

*Il suffit de téléphoner  
au moins  
24 heures à l'avance*



## Politique à l'usager

*mise à jour, juillet 2014*



Transport collectif et adapté de la MRC de L'Érable  
1783, avenue St-Édouard bureau 300  
Plessisville, QC  
G6L 3S7

Téléphone : (819) 362-2333 #250 # 244  
Télécopie : (819) 362-9150  
courriel : transportcollectif@mrc-erable.qc.ca

**(819) 362-2333 #250**  
**(819) 362 2333 # 244**

## Politique à l'usager

### 1. TERRITOIRE DESSERVI PAR LE SERVICE

Les municipalités desservies par le service de transport adapté sont les suivantes:

Inverness  
Laurierville  
Lyster  
Notre-Dame-de-Lourdes  
Plessisville (Paroisse)  
Plessisville (Ville)  
St-Pierre-Baptiste  
Ste-Sophie-d'Halifax  
Princeville  
Villeroy  
St-Ferdinand

### B. DESTINATION HORS TERRITOIRE

Il est possible que nous autorisions des déplacements hors territoire vers Victoriaville et Thetford Mines pendant les heures d'ouverture régulières, selon la disponibilité des véhicules et de nos ressources financières. Cependant, les déplacements autres que ceux pour des raisons de santé et Interval seront accordés individuellement. Faites-nous connaître vos besoins;  
Nous avons une entente avec Interval pour nous recevoir le jeudi de préférence et cela a permis de joindre l'utile à l'agréable.

**Les premiers jeudis du mois, nous effectuons des sorties de divertissement pour tous, de 9h30 à 14h00 pour les clientèles du collectif et de l'adapté. Invitez vos amis!**

Notez qu'il est important de réserver dès que votre rendez-vous est confirmé. Cela nous laissera le temps nécessaire pour l'organisation de votre sortie afin de respecter l'heure de votre rendez-vous.

### 2. RÉSERVATION

Toute réservation se fait au moins 24 heures avant la date de votre déplacement, et ce avant midi. Pour le lundi, il faut réserver au plus tard le vendredi avant midi.

### 3. MODIFICATION ET ANNULATION

- pour annuler ou modifier une réservation, l'usager doit aviser le centre de répartition 24 heures à l'avance;
- une personne qui néglige d'avertir pour l'annulation de son transport, sera tenue de le payer.

### 4. TARIFICATION

L'usager paye le prix en vigueur;

L'accompagnateur obligatoire pour l'usager circule sans frais;

Si l'accompagnement n'est pas obligatoire et que quelqu'un accompagne l'usager, les frais de déplacement de l'accompagnateur seront ceux établis par le transport collectif ;

## MODALITÉ DE PAIEMENT

Un système de facturation mensuelle est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2007. La facturation se fera à la fin de chaque fin de mois. Les déplacements effectués seront comptabilisés à l'unité et selon les tarifs en vigueur;

Les paiements versés en argent comptant seront acceptés à nos bureaux seulement;

Nous recevons les paiements par chèque à nos bureaux et par la poste.

**Aucune somme en argent comptant ne devra être remise aux chauffeurs**

## 5. HORAIRE ET JOURS DE SERVICE

### **Heures d'ouverture de nos bureaux**

Lundi au jeudi de 8h00 à 16h45

Vendredi de 8h00 à 12h00

### **Heures de service:**

Tous les jours de la semaine de 7h00 à 23h00

et le samedi de 7h00 à minuit.

Le dimanche et les jours de fermeture, vous pouvez toujours utiliser le taxi collectif à condition de réserver.

**En tout temps** vous devez réserver votre place au moins 24 heures à l'avance, au plus tard le vendredi matin pour les samedis, dimanches et lundis.

**(819) 362-2333 #250, # 244**

**Aucun service ne sera offert par autobus, les jours fériés suivants:**

Jour de l'An et lendemain

Vendredi saint

Lundi de Pâques

Fête des Patriotes

St-Jean Baptiste

Confédération

Fête du Travail

Action de Grâce

Noël et lendemain

## 6. SUSPENSION DU SERVICE

En cas de tempête, écoutez la radio, CKYQ-FM 95,7 la station locale annoncera la fermeture des écoles et par le fait même, la fermeture de notre service. Si vous êtes déjà sur place à vos activités et que la température se dégrade, nous irons vous chercher.

## 7. RESPONSABILITÉS DE L'USAGER

1. L'utilisateur devra s'assurer que l'entrée de sa résidence est accessible, particulièrement l'hiver. Si la personne handicapée ne peut franchir seule le pas de la porte, un accompagnateur devra l'aider;

2. Votre rendez-vous avec nous est à 10h20 par exemple, vous devez être prêts à 10h10 et il se peut que vous nous attendiez jusqu'à 10h30. **On dit 10 minutes avant et 10 minutes après. Une fois que nous sommes dans la cour, nous attendrons un maximum de trois minutes et nous quitterons.**

3. La ceinture de sécurité est obligatoire sauf pour des raisons d'ordre médical. Dans ce cas un certificat médical est requis par l'administration. La ceinture de sécurité du fauteuil roulant n'est pas suffisante, il est nécessaire d'utiliser la ceinture du véhicule;

4. L'utilisateur a la responsabilité des colis qu'il transporte et le colis doit tenir sur ses genoux;

5. L'utilisateur ne peut fumer à bord du véhicule;

6. Toute plainte sur le service devra être adressée par écrit à la direction générale de la MRC de L'Érable et sera transmise à qui de droit selon le besoin;

7. Si vous vous sentez lésé ou si des incidents ont lieu à bord de nos véhicules, sachez qu'un service de traitement des plaintes recevra vos doléances et que les chauffeurs sont tenus de reporter tous les incidents;

## 8. FAMILLES ET RESSOURCES

Assurez-vous d'être à la maison lors du retour des usagers à la fin de leurs activités. Notez que s'il n'y a personne, l'utilisateur sera reconduit immédiatement au CRDITED. Si vous êtes une personne autonome ou que vous n'êtes pas reliées avec une personne répondante, veuillez communiquer avec nous pour inscrire une personne ressource à contacter en cas d'urgence.

## **TRANSPORT COLLECTIF**

Une petite note concernant les voyageurs à bord des véhicules.

Vous remarquerez que certaines personnes voyagent avec vous en transport collectif. Le transport collectif de la MRC de L'Érable utilise les places disponibles à l'intérieur des véhicules du transport adapté, du CSSSAE, de la CSBF et des taxis qui voyagent déjà sur le territoire. Vous pouvez aussi accéder au transport collectif.

Si vous voulez voyager avec une personne de votre entourage c'est possible, il suffit de nous appeler, nous trouverons une solution pour vous.

Pour recevoir des informations concernant l'ensemble de nos services communiquez avec nous!

Transport collectif et adapté de la MRC de L'Érable  
(819) 362-2333 poste 244



Transport collectif et adapté de la MRC de L'Érable  
1783, avenue St-Édouard bureau 300  
Plessisville, QC  
G6L 3S7

**Téléphone : (819) 362-2333 #250 # 244**

**Télécopie : (819) 362-9150**

**courriel : [transportcollectif@mrc-erable.qc.ca](mailto:transportcollectif@mrc-erable.qc.ca)**