

# *mobilibus*

*Transport collectif et adapté*

## Guide de l'utilisateur



## Table des matières

1. Description des services .....	4
2. Secteurs de desserte .....	5
3. Inscriptions .....	6
3.1. Catégories d'usager .....	7
4. Modalités de réservation, de modification et d'annulation.....	8
4.1. Méthodes de réservation .....	8
4.2. Réservation pour un déplacement occasionnel .....	8
4.3. Réservation d'un déplacement répétitif .....	9
4.4. Modification d'une réservation .....	9
4.5. Annulation d'une réservation.....	9
4.6. Respect de l'horaire.....	9
5. Arrêts.....	10
6. Embarquement et débarquement.....	10
7. Horaire.....	10
8. Tarification et modalités de paiement .....	11
9. Déplacements impliquant des enfants .....	12
9.1. Enfants de 12 ans et moins (gratuit lorsqu'accompagnés).....	12
9.2. Enfants de 13 à 15 ans .....	12
10. Bagages et animaux.....	13
10.1. Poussettes et déambulateurs.....	13
10.2. Transport d'animal .....	13
11. Règles d'utilisation du service .....	14-15
12. Sanctions .....	16
12.1. Exclusion.....	16
12.2. Interdiction d'entrée ou expulsion.....	16
12.3. Pénalités pour le non-respect d'une réservation.....	16

13. Suspension du service .....	17
13.1. Conditions climatiques .....	17
13.2. Cas fortuits .....	17
14. Objets perdus .....	17
15. Cas d'accident ou d'incident .....	17
16. Plaintes ou commentaires .....	17

## **Section pour les usagers du transport adapté**

17. Modalités d'utilisation spécifiques au transport adapté .....	19
17.1. Rôles et responsabilités du conducteur.....	19
17.2. Aide fournie par le conducteur.....	20
17.3. Processus d'admission.....	21
17.4. Mécanisme de révision.....	22
17.5. Modification de la situation de l'utilisateur .....	22
17.6. Accompagnement.....	23
17.7. Équipement .....	24
17.8. Ceinture de sécurité .....	24
17.9. Accessibilité et entretien des lieux d'arrêt.....	24

## 1. Description des services

**Le service de transport collectif** de Mobilibus est un service à la demande permettant à tout usager de se déplacer, sur demande, entre deux points d'arrêt se trouvant dans un même secteur. Comme il s'agit d'un service de transport collectif, l'usager peut être jumelé à d'autres personnes ayant des lieux d'origine ou de destination semblables au sien, et ce, dans un but d'optimisation des ressources.

Une personne désirant se déplacer entre deux points situés sur le territoire de la ville de Drummondville pourra se référer aux services de transport en commun organisé par la Ville de Drummondville.

**Le service de transport adapté** est un service personnalisé pour les personnes vivant avec un ou plusieurs handicaps. À ce titre, il permet une desserte porte-à-porte. Les personnes désirant utiliser le service de transport adapté doivent être admises au service, conformément à la Politique d'admissibilité au transport adapté du gouvernement provincial. Les usagers du transport adapté pourront se déplacer dans leur secteur et vers la ville de Drummondville.

Pour chaque secteur de desserte, les usagers du transport collectif et de transport adapté doivent respecter l'horaire en vigueur. Mobilibus effectue un jumelage en fonction des réservations reçues des usagers des deux (2) services.

Le territoire desservi en transport collectif et en transport adapté est celui des municipalités suivantes :

Durham-Sud

Lefebvre

Notre-Dame-du-Bon-Conseil (Paroisse)

Saint-Cyrille-de-Wendover (seulement transport collectif)

Saint-Eugène

Saint-Germain-de-Grantham

Saint-Lucien

Saint-Pie-de-Guire

Wickham

L'Avenir

Notre-Dame-du-Bon-Conseil (Village)

Saint-Bonaventure

Saint-Edmond-de-Grantham

Saint-Félix-de-Kingsey

Saint-Guillaume

Saint-Majorique-de-Grantham

Sainte-Brigittes-des-Saults

## 2. Secteurs de desserte

Afin de structurer son service de transport collectif et de transport adapté, la MRC a scindé son territoire en cinq (5) secteurs de desserte, présentés, à la figure suivante.



**Le secteur 1** (nord-est) comprend les municipalités de Saint-Félix-de-Kingsey, Saint-Lucien et Saint-Cyrille-de-Wendover.

**Le secteur 2** (nord-ouest) comprend les municipalités de Sainte-Brigitte-des-Saults, Notre-Dame-du-Bon-Conseil (paroisse), Notre-Dame-du-Bon-Conseil (village) et Saint-Cyrille-de-Wendover.

**Le secteur 3** (sud-ouest) comprend les municipalités de Saint-Pie-de-Guire, Saint-Bonaventure et Saint-Majorique-de-Grantham.

**Le secteur 4** (sud) comprend les municipalités de Saint-Guillaume, Saint-Eugène, Saint-Edmond-de-Grantham et Saint-Germain-de-Grantham.

**Le secteur 5** (sud-est) comprend les municipalités de Durham-Sud, Lefebvre, L'avenir, Wickham et Saint-Germain-de-Grantham.

### 3. Inscriptions

Toute personne désirant utiliser les services de transport Mobilibus doit s'inscrire. Toute personne de moins de 16 ans doit être inscrite par un parent ou gardien légal. Pour s'inscrire au service, l'utilisateur devra fournir les informations suivantes :

- son nom;
- son adresse;
- son numéro de téléphone (numéro de cellulaire de préférence);
- son courriel;
- une pièce d'identité validant sa date de naissance soit :
  - carte d'assurance maladie;
  - permis de conduire;
  - certificat de naissance;
  - passeport.
- une preuve de fréquentation d'un établissement d'enseignement reconnu (pour les étudiant.e.s).

Pour donner suite à son inscription, l'utilisateur se verra octroyer un **numéro d'utilisateur**, qui sera nécessaire afin d'effectuer toute réservation.

Pour procéder à son inscription, un usager doit se présenter aux bureaux de la MRC de Drummond ou dans l'un des bureaux municipaux afin de remplir le formulaire et effectuer son enregistrement ou, remplir le formulaire Web qui est disponible sur notre site Web au [mobilibus.ca](http://mobilibus.ca), dans l'onglet *Inscription*, en cliquant sur le bouton *Remplir le formulaire d'inscription*.



**Vous n'avez pas de voiture, vous avez des questions au sujet du formulaire, vous avez besoin d'aide ?**

**Téléphonez-nous au 873 382-2266.**

**Nous vous aiderons avec plaisir et nous trouverons une solution pour vous !**

## 3.1. Catégories d'usager

### Tarif régulier

Pour l'émission du numéro d'usager, la personne doit présenter les documents suivants :

- **Le formulaire d'inscription de Mobilibus dûment rempli;**
- **Une pièce d'identité validant sa date de naissance, soit :**
  - Carte d'assurance maladie;
  - Permis de conduire;
  - Certificat de naissance;
  - Passeport.

### Tarif réduit - Aîné (65 ans et plus)

Pour l'émission du numéro d'usager à tarif réduit pour aîné, la personne doit présenter les documents suivants :

- **Le formulaire d'inscription de Mobilibus dûment rempli;**
- **Une pièce d'identité validant sa date de naissance, soit :**
  - Carte d'assurance maladie;
  - Permis de conduire;
  - Certificat de naissance;
  - Passeport.

### Tarif réduit - Étudiant(e)

Pour l'émission du numéro d'usager à tarif réduit pour étudiant(e), vous devez présenter les documents suivants :

- **Le formulaire d'inscription de Mobilibus dûment rempli;**
- **Une pièce d'identité validant sa date de naissance, soit :**
  - Carte d'assurance maladie;
  - Permis de conduire;
  - Certificat de naissance;
  - Passeport.
- **Une preuve de fréquentation d'un établissement d'enseignement reconnu, soit:**
  - Une carte étudiante valide pour l'année en cours comprenant les coordonnées de l'étudiant(e);
  - Un horaire officiel des cours comprenant les coordonnées de l'étudiant(e);
  - Une preuve écrite pouvant attester de la fréquentation à temps plein émanant de l'établissement d'enseignement ou du service des prêts et bourses;
  - Une attestation du statut d'étudiant complétée par une personne autorisée de l'établissement d'enseignement fréquenté.

Un(e) employé(e) de la MRC de Drummond ainsi que les employé(e)s des municipalités peuvent demander à l'usager une pièce justificative prouvant son âge ou son statut d'étudiant(e) en tout temps.

**Prendre note que le service de transport collectif et adapté Mobilibus de la MRC de Drummond ne peut pas se substituer au service de transport scolaire offert sur le territoire de la MRC. Pour les besoins de déplacements quotidiens matins et soirs des étudiant(e)s aux fins d'instruction primaire et secondaire, veuillez vous référer au Centre de services scolaire des Chênes afin d'utiliser le service du transport scolaire.**

## 4. Modalités de réservation, de modification et d'annulation

Afin de pouvoir procéder à une réservation, tout usager doit s'être préalablement inscrit auprès de Mobilibus. Seuls les usagers âgés de 16 ans et plus peuvent effectuer une réservation. Un usager peut réserver pour lui-même et pour d'autres personnes, tant que celles-ci sont préalablement inscrites.

### 4.1. Méthodes de réservation

#### En ligne au **[mobilibus.ca](http://mobilibus.ca)**

Remplir le formulaire de réservation sur le site Web. Suivre les étapes, remplir les données et recevoir un courriel de confirmation avec l'heure approximative du départ et le lieu choisi.

#### Par téléphone au **873 382-2266** (Pour les usagers n'ayant pas accès à internet seulement)

Appeler pour faire une réservation directement par téléphone.

### 4.2. Réservation pour un déplacement occasionnel

Tout déplacement occasionnel devra être réservé **au plus tard à 11 h la veille du déplacement**. Les déplacements réalisés le vendredi, le samedi, le dimanche, le lundi ou suivant un jour férié doivent être réservés **au plus tard le jeudi précédant avant 11 h**. Pour réserver son déplacement, l'usager devra fournir les informations suivantes :

1. Son nom;
2. Son numéro d'usager en vigueur;
3. Son numéro de téléphone (numéro de cellulaire de préférence);
4. La date et l'heure approximative souhaitée pour son déplacement (conformément à l'horaire en vigueur);
5. Le numéro du point d'embarquement souhaité;
6. Le numéro du point de débarquement souhaité;
7. S'il désire transporter un bagage encombrant et utiliser le coffre arrière du véhicule.

La répartition tentera de proposer un déplacement répondant au mieux au besoin exprimé par l'usager en fonction des disponibilités. De plus, sous réserve de la disponibilité de l'espace dans les véhicules, certains bagages pourront être transportés dans le coffre arrière des véhicules si l'usager en fait la demande lors de sa réservation.

### 4.3. Réservation d'un déplacement répétitif

Un déplacement répétitif est un déplacement qui se répète quotidiennement ou hebdomadairement aux mêmes moments.

Pour effectuer une réservation pour un déplacement répétitif, un usager doit respecter les mêmes délais et fournir les mêmes informations que pour la réservation d'un déplacement occasionnel. De plus, il doit spécifier les modalités du déplacement répétitif qu'il souhaite réserver (fréquence, horaire, durée, etc.). Ensuite, l'usager ne sera plus tenu de réserver son déplacement chaque jour ou chaque semaine.

**Cependant, l'usager aura l'obligation d'annuler sa réservation lorsqu'il n'a pas besoin du service lors d'une journée de la séquence convenue et lors des jours fériés.**

### 4.4. Modification d'une réservation

Une réservation peut être modifiée **avant 11 h la veille de votre déplacement** par courriel au [mobilibus@mrcdrummond.qc.ca](mailto:mobilibus@mrcdrummond.qc.ca) ou en appelant au **873 382-2266**.

Pour modifier un déplacement devant être réalisé un vendredi, un samedi, un dimanche, un lundi matin ou une journée suivant un jour férié, l'usager doit communiquer avec Mobilibus **au plus tard le jeudi précédant, avant 11 h**.

**Les usagers ne peuvent pas demander ou modifier leur réservation directement auprès du chauffeur.** Cette modification sera automatiquement refusée. Il faut contacter le service à la clientèle Mobilibus avant le déplacement pour que celui-ci soit accepté.

### 4.5. Annulation d'une réservation

Pour annuler une réservation, l'usager doit contacter Mobilibus par téléphone au **873 382-2266** au plus tard 1 heure avant le déplacement, pendant les heures d'ouverture du service à la clientèle.

En dehors des heures d'ouverture du service à la clientèle, l'usager doit contacter Taxi Central au **819 478-4646** au plus tard 1 h avant le déplacement. **Il n'y a pas de service entre minuit et 6 h du matin.**

*Il est important de noter que toute annulation en dehors de ces délais pourrait entraîner une pénalité pour non-respect de la réservation.*

### 4.6. Respect de l'horaire

Dans les conditions normales d'opération, Mobilibus s'engage à respecter l'horaire préétabli avec un écart maximal de plus ou moins dix (10) minutes.

Cependant, la MRC se dégage de la responsabilité de tout retard causé par des situations imprévues ou hors de son contrôle, telles que :

- Panne de courant;
- Accident de la route;
- Bris de chaussée;
- Conditions climatiques défavorables;
- Travaux routiers;
- Ralentissement de la circulation et manifestation.

## 5. Arrêts

Une carte avec les différents arrêts est disponible sur le site Web de Mobilibus.

**Les usagers du service de transport collectif** peuvent se déplacer au sein d'un même secteur de desserte ainsi qu'en provenance ou à destination d'un point d'arrêt situé sur le territoire de la ville de Drummondville.

**Les usagers du service de transport adapté** peuvent se déplacer entre deux destinations de leur choix dans leur secteur de desserte ou en liaison avec un point situé sur le territoire de la ville de Drummondville, pourvu que le déplacement respecte l'horaire en vigueur.

## 6. Embarquement et débarquement

L'utilisateur doit se présenter à l'arrêt **10 minutes avant l'heure** qui lui a été transmise la veille de son déplacement. Si l'utilisateur n'est pas à l'arrêt, **soit à côté du POTEAU INDICATEUR**, le conducteur n'attendra pas plus que 2 minutes et il continuera son trajet. Celui-ci n'appellera pas l'utilisateur ni ne l'attendra.

**10 minutes après l'heure d'embarquement transmise**, l'utilisateur doit contacter le service à la clientèle de Mobilibus au **873 382-2266**, afin de régler la situation le plus rapidement possible. **Si c'est en dehors des heures d'ouverture du service à la clientèle ou lors des jours fériés, il faudra communiquer avec le 819 478-4646.**

Le débarquement se fait uniquement au lieu d'arrêt désigné lors de la réservation. L'utilisateur doit s'assurer de prendre tous ses objets avant de quitter.

*Il ne faut pas oublier que les changements aux réservations ne peuvent être faits auprès des conducteurs.*

## 7. Horaire

Vous pouvez demander une heure dans le formulaire de réservation, tant qu'elle est comprise dans l'horaire du service de transport mentionné ci-bas. L'heure exacte de votre départ sera confirmée **par courriel** en fonction des réservations et de la disponibilité des véhicules (ou par téléphone pour les gens n'ayant pas de moyens de communication électronique).

### **Horaire du service de transport collectif et adapté**

- Du lundi au jeudi entre 6 h et 19 h;
- Les vendredis entre 6 h et 22 h;
- Les samedis entre 8 h et 22 h;
- Les dimanches 8 h et 19 h.

*Veillez noter que nous sommes ouverts les jours fériés selon l'horaire habituel.*

### **Horaire du service à la clientèle**

- Du lundi au jeudi de 8 h à 12 h 30 et de 13 h à 16 h;
- Vendredi : 8 h à 13 h;
- Samedi et dimanche : fermé.

## 8. Tarification et modalités de paiement

Tout usager du service Mobilibus doit, selon le tarif applicable et de la manière prévue, acquitter son droit de passage lors de son embarquement à bord d'un véhicule.

La grille tarifaire en vigueur est disponible sur le site internet de Mobilibus.

Plusieurs méthodes de paiements s'offrent aux usagers :

### Argent comptant

Les droits de passage peuvent être acquittés au conducteur en argent comptant, avec la monnaie exacte.\*

### Billets unitaires

Des billets sont disponibles aux bureaux de la MRC de Drummond et dans les bureaux municipaux de chaque municipalité. Ils permettent, entre autres, d'effectuer un paiement rapide, à l'intérieur du véhicule.

### Cartes mensuelles

Les cartes mensuelles sont disponibles aux mêmes endroits que les billets unitaires. Elles permettent de voyager de façon illimitée sur le réseau. **Un maximum de deux déplacements journaliers est permis avec la carte mensuelle.**

Les titres de transport et cartes mensuelles sont disponibles aux bureaux de la MRC et au bureau municipal de votre municipalité. Si l'usager ne peut présenter une preuve validant son statut d'admissibilité au tarif réduit, le tarif régulier s'appliquera.



## 9. Déplacements impliquant des enfants

### 9.1. Enfants de 12 ans et moins (gratuit lorsqu'accompagnés)

Tout enfant âgé de 12 ans et moins doit être accompagné d'un adulte responsable lors de tout déplacement en transport collectif, et ce, pendant toute la durée du déplacement.

Pour ce faire, les étapes suivantes doivent être respectées :

- Créer préalablement une inscription d'usager pour l'enfant;
- Mentionner, lors de la réservation, si l'enfant accompagnera quelqu'un puisque nous devons considérer sa place à bord du véhicule;
- Mentionner si une poussette sera apportée pendant le voyage afin de calculer la place disponible;
- S'asseoir à l'arrière du véhicule avec l'enfant lorsque possible;
- Le parent doit fournir et installer dans le véhicule un siège rehausseur\* ou d'appoint\*\*, selon les normes législatives en vigueur, si l'enfant en a besoin. Dans le cas où le parent n'a pas la capacité de le faire lui-même, il doit avoir recours à une tierce personne, autre que le conducteur, tant à l'embarquement qu'au débarquement.

\* **Siège rehausseur** : La loi exige que votre enfant soit bien attaché à l'aide d'un siège adapté à son poids et à sa taille jusqu'à ce qu'il puisse utiliser la ceinture de sécurité. Les enfants doivent être installés dans un siège d'auto adapté à leur poids et à leur taille jusqu'à ce qu'ils mesurent 145 cm ou jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de 9 ans.

\*\* **Siège d'appoint**: La transition vers le siège d'appoint ne doit pas se faire avant que votre enfant ait atteint un poids minimal de 18 kg (40 lb). Il faut aussi vous assurer qu'une fois assis dans le siège d'appoint, votre enfant porte correctement la ceinture de sécurité, c'est-à-dire qu'elle passe au milieu de son épaule (clavicule) et sur ses hanches (bassin).

### 9.2. Enfants de 13 à 15 ans

Un usager âgé de 13 à 15 ans peut voyager seul ou accompagné. Il doit acquitter les droits d'accès applicables à son statut et respecter les étapes suivantes :

- Le parent ou le gardien légal doit signer préalablement une **lettre de dérogation**, autorisant l'enfant de 13 à 15 ans à voyager seul en vertu du principe de responsabilité parentale;
- Le parent ou le gardien légal doit mentionner, lors de la réservation, que la dérogation a déjà été signée.



## 10. Bagages et animaux

- Le passager voyageant assis doit déposer et tenir sur ses genoux, sacoche, parapluie, sac à dos, etc., le temps du trajet;
- Les sacs d'emplettes (sac de magasinage) et petits bagages sont autorisés, ils ne doivent pas gêner la circulation à bord du véhicule ni occuper une place supplémentaire dans le véhicule. Le coffre du véhicule sera disponible, tant qu'il y aura de la place. L'utilisateur désirant utiliser le coffre arrière du véhicule devra le mentionner lors de sa réservation;
- L'utilisateur ne peut pas monter à bord avec des skis, des bâtons de ski, une planche à neige, un traîneau, un toboggan, une bicyclette, un monocycle, un tricycle, une planche à roulettes, une trottinette régulière ou électrique ou tout autre objet similaire;
- L'utilisateur peut monter à bord avec un chariot de magasinage pliable, tant qu'il y a de la place dans le coffre du véhicule, si le chariot est vide il doit être plié. La manutention du chariot doit être assumée par l'utilisateur et ce dernier désirant utiliser le coffre arrière du véhicule devra le mentionner lors de sa réservation.

### 10.1. Poussettes et déambulateurs

Les poussettes pliées de type parapluie et les déambulateurs pliés sont acceptés dans les véhicules. L'utilisateur doit être physiquement apte à manipuler sa poussette ou son déambulateur à l'embarquement et au débarquement. Ils doivent être logés dans le coffre du véhicule. L'utilisateur désirant utiliser le coffre arrière du véhicule devra le mentionner lors de sa réservation.

### 10.2. Transport d'animal

- Dans un véhicule affecté au transport collectif, il est permis à tout usager d'être accompagné par un chien guide ou un animal d'assistance afin de pallier un handicap, ou d'un chien guide ou d'un animal d'assistance à l'entraînement;
- Il est permis de se déplacer avec un animal de compagnie pourvu que celui-ci soit dans un sac de voyage prévu à cet effet et qu'il soit positionné sur les genoux de l'utilisateur. Le sac de voyage ne doit pas permettre de contact entre l'animal et les autres usagers. Vous devez aviser le service à la clientèle de la présence de votre animal au moment de votre réservation;
- Il est interdit d'être accompagné de tout animal sauvage ou non domestique, de tout animal dont la possession est interdite sur le territoire desservi;
- L'utilisateur qui, en vertu de ce qui précède, se trouve dans un immeuble ou un véhicule avec un animal, doit le tenir sous son contrôle et l'empêcher d'incommoder les autres usagers ou de salir les lieux.

## 11. Règles d'utilisation du service

11.1 Tout usager qui omet de respecter l'une des règles suivantes pourra se voir refuser l'embarquement ou se faire expulser immédiatement du service.

- Porter la ceinture de sécurité. Si l'usager n'est pas en mesure de l'attacher lui-même, le conducteur doit lui prêter assistance;
- Ne pas 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;
- Ne pas faire, apposer ou graver une inscription, un dessin, un graffiti, un tag, un autocollant ou toute autre figure sur tout bien ou équipement;
- Ne pas endommager un bien, le dérégler ou le modifier de façon à en empêcher ou limiter le fonctionnement normal;
- Ne pas lancer ou faire en sorte autrement qu'un objet ou un liquide soit projeté sur une personne ou un bien;
- Agir en tout temps avec courtoisie et politesse avec le conducteur et les autres usagers du service;
- Respecter toute directive ayant un caractère obligatoire émise par les autorités de santé publique compétentes;
- Ne pas 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;
- Ne pas monter à bord du véhicule ou en descendre lorsque ce dernier est en mouvement;
- Ne pas monter à bord avec les facultés affaiblies;
- Ne pas s'agripper à l'extérieur du véhicule;
- Ne pas passer un bien, un objet ou une partie de son corps par les portes et les fenêtres d'un véhicule en mouvement;
- Ne pas distraire le conducteur pour lui permettre de garder toute son attention sur la conduite du véhicule;
- Ne pas faire fonctionner, à bord du véhicule, un téléphone intelligent, une radio, un amplificateur, un magnétophone ou un autre appareil similaire de telle sorte qu'il émette un son audible par autrui;
- Ne pas manger ou boire à l'intérieur des véhicules;
- Ne pas consommer de tabac, d'alcool, ni de drogue ou vapoter à bord des véhicules.



## 11.2 La MRC s'engage, au niveau de ses interactions, à :

- Offrir un accueil attentif, poli et respectueux;
- Assurer la confidentialité et la protection des demandes et renseignements personnels;
- Servir la clientèle avec compétence et dans les meilleurs délais;
- Fournir à la clientèle l'information utile la plus complète et précise possible;
- Utiliser un langage clair et accessible dans ses communications verbales et écrites;
- Assurer un suivi auprès des chauffeurs afin de s'assurer de la qualité de leur prestation de service et de leur conduite sécuritaire.
- Informer régulièrement ses employés et ses fournisseurs, notamment les chauffeurs, des politiques adoptées par l'organisation et des standards de qualité qui en découlent;

## 11.3 La MRC s'engage également à maintenir un service de transport respectueux et sécuritaire pour tous et toutes, à ce titre :

- Elle applique une tolérance zéro à l'égard de tout comportement discriminatoire fondé sur les motifs prévus par la Charte des droits et libertés de la personne ;
- Elle prohibe toute forme de violence ou d'harcèlement, qu'elle soit physique, psychologique, sexuelle ou de toute autre nature.

*Ces principes s'appliquent tant aux usagers qu'aux fournisseurs du service, dans toutes les interactions et situations liées à l'exploitation du service de transport. L'organisation de la MRC veille au respect de ces engagements afin d'assurer un environnement sûr, équitable et digne pour l'ensemble des personnes concernées.*

## 12. Sanctions

### 12.1. Exclusion

Mobilibus se réserve le droit d'exclure de façon temporaire ou permanente un usager de son service de transport collectif et adapté si celui-ci contrevient aux règles d'utilisation ou si son comportement nuit à la sécurité ou à la quiétude des autres usagers.

### 12.2. Interdiction d'entrée ou expulsion

Toute personne qui contrevient aux présentes règles d'utilisation peut se voir refuser l'accès ou être expulsée, par le conducteur, sur-le-champ ou au prochain arrêt, et ce, sans remboursement du droit de passage.

Période d'exclusion (Mobilibus demeure discrétionnaire sur la mesure à prendre)

Le délai d'exclusion sera établi de la façon suivante **en général** :

- **1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> manquement** : avis verbaux;
- **3<sup>e</sup> manquement** : 2 jours;
- **4<sup>e</sup> manquement** : 7 jours;
- **5<sup>e</sup> manquement** : 30 jours;
- **6<sup>e</sup> manquement** : 1 an.

S'il s'avère que le comportement nuisible de cette personne entraîne des accusations criminelles, elle sera exclue durant toutes les procédures judiciaires, c'est-à-dire durant l'enquête, et ce, jusqu'au jugement final.

Un avis écrit doit être donné au contrevenant.

### 12.3. Pénalités pour le non-respect d'une réservation

**Une pénalité de 25 \$** est facturée à l'usager dans le cas où celui-ci :

- N'a pas fait l'annulation de son transport 1 heure avant son heure d'embarquement réelle;
- N'est pas présent à l'arrêt et à l'heure prévue par le service de la répartition du service Mobilibus (heure envoyée la veille de votre déplacement).

Tout usager qui a cumulé trois (3) cas de non-respect de réservations **se verra attribuer une sanction de 50 \$**; pour tout non-respect ultérieur il y aura une sanction dont le montant sera porté au double, **soit 100 \$**.

**Toute facturation impayée dans les trente (30) jours de sa transmission entraînera une suspension du service pour cet usager jusqu'au paiement complet du solde dû.**

L'usager doit acquitter son paiement selon les modalités inscrites sur la facture.

## 13. Suspension du service

### 13.1. Conditions climatiques

Le service Mobilibus se réserve le droit de suspendre temporairement son service de transport collectif et adapté, en tout ou en partie, s'il juge que les conditions climatiques (neige, verglas, vent, pluie, etc.) mettent en péril les usagers, les conducteurs ou les employés.

### 13.2. Cas fortuits

Mobilibus se réserve le droit de suspendre temporairement les services de transport collectif et transport adapté, en tout ou en partie, dans les cas fortuits ou de force majeure.

## 14. Objets perdus

L'utilisateur qui oublie un objet dans un véhicule doit contacter le fournisseur de service de transport au **819-478-4646** afin de récupérer l'objet perdu à l'adresse du fournisseur sous contrat.

Mobilibus n'est pas responsable des objets perdus ou volés, y compris tout titre de transport. Mobilibus ne remboursera ni ne créditera quelconque titre de transport perdu ou volé.

## 15. Cas d'accident ou d'incident

Si un usager se blesse lors d'un déplacement réalisé au sein du service de transport collectif et adapté, il doit en informer le conducteur, consulter un médecin, informer le service de transport Mobilibus et communiquer avec la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) pour ouvrir un dossier. Le conducteur devra remplir le formulaire à cet effet et le retourner à Mobilibus dans un délai de **moins de 24 heures**.

## 16. Plaintes ou commentaires

Mobilibus s'engage à traiter avec diligence et confidentialité les plaintes qui pourraient être déposées à l'égard de ses services de transport ou les commentaires qui lui seront transmis.

Toute plainte concernant les services de transport collectif et de transport adapté doit être soumise dans les meilleurs délais à Mobilibus. Afin que sa plainte soit traitée efficacement, l'utilisateur doit fournir le maximum de détails (personnes impliquées, témoins, date, heure, lieu, zone ou ligne, arrêt, etc.).

Toute plainte doit être acheminée à partir du formulaire de plainte disponible sur le site internet de Mobilibus à l'adresse : **[mobilibus.ca](http://mobilibus.ca)**, par courriel à **[mobilibus@mrcdrummond.qc.ca](mailto:mobilibus@mrcdrummond.qc.ca)**, ou par écrit à l'adresse suivante : **Mobilibus, Transport collectif et adapté de la MRC de Drummond, 436 rue Lindsay, Drummondville (Québec) J2B 1G6**. Si cela est impossible de le faire par écrit, il faut communiquer au **873 382-2266**.

# Section uniquement pour les usagers du transport adapté



## 17. Modalités d'utilisation spécifiques au transport adapté

Seuls les fauteuils roulants sont acceptés dans nos véhicules adaptés, nous ne pouvons pas recevoir les triporteurs ni les quadriporteurs.

Les déambulateurs et marchettes sont acceptés comme bagages lorsque pliés et déposés dans le coffre du véhicule adapté. L'usager désirant utiliser le coffre arrière du véhicule devra le mentionner lors de sa réservation.

### 17.1. Rôles et responsabilités du conducteur

- S'assurer que le passager ambulant ait sa ceinture de sécurité correctement attachée à son siège. S'il l'usager n'est pas en mesure de l'attacher lui-même, le conducteur doit lui prêter assistance;
- Guider le fauteuil roulant lors de l'embarquement et du débarquement sur la rampe d'accès;
- Ancrer solidement le fauteuil roulant au plancher du véhicule et s'assurer que l'usager ait sa ceinture de sécurité bien attachée;
- Vérifier que les objets flottants (béquilles, cannes, marchettes ou autres) soient maintenus en place afin d'éviter qu'ils puissent être cause d'accidents;
- Conduire prudemment en tenant compte dans la mesure du possible de la condition physique des usagers à bord et de l'état des routes;
- Respecter l'horaire inscrit sur les feuilles de route, dans la mesure du possible, à moins que des indications contraires lui soient transmises;
- Voir au confort et à la sécurité des personnes handicapées, dont la condition physique, psychologique ou émotive peut rendre le déplacement pénible; le conducteur doit composer avec les spécificités des usagers;
- Respecter la confidentialité des usagers, de leurs conditions de santé et de toutes données fournies par Mobilibus;
- Faire respecter les règlements établis par Mobilibus;
- S'assurer que l'équipement (fauteuil roulant, déambulateur, bombonne d'oxygène, marchette, canne, etc.), peut être véhiculé sans danger dans le véhicule. Cet équipement ne doit pas compromettre sa sécurité, celle des autres usagers ou celle du conducteur;
- Refuser les pourboires.

## 17.2. Aide fournie par le conducteur

Le conducteur assiste l'usager tout au long du déplacement, du départ à l'arrivée. La prise en charge débute à la porte du point d'origine et se termine à la porte du lieu de destination. D'entrée de jeu, lorsque le conducteur va chercher ou déposer l'usager à la porte d'entrée, il doit lui permettre un accès facile et sécuritaire à l'entrée ou à la sortie du véhicule. Ainsi, il évite de se stationner de l'autre côté de la rue. Si cette situation se voyait impossible, le conducteur doit accompagner l'usager pour l'aider à traverser la rue.

Le conducteur doit en tout temps sécuriser son véhicule lorsqu'il accompagne le client à la porte d'entrée. Il doit immobiliser son véhicule, actionner le frein à main, faire fonctionner les feux de détresse et mettre le système de verrouillage afin qu'aucun usager ne puisse mettre le véhicule en marche.

Le conducteur doit constamment garder un contact visuel avec son véhicule, ce qu'il doit considérer dans l'assistance qu'il apporte auprès des usagers.

Si nécessaire, lorsqu'un usager se trouve à la porte du lieu de destination, le conducteur doit vérifier si quelqu'un peut accueillir la personne. Selon les besoins de l'usager, il ne peut pas quitter l'endroit avant d'être certain que l'usager a bel et bien pu pénétrer à l'intérieur du lieu de destination ou qu'il a été pris en charge. Un conducteur ne peut prendre un usager dans ses bras, ni monter ou descendre un fauteuil roulant dans des marches.

Si des marches se trouvent au lieu de départ ou de destination, la personne doit monter ou descendre seule ou avec de l'aide autre que celle du conducteur



## 17.3.Processus d'admission

Pour pouvoir utiliser les services du transport adapté, toute personne doit d'abord se conformer à un processus d'admission. Un formulaire de demande d'admission doit être rempli par le demandeur et par un professionnel de la santé ou du réseau scolaire ayant accès au diagnostic de la personne et pouvant attester de ses incapacités. Le formulaire est disponible au bureau administratif de la MRC, dans les bureaux municipaux ainsi que sur le site internet: mobilibus.ca. Le formulaire est ensuite analysé par un comité d'admission au transport adapté qui vérifie si la personne répond aux critères d'admission du transport adapté du Québec.

Rappelons qu'une personne doit répondre aux deux (2) critères suivants pour être admissible au transport adapté :

- Être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante et être limitée dans l'accomplissement des activités normales;
- Avoir, sur le plan de la mobilité, des incapacités justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Pour répondre à ce critère, le requérant devra avoir l'une des incapacités suivantes :
  - Incapacité de marcher 400 mètres sur un terrain uni;
  - Incapacité de monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui ou d'en descendre sans appui;
  - Incapacité d'effectuer l'ensemble d'un déplacement en transport collectif;
  - Incapacité de s'orienter dans le temps et l'espace;
  - Incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle;
  - Incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres.

Le comité d'admission devra statuer sur le type d'admission accordée à la personne (admission générale, admission provisoire, admission saisonnière ou admission partielle), ainsi que sur les types d'accompagnement qui pourront être autorisés.

Le requérant obtiendra une réponse par écrit quant à son admissibilité dans un délai de 45 jours suivant la réception du formulaire dûment rempli. Toute demande est traitée confidentiellement.

Si le requérant est admis, un code d'usager lui sera alors délivré, et il pourra utiliser le service de transport adapté. Il aura également accès, à titre de visiteur et selon les ressources disponibles, aux autres services de transport adapté du Québec.

## 17.4. Mécanisme de révision

Un mécanisme indépendant est prévu pour la personne qui conteste une décision du comité d'admission.

Pour être accueillie par le Bureau de révision, une requête devra concerner la non-admission, le type d'admission ou le type d'accompagnement. Elle ne doit pas porter sur des faits nouveaux relatifs à la condition du requérant qui n'auraient pas été soumis au préalable au comité d'admission.

Après avoir franchi toutes les étapes au sein du comité d'admission, la requête de révision de la personne devra remplir les **quatre (4) conditions suivantes** :

1. La requête est formulée par la personne elle-même ou son représentant légal;
2. La décision contestée repose sur l'analyse d'un dossier complet et elle est dûment signée par les membres du comité d'admission;
3. La décision contestée a fait l'objet d'une justification suffisamment précise de la part du comité d'admission, laquelle a été portée à la connaissance de la personne concernée;
4. Les autres formalités qui doivent être remplies au moment de la prise de décision par le comité d'admission ont été respectées.

Le Bureau de révision prendra une décision dans un **délai de 30 jours** suivant la réception de la demande. Cette décision peut confirmer, renverser ou modifier la décision du comité d'admission.

La décision du Bureau de révision est sans appel. Elle sera justifiée et sera transmise par écrit au requérant.

Toute requête doit être adressée par écrit au Bureau de révision, dans un **délai de 40 jours** suivant la décision du comité d'admission, à l'adresse suivante :

*Bureau de révision  
Direction du transport terrestre des personnes  
Ministère des Transports du Québec  
700, boulevard René-Lévesque Est, 15<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 5H1*

## 17.5. Modification de la situation de l'utilisateur

Il peut arriver qu'un fait nouveau vienne modifier l'information que l'utilisateur a transmise lors de sa demande originale. Il est alors possible d'en aviser le comité d'admission de la MRC de Drummond. Celui-ci pourra ajuster, s'il y a lieu, le type d'admission ou d'accompagnement à la nouvelle situation de l'utilisateur.

Les résultats de l'analyse du comité seront transmis à l'utilisateur par écrit dans un **délai de 45 jours** suivant la réception de ces nouveaux renseignements. Il est important que la décision du comité d'admission concernant l'utilisateur soit motivée et transmise par écrit.

Toute décision du comité prendra effet immédiatement. Toutefois, il peut arriver qu'elle ait pour conséquence d'annuler l'admissibilité ou de restreindre l'utilisation du service de transport adapté. Dans ce cas, la décision prendra effet **75 jours après avoir été rendue**.

## 17.6. Accompagnement

Au moment de l'admission, le comité statue sur les types d'accompagnement requis, et ce, dans un souci de favoriser l'autonomie de l'utilisateur.

- L'accompagnateur doit être une personne responsable âgée d'**au moins quatorze (14) ans**;
- La personne accompagnant l'utilisateur dans ses déplacements doit monter et descendre au même endroit que celui-ci;
- La place de l'accompagnateur n'est pas toujours garantie et doit être réservée lors de la réservation de l'utilisateur.

### 17.6.1. Accompagnement obligatoire

L'utilisateur avec un statut d'accompagnement obligatoire doit toujours être accompagné dans ses déplacements par une seule personne.

- L'accompagnateur doit fournir une assistance (physique ou autre) à l'utilisateur dans le véhicule pendant le déplacement;
- L'accompagnateur n'a pas à acquitter de frais de passage.

### 17.6.2. Accompagnement facultatif

L'utilisateur avec un statut d'accompagnement facultatif peut être accompagné dans ses déplacements par une seule personne.

- L'accompagnateur doit acquitter le frais de passage;
- Le droit à l'accompagnateur facultatif ne s'applique pas aux usagers admis au transport adapté n'ayant aucune incapacité motrice puisque l'accompagnement rend ces usagers aptes à utiliser le réseau de transport.

### 17.6.3. Accompagnement temporaire pour familiarisation

Mobilibus autorise ce type d'accompagnement qui permet à la personne handicapée qui utilise le transport adapté pour la première fois d'avoir un accompagnateur à des fins éducatives et de se familiariser avec le service.

Type d'accompagnement	Paiement exigé	Accompagnateur autorisé	Place garantie à bord	Exigences pour l'accompagnateur obligatoire
<b>Obligatoire</b>	Non	1	Oui	Âgé de 14 ans et plus et en mesure d'assister l'utilisateur durant le trajet et à destination
<b>Facultatif</b>	Oui	1	Non	-
<b>Pour des besoins d'assistance à destination</b>	Oui	1	Oui	Âgé de 14 ans et plus
<b>Accompagnement temporaire pour familiarisation</b>	Non	1	Oui	Adulte agissant à titre d'éducateur

## 17.7. Équipement

L'utilisateur doit s'assurer que son fauteuil roulant soit muni de quatre points d'ancrage permettant de le fixer en toute sécurité au plancher du véhicule. Il doit s'assurer que les ancrages soient réglementaires.

Pour sa propre sécurité et celles des autres usagers, au moment d'ancrer sécuritairement les équipements d'aide à la mobilité, le conducteur doit aviser l'utilisateur des manœuvres qu'il effectuera. L'utilisateur doit collaborer et accepter l'aide du conducteur. À défaut de collaboration, l'utilisateur peut se voir refuser l'accès au transport adapté.

## 17.8. Ceinture de sécurité

Pour l'exemption 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.

Les usagers en fauteuil roulant doivent attacher la ceinture de leur fauteuil roulant en tout temps.

Lorsque l'utilisateur en fauteuil roulant monte dans un véhicule, le conducteur immobilise le fauteuil et le fixe aux quatre (4) points d'ancrage. Il installe aussi la ceinture de sécurité ventrale du véhicule qui est obligatoire. L'utilisateur doit garder sa ceinture de sécurité bouclée lorsque le véhicule est en marche.

Un usager dont l'aide à la mobilité motorisée ne peut être ancrée de façon sécuritaire se verra refuser l'accès au transport.

## 17.9. Accessibilité et entretien des lieux d'arrêt

L'utilisateur doit s'assurer que son entrée de cour est praticable et doit en aviser le transporteur si ce n'est pas le cas. Le parcours menant à la résidence doit être sécuritaire, facilement carrossable et bien entretenu.

