

Version administrative : En cas de contradiction entre la version administrative et la version officielle, la version officielle prévaut.



PROVINCE DE QUÉBEC
MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE
COMTÉ DE MEMPHRÉMAGOG

RÈGLEMENT NUMÉRO 16-26

ORGANISATION PAR LA MRC DE MEMPHRÉMAGOG DE SERVICES DE TRANSPORT COLLECTIF

SÉANCE régulière du conseil de la Municipalité régionale de comté de Memphrémagog, tenue le 19 août 2026 à la salle du conseil de la municipalité de Sainte-Catherine-de-Hatley, conformément aux dispositions de la loi et à laquelle assemblée étaient présents :

Jacques Demers, préfet
Jean-Pierre Berger, Canton de Stanstead
Alain Brisson, Canton d'Orford
Pierre Côté, Hatley
Marcella Davis Gerrish, North Hatley
Diane Desjardins, Saint-Étienne-de-Bolton
Vincent Fontaine, Canton de Hatley
Luc Lamontagne, St-Benoît-du-Lac
Huguette Larose, conseillère, Sainte-Catherine-de-Hatley
Nathalie Lemaire, Eastman
David Lépine, Ogden
Lisette Maillé, Austin
Nathalie Pelletier, Magog
François Rhéaume, Stukely-Sud
Jody Stone Stanstead
Alec Van Zuiden, Ayer's Cliff
Louis Veillon, Canton de Potton

était absente : Éline Thivierge, Bolton-Est

Formant quorum des membres sous la présidence du préfet.

ATTENDU QUE l'article 48.18 de la Loi sur les transports (RLRQ, chap. T-12) prévoit qu'une municipalité peut, par règlement dont copie doit être transmise au ministre, organiser un service de transport en commun de personnes sur son territoire et assurer une liaison avec des points situés à l'extérieur de celui-ci;

ATTENDU QU'aux termes du règlement no 15-26 adopté le 15 avril 2026, la MRC a acquis la compétence au niveau du transport collectif sur l'ensemble de son territoire à l'exception de la municipalité d'Ogden;

ATTENDU QUE la MRC de Memphrémagog organise, depuis plusieurs années, des services de transport collectif;

ATTENDU QUE la MRC de Memphrémagog mandate l’OBNL Acti-Bus de la région de Coaticook inc. afin d’assurer la gestion et l’exploitation du service de transport collectif qu’elle organise;

ATTENDU QU’un avis de motion du présent règlement a été dûment donné lors de la séance ordinaire du conseil de la MRC tenu le 17 juin 2026 et que le projet de règlement a été déposé à cette même séance;

**IL EST PROPOSÉ PAR LA CONSEILLÈRE DIANE DESJARDINS
APPUYÉ PAR LE CONSEILLER LUC LAMONTAGNE
ET RÉSOLU**

Que le règlement suivant soit adopté :

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent règlement a pour objet d’établir la réglementation des services de transport collectif organisés par la MRC de Memphrémagog.

ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliquent pour l'interprétation du présent règlement :

« Acti-Bus »	L’OBNL Acti-Bus de la région de Coaticook inc.
« Points d’arrêt » :	Endroits autorisés d’embarquement et de débarquement.
« Chauffeur » :	Toute personne affectée à la conduite d’un véhicule assigné à un service de transport collectif organisé par la MRC de Memphrémagog.
« MRC »	Municipalité régionale de comté de Memphrémagog.
« Véhicule »	Tout autobus, minibus ou taxi affecté à l’exploitation d’un service de transport collectif organisé par la MRC de Memphrémagog.

ARTICLE 3 – STRUCTURE D’ORGANISATION DES SERVICES DE TRANSPORT COLLECTIF

3.1. Territoire

La MRC organise des services de transport collectif de personnes couvrant l’ensemble de son territoire, à l’exception de la municipalité d’Ogden, ainsi qu’en liaison avec le territoire de la ville de Sherbrooke.

3.2. Responsabilités des parties prenantes

La MRC de Memphrémagog est responsable d’établir les modalités du service de transport collectif et d’assurer son financement. La gestion courante, qui inclut notamment le service à la clientèle et les communications publiques, ainsi que l’exploitation des services, sont essentiellement imparties à Acti-Bus.

3.3. Location ou acquisition de biens aux fins de l’organisation des services de transport collectif

La MRC et Acti-Bus peuvent louer ou acquérir des biens aux fins de l’organisation des services de transport collectif et conclure des contrats de service. Toutefois, seule la MRC peut conclure des contrats de service visant l’exploitation des services de transport collectif. Acti-Bus devra respecter les dispositions de la Loi sur les contrats des organismes municipaux (RLRQ, Chap. C-65.01) ainsi que le *Règlement sur la gestion contractuelle numéro 19-24* ainsi que tout règlement le modifiant ou le remplaçant.

ARTICLE 4 – TYPES DE SERVICES DE TRANSPORT COLLECTIF

4.1 Service de transport à la demande en milieu urbain

Le service de transport à la demande en milieu urbain est un service de transport collectif offert à la demande qui vise à répondre aux besoins de déplacement entre des points d’arrêt situés dans le centre de la ville de Magog. La liste des points d’arrêt entre lesquels il est possible d’utiliser le service est présentée à l’**Annexe 1**.

L'horaire du service est formalisé par voie de résolution et peut être ajusté, conformément à l'article 48.24 de la Loi sur les transports, moyennant un préavis de 30 jours.

4.2 Service de transport collectif à la demande en intégration au transport adapté

Le service de transport collectif en intégration au transport adapté est un service de transport offert à la demande et qui permet à toute personne intéressée de se déplacer en utilisant les places disponibles à bord du service de transport adapté organisé par la MRC de Memphrémagog. Les opportunités de déplacement, tant en termes d'horaire qu'en termes de trajets, dépendent des dessertes de transport adapté et sont sujettes à la disponibilité de places à bord des véhicules qui y sont dédiés.

ARTICLE 5 – FONCTIONNEMENT ET UTILISATION DES SERVICES DE TRANSPORT COLLECTIF

5.1 Admissibilité aux services de transport collectif

Toute personne intéressée à utiliser l'un des services de transport offerts à la demande doit s'inscrire et procéder à une réservation au préalable.

5.2 Inscription

L'inscription au transport collectif peut être effectuée en communiquant avec Acti-Bus et est sans frais pour l'utilisateur.

Les inscriptions des usagers inactifs depuis plus de deux (2) années consécutives pourront être résiliées. Advenant qu'un usager dont l'inscription a été résiliée souhaite utiliser à nouveau les services de transport collectif, une nouvelle inscription pourra être effectuée.

5.3 Réservations

L'utilisateur qui souhaite utiliser un service de transport offert à la demande doit effectuer une réservation auprès d'Acti-Bus. Toute réservation ou modification de réservation doit être effectuée par téléphone auprès du service à la clientèle d'Acti-Bus en composant le 819-849-3024 #2 ou par le biais de tout autre moyen technologique indiqué à cet effet, et ce, dans les délais prescrits.

En tout temps, le répartiteur peut modifier l'heure d'embarquement des usagers afin d'optimiser l'utilisation des véhicules.

Acti-Bus ne réserve aucun siège spécifique à l'intérieur des véhicules.

5.4 Annulation d'une réservation

Pour toute annulation d'une réservation, l'utilisateur doit communiquer avec le service à la clientèle au moins une heure avant l'heure prévue de son déplacement en composant le 819-849-3024 #2 ou utiliser tout autre moyen technologique indiqué à cet effet.

5.5 Non-respect d'une réservation

Le non-respect d'une réservation est constaté lorsqu'un usager :

- N'est pas présent au lieu d'embarquement et au moment convenu lors de sa réservation;
- Refuse de monter à bord du véhicule qui lui est assigné;
- Annule sa réservation selon un délai plus court que celui prévu à cet effet.

Tout usager devra acquitter le tarif applicable au déplacement associé à toute réservation non respectée.

Tout usager ayant cumulé trois (3) cas de non-respect de réservations dans les 24 derniers mois pourra se voir attribuer une sanction de 25 \$ payable préalablement à l'embarquement suivant l'attribution de la sanction.

Toute situation abusive pourrait entraîner des mesures restrictives allant jusqu'à la suspension des déplacements d'un usager. Chaque situation sera traitée avec diligence.

5.6 Jours fériés

Les services ne sont généralement pas offerts lors des jours fériés indiqués à l'**Annexe #2**.

5.7 Suspension de service & ponctualité

Les services peuvent être suspendus sans préavis lorsque les conditions hivernales risquent de compromettre la sécurité des usagers ou lors d'un cas de force majeure le justifiant.

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

Acti-Bus s'engage à prendre en charge les usagers des services de transport offerts à la demande au plus tard vingt (20) minutes suivant l'heure confirmée pour l'embarquement. Après ce délai, les usagers seront contactés afin de signaler le retard. Aucune garantie n'est toutefois offerte quant à l'heure d'arrivée à destination.

5.8 Service à la clientèle

Le service à la clientèle est ouvert du lundi au jeudi, de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00 ainsi que le vendredi de 8h00 à 12h00. Le service à la clientèle est fermé les samedis, dimanches et les jours fériés indiqués à l'**Annexe 2**.

ARTICLE 6 – TARIFICATION ET MODE DE PAIEMENT

6.1 Acquittement du droit de passage

Tout usager du service du transport collectif doit acquitter son droit de passage en payant au comptant le montant exact d'un passage ou en utilisant un titre de transport valide. À défaut, le déplacement peut lui être refusé.

Dans le cas d'un acquittement en argent comptant, l'utilisateur doit remettre la monnaie exacte au chauffeur, car celui-ci ne rend pas la monnaie.

Dans le cas d'un acquittement avec une carte multipassages ou un laissez-passer mensuel, l'utilisateur doit présenter la carte au chauffeur, qui en fait la validation.

La grille tarifaire applicable est définie par résolution de la MRC de Memphrémagog et peut-être ajustée en tout temps, moyennant, tel que l'exige la loi, une publication et un affichage préalable de 30 jours.

6.2 Titres de transport

Les titres de transport peuvent être achetés au comptant à bord des véhicules ou au comptant, par chèque, par carte de débit ou par virement bancaire auprès du service à la clientèle d'Acti-Bus ou aux bureaux de la MRC de Memphrémagog.

ARTICLE 7 – ENFANTS

7.1 Enfants et responsabilités parentales

Tout enfant âgé de 5 ans et moins doit obligatoirement être accompagné d'une personne responsable âgée de 14 ans et plus lors de ses déplacements.

Tout enfant âgé de 6 à 13 ans (inclusivement) doit obligatoirement être accompagné d'une personne responsable âgée de 14 ans et plus lors de ses déplacements, et ce, à moins que le formulaire de consentement parental fourni par Acti-Bus n'ait été préalablement rempli par le parent ou le tuteur légal de l'enfant.

7.2 Sièges d'appoints & autres dispositifs

Tel que prévu par les dispositions du Code de la sécurité routière (RLRQ, chapitre C-24.2), tout enfant qui se déplace dans un véhicule de type minibus ou autobus et dont la taille est inférieure à 145 cm ou qui est âgé de moins de neuf ans doit être installé dans un ensemble de retenue ou un siège d'appoint conforme. La fourniture et la fixation de l'ensemble de retenue ou du siège d'appoint ainsi que l'installation de l'enfant sont la responsabilité de l'utilisateur.

ARTICLE 8 – RÈGLES APPLICABLES AUX USAGERS

8.1 Règles de comportement à bord

Les usagers doivent adopter des comportements adéquats à bord des véhicules et user de courtoisie et de politesse avec les chauffeurs, les autres usagers ainsi qu'avec tout représentant d'Acti-Bus.

Plus spécifiquement, il est interdit à tout usager :

- De gêner ou d'entraver la libre circulation des personnes;
- De mettre en péril la sécurité des personnes;
- 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 retarder, de quelque manière que ce soit, le départ d'un véhicule ou d'entraver son mouvement, notamment en empêchant ou en retardant la fermeture d'une porte;
- 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;
- De procéder à tout type de sollicitation;
- De faire fonctionner, à bord d'un véhicule, un téléphone, une radio, un amplificateur, un magnétophone ou un autre appareil similaire de telle sorte qu'il émette un son audible par autrui, à moins d'avoir une autorisation;
- De manger et boire à l'intérieur des véhicules;
- De commenter la conduite et le comportement du chauffeur à bord du véhicule;
- De fumer ou de vapoter à bord;
- De consommer de l'alcool ou de la drogue ou d'avoir les facultés affaiblies par telles substances;

Par ailleurs, les usagers doivent respecter en tout temps toute directive ayant un caractère obligatoire émise par les autorités de santé publique.

Acti-Bus se réserve le droit d'interdire l'entrée ou d'expulser un usager pour tout non-respect des règles d'utilisation des services énumérées aux présentes.

8.2 Bagages

Le transport de bagages, de sacs d'épicerie ou de magasinage est permis. Pour des raisons de sécurité, ceux-ci doivent être transportés par les usagers et sont limités au nombre de deux (2) par usager.

L'utilisateur peut transporter de tels bagages / sacs à bord du véhicule si les conditions suivantes sont respectées :

- Leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur;
- L'espace requis n'occupe pas une place prise par un usager ni ne gêne la circulation à bord du véhicule;
- Ils sont solidement fixés ou tenus 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;

Acti-Bus peut toutefois prévoir, en certaines circonstances exceptionnelles, des modalités de transport de bagages, de sacs d'épicerie ou de magasinage moins restrictives que celles prévues aux présentes.

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

8.3 Ceintures de sécurité

Par mesure de sécurité, tous les usagers doivent boucler leur ceinture de sécurité à bord des véhicules, en tout temps, 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.

8.4 Chien guide ou d’assistance

Un usager peut se déplacer en compagnie d’un chien guide ou d’assistance. La présence du chien doit être signalée lors de la réservation. En tout temps, la surveillance et le contrôle du chien demeurent sous la responsabilité de l’usager. Le chien doit en tout temps et en toutes circonstances être attaché et sous le contrôle de l’usager de façon à ne pas gêner les autres usagers et le chauffeur.

La présentation d’une preuve de certification, d’un document d’accréditation ou d’une note médicale justifiant la présence du chien peut être exigée.

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

8.5 Procédure en cas de blessure

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

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

ARTICLE 9 – SERVICE À LA CLIENTÈLE

9.1 Coordonnées du service à la clientèle

Pour toute question, commentaire, renseignement, demande d’inscription ou réservation, les personnes doivent communiquer avec Acti-Bus, l’organisme mandaté par la MRC de Memphrémagog afin d’assurer la gestion des services de transport collectif qu’elle organise :

Acti-Bus de la région de Coaticook inc. 239, avenue de la Gravière Coaticook, QC J1A 3E5 819-849-3024 #2 Pour les informations générales : info@actibus.ca Pour la répartition : repartition@actibus.ca Pour la direction générale : direction@actibus.ca
--

9.2 Objets perdus ou volés

Un objet trouvé à bord d’un véhicule sera retourné aux bureaux d’Acti-Bus dans un délai de deux (2) jours ouvrables.

Tous les objets qui pourront être identifiés feront l’objet d’un avis téléphonique auprès de leur propriétaire. Ils seront conservés aux bureaux d’Acti-Bus pendant 15 jours.

L’usager qui oublie un effet personnel dans un véhicule doit contacter le service à la clientèle par téléphone ou par courriel afin de convenir du lieu et du moment où il pourra récupérer ceux-ci.

Ni la MRC ni Acti-Bus ne sont responsables des objets perdus ou volés, y compris tout titre de transport.

9.3 Avis

De temps à autre, des avis émanant de la MRC ou d’Acti-Bus peuvent être affichés dans les véhicules, sur le site internet d’Acti-Bus ou sur tout autre moyen de communication. Il est de la responsabilité de l’usager d’en prendre connaissance.

9.4 Signalement d'accident ou d'incident sérieux

Tout accident ou incident sérieux concernant le service de transport collectif doit être signalé dans les meilleurs délais au service à la clientèle. Afin de traiter correctement l'information, il est impératif de fournir le maximum de détails (personnes impliquées, témoins, date, heure, lieu, zone ou circuit, arrêt, etc.).

9.5 Plaintes

Lorsqu'un usager ou son répondant ou encore une personne intéressée par le service de transport collectif qui désire se plaindre d'un événement, d'une situation ou de l'attitude d'un membre du personnel peut adresser à cet effet à Acti-Bus une plainte écrite, datée et signée. Celle-ci devra inclure :

- Le jour et l'heure de l'événement;
- L'identité de la personne impliquée;
- La nature exacte et le lieu de l'événement;
- Toute autre information pertinente.

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

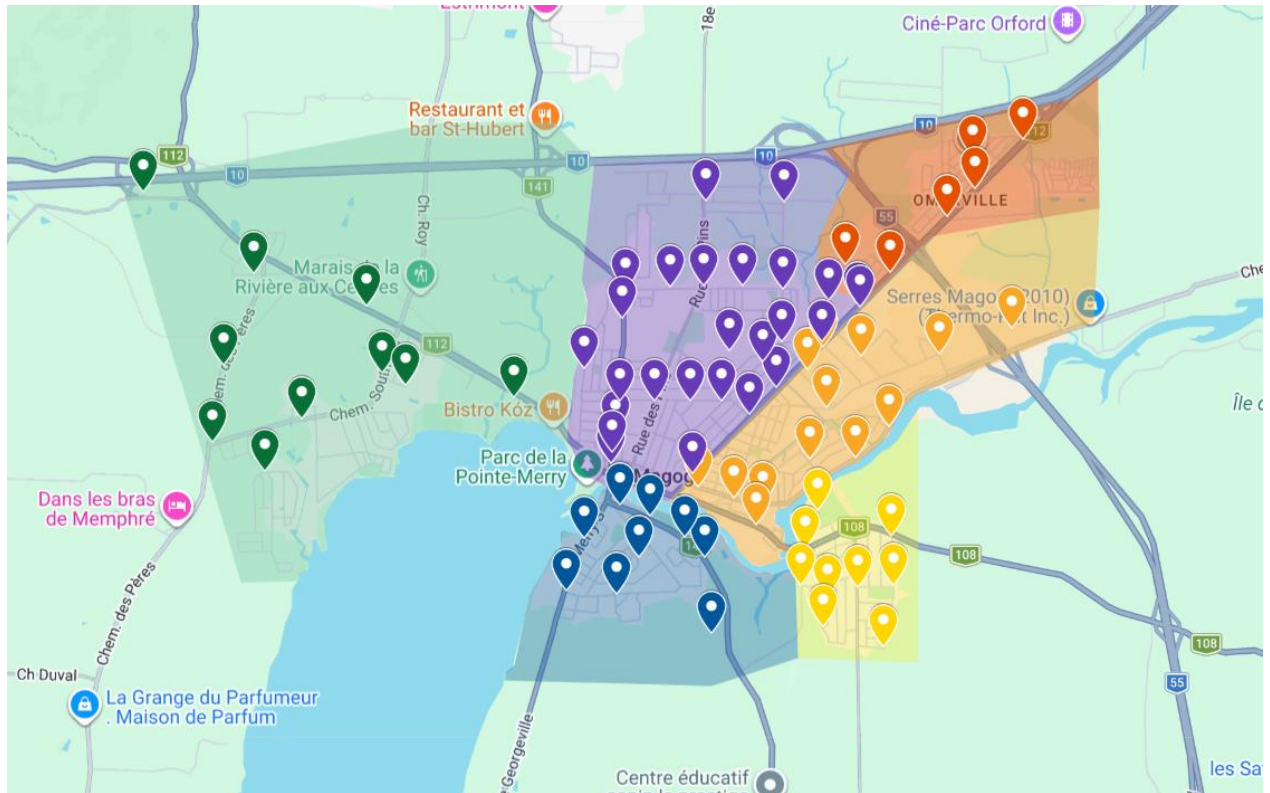
- 1) L'utilisateur doit remplir, dans les quinze (15) jours suivant l'événement ou son information de l'événement, le formulaire de plainte disponible en version papier au bureau d'Acti-Bus;
- 2) Acti-Bus doit accuser réception au plaignant dans les sept (7) jours ouvrables suivants;
- 3) Le comité de gestion des plaintes constitué par Acti-Bus doit procéder à l'analyse de celle-ci et identifier les mesures correctives et suivis nécessaires, s'il y a lieu;
- 4) Acti-Bus doit faire parvenir par écrit au plaignant les éventuelles 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 le comité de gestion des plaintes a traité sa plainte, il pourra demander d'être entendu à une réunion du comité de gestion des plaintes.

ARTICLE 10 – ENTRÉE EN VIGUEUR

Le présent règlement entrera en vigueur selon la Loi

POINTS D'ARRÊT DU SERVICE DE TRANSPORT URBAIN



ANNEXE #2
JOURS FÉRIÉS

- 1er janvier
- 2 janvier
- Vendredi saint
- Lundi de Pâques
- Journée nationale des patriotes, le lundi qui précède le 25 mai
- Fête nationale du Québec (24 juin) des règles particulières s’appliquent (cette journée n’est pas déplaçable)
- Fête du Canada (1er juillet) ou, si cette date tombe un samedi ou dimanche, le jour ouvrable suivant
- Le 1er lundi de septembre (fête du Travail)
- 2e lundi d’octobre (Action de grâces)
- Le 24 décembre (Veille de Noël)
- Le 25 décembre (jour de Noël)
- Le 26 décembre (lendemain de Noël)

Préfet

Greffier-trésorier

DÉPÔT DU RÈGLEMENT : 17 juin 2026
AVIS DE MOTION : 17 juin 2026
ADOPTION : 19 août 2026
ENTRÉE EN VIGUEUR : 19 août 2026