du Canada)
- Le premier lundi de septembre (fête du Travail)
- Le deuxième lundi d'octobre (Action de grâce)

L'horaire des services peut être modifié pour cause d'événements spéciaux, notamment lors des journées d'élection (fédérales, provinciales ou municipales).

Section 5.07 *Types de véhicules utilisés*

Les services sont produits grâce à différents types de véhicules adaptés aux conditions de ses usagers. Les services de transport adapté et de transport collectif étant des services publics, l'utilisateur ne peut choisir le véhicule utilisé pour son déplacement.

Section 5.08 *Mécanismes de tarification et de paiement*

L'utilisateur a la possibilité d'acheter divers titres de transport, tels que des titres unitaires, des titres à tarif réduit (disponible sous certaines conditions), des livrets de plusieurs titres ou une carte mensuelle (seulement disponible pour les services de transport collectif). L'Écopasse est aussi disponible pour les étudiants du Cégep de Trois-Rivières (défini à la section 5.09). Les enfants âgés de moins de 12 ans accompagnés d'un adulte peuvent se déplacer gratuitement.

Les titres peuvent être achetés auprès des chauffeurs à bord des véhicules.

L'acquittement des droits de passage doit être effectué dès l'embarquement, quel que soit le mode de paiement choisi, faute de quoi l'accès au service pourrait être refusé.

Si l'utilisateur utilise un livret, il doit le présenter au chauffeur pour validation avant de prendre place à bord.

Les tarifs sont mis à jour périodiquement et publiés sous la forme d'une grille tarifaire de chacun des circuits

Section 5.09 *L'Écopasse*

L'Écopasse est offerte à tous les étudiants inscrits à un programme d'études à temps plein au Cégep de Trois-Rivières et possédant une carte d'identité valide émise par le Cégep de Trois-Rivières pour la session en cours. Elle donne le droit d'utiliser en tout temps tous les services de transport collectif offerts par la MRC, du 1er août au 31 juillet, selon le calendrier des cours.

La carte étudiante du Cégep de Trois-Rivières fait office de carte de transport. Les étudiants souhaitant utiliser l'Écopasse doivent respecter les modalités des différents services (voir la section 7.01 pour la liste complète des modalités).

Section 5.10 *Prise en charge des usagers des services offerts sur réservation*

Les services offerts sur réservation sont précisés à la section 7.01. Dans le cadre de ces services, le chauffeur signalera son arrivée à l'utilisateur. Si celui-ci habite un immeuble à logements (tour d'habitation, résidence, etc.), il doit attendre dans le hall d'entrée ou à l'extérieur. S'il est dans un lieu public, il doit attendre au lieu d'embarquement indiqué lors de la réservation. S'il y a plusieurs portes d'accès, l'utilisateur doit s'assurer d'avoir indiqué la porte d'accès choisie lors de la réservation.

Section 5.11 *Enfants et responsabilités parentales*

Tout enfant de moins de 12 ans doit obligatoirement être accompagné d'un adulte.

Les parents d'enfants nécessitant un siège rehausseur, conformément aux normes législatives en vigueur, doivent fournir et installer celui-ci dans le véhicule. Si le parent n'est pas en mesure de le faire, il doit faire appel à une tierce personne, comme le chauffeur, lors de l'embarquement et du débarquement. Le chauffeur a la responsabilité finale de s'assurer que le siège rehausseur est correctement installé et fixé dans le véhicule.

Section 5.12 *Animaux*

(a) Animaux d'assistance

Un usager peut se déplacer en compagnie d'un animal d'assistance. La présence de l'animal doit être signalée lors de la réservation. En tout temps, la surveillance et le contrôle de l'animal demeurent sous la responsabilité de l'usager.

La présentation d'une preuve de certification, d'un document d'accréditation ou d'une note médicale justifiant la présence de l'animal d'assistance peut être exigée.

(b) Animaux de compagnie

Aucun animal de compagnie n'est accepté à bord des véhicules.

Section 5.13 *Transport de bagages, de sacs d'épicerie ou de magasinage*

Le transport de bagages, de sacs d'épicerie ou de magasinage est permis. Pour des raisons de sécurité, ceux-ci doivent être transportés par l'usager ou par la personne qui l'accompagne.

L'usager peut transporter un tel bagage / sac à bord du véhicule :

- Si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur;
- Si l'espace requis n'occupe pas une place prise par un usager ni ne gêne la circulation à bord du véhicule;
- S'il est solidement fixé ou tenu sur ses genoux ou entrent de façon sécuritaire sous le siège;
- Dans le cas d'une poussette, celle-ci doit être pliante et rangée de manière sécuritaire;
- Pour les usagers en fauteuils roulants, le sac doit être placé au dos du fauteuil de façon à ne pas nuire à l'ancrage de celui-ci.

Il est à noter que toute matière considérée dangereuse (bidon d'essence, bonbonne de propane, etc.) ne peut être transportée et sera systématiquement refusée.

Section 5.14 *Ceintures de sécurité*

Par mesure de sécurité, tous les usagers doivent en tout temps boucler leur ceinture de sécurité à bord des véhicules, lorsqu'il y en a, à moins d'avoir une exemption délivrée par la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) prouvant l'incapacité à porter une ceinture de sécurité. Si un usager est dans l'incapacité de boucler sa ceinture de sécurité, le chauffeur a le devoir de le faire à sa place.

Les fauteuils roulants utilisés par les usagers pendant les déplacements doivent posséder une ceinture de sécurité à boucle de métal fixée au fauteuil. De plus, le fauteuil doit être muni d'attaches sécuritaires. Si l'usager ne peut voyager sur son fauteuil roulant ou encore si le fauteuil roulant ne peut être arrimé correctement, l'usager doit prendre place sur une banquette régulière. Si ce dernier ne peut être transféré sur un siège ou le refuse, le chauffeur devra refuser le transport de l'usager.

Section 5.15 ***Véhicule individuel motorisé***

Pour des raisons de sécurité, aucun véhicule individuel motorisé de type triporteur ou quadriporteur ne sera autorisé à bord pour le transport collectif, Tout autre fois, pour le transport adapté ça sera à gérer directement avec la répartitrice.

Section 5.16 ***Ponctualité des usagers***

L'utilisateur doit être prêt à l'embarquement dix (10) minutes avant l'heure confirmée de l'embarquement. Si l'utilisateur n'est pas prêt à l'heure prévue, il peut se voir refuser le transport.

Après l'optimisation des trajets, la répartition pourra confirmer à l'utilisateur ou organisme l'heure prévue de son embarquement. Si l'utilisateur n'est pas facilement joignable par téléphone, courriel ou autres moyens de communication, il lui incombe de contacter lui-même la répartition de la MRC pour valider l'heure prévue de son embarquement.

Section 5.17 ***Pourboires***

Les chauffeurs ne peuvent solliciter ni accepter de pourboires de la part des usagers.

Section 5.18 ***Procédures appliquées en cas d'accident ou d'incident***

En cas d'accident ou d'incident, la MRC fera tout en son pouvoir pour communiquer avec les proches du/des usager(s) concerné(s).

Si un usager se blesse lors d'un déplacement, il doit :

- En informer le chauffeur;
- Consulter un médecin;
- Téléphoner à la répartition de la MRC pour signaler l'événement;
- Communiquer avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour ouvrir un dossier.

En cas d'accident ou d'incident, le chauffeur doit remplir les rapports appropriés fournis par la MRC (Rapport d'accident - incident) ainsi que l'utilisateur.

Section 5.19 ***Objets perdus ou volés***

Si un usager oublie un effet personnel dans un véhicule, il doit contacter la répartition de la MRC par téléphone ou par courriel (voir section 11.02). La répartition effectuera les vérifications nécessaires afin de retrouver l'objet et en organisera la restitution.

Nonobstant ce qui précède, la MRC n'est responsable des objets perdus ou volés, y compris tout titre de transport. La MRC ne remboursera ni ne créditera quelconque titre de transport perdu ou volé.

Article VI. MODALITÉS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT ADAPTÉ

Section 6.01 Réservations de dernière minute et retours sur appel

Il est possible de réserver la journée même, lors des heures d'ouverture du service à la clientèle, pour des rendez-vous médicaux de dernière minute ou des retours sur appel à la suite de tels rendez-vous. Dans ces conditions, TPMRCB ne peut fournir aucune garantie de desserte. Les déplacements souhaités ne pourront être réalisés que dans les cas où les ressources dont dispose TPMRCB le permettent.

Section 6.02 Admission

(a) Critères d'admissibilité

Pour être admis au service de transport adapté géré par le TPMRCB, les usagers doivent répondre aux critères énoncés à la *Politique d'admissibilité au transport adapté* du ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec (<https://www.quebec.ca/transports/transport-adapte/admissibilite-transport-adapte#c77132>).

Ces critères sont les suivants :

- 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 »;
- 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 quatre cents (400) mètres sur un terrain uni;
 - Incapacité de monter une marche de trente-cinq (35) centimètres de hauteur avec appui, ou incapacité d'en descendre une sans appui;
 - 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;
 - Incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport collectif régulier.

(b) Comité d'admission

Le comité d'admission détermine l'admissibilité d'une personne en analysant chaque dossier.

(c) Types d'admission

La *Politique d'admissibilité au transport adapté* du ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec (<https://www.quebec.ca/transports/transport-adapte/admissibilite-transport-adapte#c77132>) établit quatre types d'admissions aux services de transport adapté. Chaque personne admise se voit attribuer un type d'admission parmi les suivants :

- Admission générale : valide pour tous les déplacements, en tout temps;
- Admission partielle : valide pour certains déplacements seulement;
- Admission provisoire : valide pour tous les déplacements pendant une période déterminée;
- Admission saisonnière : valide pour tous les déplacements durant l'hiver seulement.

(d) Procédure d'admission

Pour présenter une demande d'admission au service de transport adapté, l'utilisateur doit remplir le formulaire d'admissibilité puis le retourner dûment complété, à l'attention de la coordination à la mobilité durable, par courrier postal ou courriel :

TPMRCB, Comité d'admission au transport adapté
3689-1, boulevard Bécancour
Bécancour (Québec) G9H 3W7
transportcollectif@mrcbecancour.qc.ca

Les demandes d'admission sont ensuite évaluées par le comité d'admission.

(e) Procédure de révision de dossier

Les usagers doivent informer l'organisme délégué de toute modification à leur dossier concernant :

- Leur adresse;
- Leur numéro de téléphone;
- Une modification à leur diagnostic;
- L'usage d'un nouvel équipement d'aide à la mobilité;
- La nécessité de bénéficier d'un accompagnateur;
- La personne à contacter en cas d'urgence.

Les dossiers d'utilisateurs inactifs pourront être fermés par le TPMRCB. Advenant que ces personnes souhaitent réutiliser les services de transport, ils pourront, à l'instar de tout citoyen, faire usage de l'offre de service de transport collectif durant la période de traitement nécessaire au processus d'admission.

Les usagers qui déménagent à l'extérieur du territoire desservi peuvent faire transférer leur dossier à un tiers service de transport adapté. L'utilisateur doit en faire la demande à TPMRCB qui se chargera de faire les démarches nécessaires.

Section 6.03 ***Service d'adresse à adresse (porte-à-porte)***

Le transport adapté est un service de type porte-à-porte, dont la prise en charge s'effectue de deux manières distinctes selon les besoins de l'utilisateur. La prise en charge débute à partir du moment où elles montent à bord du véhicule et se termine lorsqu'elles le quittent.

Section 6.04 ***Assistance fournie par le chauffeur***

L'assistance fournie par le chauffeur se limite aux manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement. Les usagers peuvent compter sur l'aide du chauffeur pour :

- Donner le bras;
- Monter et/ou descendre du véhicule;
- Les prendre en charge en bordure de rue, à proximité du véhicule, considérant la nécessité pour le chauffeur d'assurer la sécurité des usagers présents à bord de celui-ci.

Les chauffeurs n'ont pas la responsabilité d'assister les usagers à l'intérieur des immeubles. Ils ne sont pas autorisés à utiliser un ascenseur ou un escalier intérieur ou extérieur afin d'aller chercher ou reconduire un usager.

En aucun temps le chauffeur ne doit transporter un usager dans ses bras.

Section 6.05 ***Accompagnateurs***

(a) Accompagnateur obligatoire

L'utilisateur ayant un statut d'accompagnateur obligatoire doit toujours être accompagné dans ses déplacements par une personne de son choix, à moins qu'une dérogation n'ait été accordée par le comité d'admission et que le déplacement visé respecte les conditions prévues à ladite 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 dans le véhicule pendant le déplacement. Une seule personne peut accompagner l'utilisateur, et elle ne paie pas pour son déplacement.

(b) Accompagnateur facultatif

L'utilisateur ayant droit à un accompagnateur facultatif peut être accompagné à sa convenance dans tous ses déplacements. La place de l'accompagnateur est garantie, mais l'utilisateur doit mentionner sa présence au moment de la réservation. Une seule personne peut accompagner l'utilisateur, et elle ne paie pas pour son déplacement.

(c) Accompagnateur pour fin de familiarisation

Ce type d'accompagnement peut être accordé temporairement à certaines personnes ayant des besoins particuliers, afin qu'elles se familiarisent avec les services de transport adapté et puissent ultérieurement les utiliser sans accompagnateur.

(d) Accompagnateur non reconnu

Les usagers admis au transport adapté, pour lesquels aucun accompagnateur n'est formellement reconnu, peuvent tout de même être accompagnés lors de leurs déplacements. La personne souhaitant accompagner l'utilisateur doit pour ce faire effectuer sa propre réservation et acquitter le tarif applicable à son statut. Aucune place n'est garantie avant la confirmation de la réservation.

Section 6.06 *Traitement des visiteurs*

Tout usager admis au sein d'un organisme de transport adapté québécois peut utiliser les services de transport adapté de TCMRCB à titre de visiteur. Celui-ci pourra alors en faire usage, selon la politique en vigueur, au même titre que tout usager localement admis.

Section 6.07 *Transport de bonbonnes d'oxygène*

Le transport de bonbonnes d'oxygène est permis sous certaines conditions :

- Les bouteilles (bonbonnes) doivent être normalisées;
- Les manomètres doivent être enlevés ou protégés;
- La valve doit être protégée;
- La bonbonne doit être adéquatement arrimée ou immobilisée au moyen de structures de capacité adéquate. Le système d'arrimage ou d'immobilisation utilisé doit permettre à la bonbonne de rester en place dans des conditions normales de transport, incluant les freinages brusques. Elles peuvent être arrimées à un fauteuil roulant si ce dernier est lui-même solidement arrimé au véhicule à l'aide de dispositifs adéquats.

Section 6.08 *Évaluation de service*

Le ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) demande aux organismes de transport adapté (OTA) de sonder annuellement le niveau de satisfaction des usagers et usagères du service. À cette fin, la MRC transmettra un formulaire, par courriel ou par la poste, à chacun de ses membres admissibles au transport adapté, afin de recueillir les données nécessaires à transmettre au Ministère.

Article VII. MODALITÉS SPÉCIFIQUES AU TRANSPORT COLLECTIF

Section 7.01 *Modalités de service*

L'offre de transport collectif de la TPMRCB se décline en cinq (4) services distincts:

- **Circuit de transport en commun de la Ville de Bécancour** assure une liaison régulière, sans réservation préalable, entre Bécancour et Trois-Rivières. Deux allers et deux retours sont proposés chaque jour.

Les points d'embarquement réguliers sont situés dans les secteurs suivants de Bécancour : Gentilly, Bécancour, Sainte-Angèle-de-Laval et Saint-Grégoire.

Les secteurs de Sainte-Gertrude et Précieux-Sang sont desservis sur appel seulement.

Pour les retours locaux en après-midi vers Gentilly, Bécancour, Sainte-Angèle-de-Laval et Saint-Grégoire, une réservation est requise 24 heures à l'avance. *

- **Circuit Intégration et Loisirs**, ce circuit, accessible sur réservation, vise à faciliter la participation aux activités de loisirs et aux formations offertes sur le territoire de la MRC de Bécancour. Il est mis en place en collaboration avec plusieurs organismes du milieu.

Le circuit s'adresse notamment aux personnes immigrantes récemment établies dans la région, en leur permettant de se rendre aux cours de francisation ainsi qu'aux activités interculturelles organisées par nos partenaires.

- **Circuit Collège Notre-Dame-de-l'Assomption (CNDA)**, Service sur réservation offert du lundi au vendredi, en période de pointe (matin et soir), entre le territoire de la MRC et la ville de Nicolet.

- **Circuit Alimentaire**, transport sur réservation, accessible sur référence. Il permet aux citoyens de se rendre :

- Au Centre d'action bénévole (CAB) le mardi ;
- À Entraide Bécancour le mercredi, pour récupérer leurs paniers d'aide alimentaire.

- **Circuit Écopasse (dernier retour)**, est offerte à tous les étudiants inscrits à un programme d'études à temps plein au Cégep de Trois-Rivières et possédant une carte d'identité valide émise par le Cégep de Trois-Rivières pour la session en cours. Le service de dernier retour est offert du lundi au jeudi, départ de pavillon des Sciences à 17h55 et du pavillon des Humanités à 17h57 pour un retour à 18h20 au stationnement de l'édifice Télébec et A&W dans le secteur Saint-Grégoire.

*Pour plus des renseignements s'il vous plaît de consulter les feuilles promotionnelles du circuit et ou contacter la répartition.

Section 7.02 *Procédure d'admission*

Pour accéder aux services de transport collectif offerts sur réservation, les usagers doivent contacter par courriel ou para téléphone la répartitrice 24 heures avant leur déplacement. Aucune garantie ne peut être donnée quant à l'acceptation d'un déplacement s'il n'est pas adapté aux horaires déjà établis sur les circuits. L'annulation doit se faire de même manière avant 7h le matin du déplacement prévu, sans quoi le TPMRCB appliquera les sanctions prévues à la section 9.01.

Article VIII. RÈGLES D'UTILISATION DES SERVICES

Section 8.01 *Comportement à l'égard des autres passagers et du chauffeur*

La courtoisie et la politesse sont de mise en tout temps envers le chauffeur et les autres passagers.

Les usagers doivent s'abstenir de commenter la conduite et le comportement du chauffeur à bord du véhicule.

Section 8.02 *Vandalisme*

Dans les véhicules, il est interdit à toute personne :

- De souiller un bien, notamment en déposant sur ce bien ou en y abandonnant tout déchet, papier, liquide ou autre rebut ailleurs que dans une poubelle ou un autre réceptacle destiné à contenir un tel rebut;
- De faire, d'apposer ou de graver une inscription, un dessin, un graffiti, un tag, un autocollant ou toute autre figure;
- D'endommager un bien, le dérégler ou le modifier de façon à en empêcher ou limiter le fonctionnement normal;
- De lancer ou autrement faire en sorte qu'un objet ou un liquide soit projeté sur une personne ou un bien.

Section 8.03 *Entraves à la bonne opération du service*

Il est interdit aux usagers :

- De retarder, de quelque manière que ce soit, le départ du véhicule ou d'entraver son mouvement, notamment en empêchant ou en retardant la fermeture d'une porte de ce matériel;
- De monter à bord du véhicule ou d'en descendre lorsque ce dernier est en mouvement;
- De s'agripper à l'extérieur du véhicule;
- De passer un bien, un objet ou une partie de son corps par les portes et les fenêtres d'un véhicule en mouvement;

- Sauf en cas de nécessité, de faire usage, d'ouvrir, de franchir ou d'opérer le mécanisme d'ouverture d'une sortie de secours d'un véhicule;
- De distraire le chauffeur, pour lui permettre de garder toute son attention sur la conduite du véhicule.

Il est également interdit à toute personne de monter ou de tenter de monter dans un véhicule par la fenêtre ou par la porte arrière, sauf pour l'embarquement d'une personne se déplaçant en fauteuil roulant ou avec le consentement du chauffeur.

Section 8.04 *Bruit*

Il est strictement interdit à tout usager de faire fonctionner, à bord du véhicule, une radio, un amplificateur, un magnétophone ou tout autre appareil similaire de manière à émettre un son audible par autrui, sauf s'il en a été autorisé au préalable.

De même, il est strictement à tout usager de crier ou d'élever la voix de manière à perturber les autres passagers ou le chauffeur.

Ces interdictions ont pour but de préserver la tranquillité, le confort et la sécurité de l'ensemble des passagers et du chauffeur.

Section 8.05 *Nourriture*

Manger et boire sont interdits dans les véhicules, sauf pour l'eau.

Section 8.06 *Tabac et alcool*

La consommation de tabac, d'alcool, de drogues et le vapotage sont formellement interdits à bord des véhicules, conformément aux lois en vigueur.

Les usagers présentant des facultés affaiblies pourraient se voir refuser l'embarquement ou encore se faire demander par le chauffeur de descendre du véhicule immédiatement.

Section 8.07 *Respect des mesures de santé publique*

Les usagers et chauffeurs doivent respecter en tout temps toute directive ayant caractère obligatoire émise par les autorités de santé publique.

Article IX. SANCTIONS

Section 9.01 *Sanctions en cas de non-respect répété des réservations ou d'annulations tardives*

Le non-respect d'une réservation est constaté lorsqu'un usager n'est pas présent au lieu d'embarquement convenu lors de sa réservation ou lorsqu'il annule sa réservation après 7h00 le jour du déplacement visé. Tout usager ne respectant pas la réservation ou les modalités d'annulation d'un déplacement pourra se voir attribuer une sanction équivalente au double du tarif applicable à son déplacement.

Article X. SUSPENSION DES SERVICES

Section 10.01 Conditions météorologiques

Lorsque les conditions hivernales (tempête de neige, verglas, etc.) entraînent la fermeture du Centre de services scolaire de la Rivéraine, tous les services offerts par le TPMRCB sont suspendus, à l'exception du service de **Transport en commun de la ville de Bécancour**.

Le service de **Transport en commun de la ville de Bécancour** sera quant à lui interrompu lorsque les conditions hivernales entraînent la fermeture du Cégep de Trois-Rivières.

De plus, si d'autres conditions météorologiques compromettent la sécurité des usagers, le TPMRCB se réserve le droit de suspendre sans préavis tout ou partie de ses services.

Section 10.02 Cas de force majeure

Certains cas de force majeure (pandémie, déclenchement de mesures d'urgence, inondations, etc.) peuvent forcer la MRC de Bécancour à interrompre temporairement les services, et ce, sans préavis.

Article XI. SERVICE AUX USAGERS

Section 11.01 Heures d'ouverture des bureaux

Les bureaux de TPMRCB sont ouverts du lundi au jeudi, de 8h à 12h et de 13h à 16h30 et le vendredi de 8h à 11h45. Ils sont fermés les jours fériés, les jours où les conditions météorologiques entraînent la suspension de tous les services, et durant les deux semaines désignées chaque année pour la période des fêtes.

Section 11.02 Coordonnées

Transport des personnes MRC de Bécancour

3689-1, boulevard Bécancour
Bécancour (Québec) G9H 3W7

Information et réservation des services de transport

Téléphone : 819-298-3366

Sans frais : 1-866-393-2134

Adresse courriel : transportcollectif@mrcbecancour.qc.ca

Section 11.03 Procédure de dépôt et de traitement des plaintes

Lorsqu'un usager ou son répondant ou encore une personne intéressée par les services de transport adapté et collectif désire se plaindre d'un événement, d'une situation ou de l'attitude d'un membre du personnel, il adresse une plainte écrite, datée et signée à la direction générale de la MRC.

Le processus associé au dépôt et au traitement des plaintes se décline en quatre étapes :

- 1.** L'utilisateur doit remplir, dans les quinze (15) jours suivant l'événement ou son information de l'événement, le formulaire de plainte (Rapport accident – incident) est disponible au bureau et sur le site internet de MRC;
- 2.** La MRC doit accuser réception au plaignant dans les sept (7) jours ouvrables suivants;
- 3.** La Direction de la MRC doit procéder à l'analyse de celle-ci et identifier les mesures correctives et suivis nécessaires, s'il y a lieu;
- 4.** La MRC doit faire parvenir par écrit au plaignant les mesures correctives et suivis prévus dans les trente (30) jours suivant le dépôt de la plainte.

Si le plaignant n'est pas satisfait de la façon dont la direction de la MRC a traité sa plainte, il pourra demander une révision du dossier dans les 30 jours suivant.

Références

ALLIANCE DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ DU QUÉBEC (2008) *Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec*. Québec : ASTAQ

AMI-BUS INC. (2016) *Guide de l'utilisateur – Transport collectif – Saint-Paul-d'Abbotsford*. Granby : Ami-Bus Inc.

EXO (2021) *Guide du client. Transport adapté. Édition 1.4*. Montréal : Réseau de transport métropolitain

MRC DU HAUT-SAINT-LAURENT (2022) *Politique de service en transport collectif*. Huntingdon : MRC du Haut-Saint-Laurent

SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ DE LA CAPITALE (2012) *Guide à la clientèle du Service de transport adapté de la Capitale (STAC)*. Québec : Réseau de transport de la Capitale

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LÉVIS (2018) *Guide pratique du transport adapté*. Lévis : Société de transport de Lévis

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (2021) *Guide du transport adapté à l'intention des clients*. Montréal : Société de transport de Montréal

SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DE RIMOUSKI (2019) *Service de transport adapté. Guide de l'utilisateur*. Rimouski : Société des transports de Rimouski

VILLE DE RIMOUSKI (2014) *Règlement 834-2014. Règlement concernant l'organisation par la Ville d'un service de transport en commun de personnes sur son territoire*. Rimouski : Ville de Rimouski