



TRANS-APPEL

TRANSPORT ADAPTÉ et COLLECTIF
MRC du VAL-SAINT-FRANÇOIS

POLITIQUE DE LA QUALITÉ DU SERVICE

TRANSPORT ADAPTÉ
TRANSPORT COLLECTIF

DOCUMENT ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION
Mercredi, le 1^{er} juin 2022

TRANSPORT ADAPTÉ

Le transport adapté est un service de **TRANSPORT EN COMMUN** qui, comme son nom l'indique, est adapté aux besoins de personnes vivant avec une incapacité ne leur permettant pas de se déplacer dans un transport en commun régulier sans assistance, soit en raison d'une déficience intellectuelle significative ou une déficience limitative au niveau de la mobilité.

Caractéristiques du transport adapté

Le transport adapté se différencie par deux caractéristiques, soit le service porte-à-porte et l'accompagnement facultatif.

Le service porte-à-porte veut dire que le chauffeur aide l'utilisateur à se rendre au minibus, à monter, à prendre place à bord et à boucler la ceinture de sécurité. Il en va de même à l'arrivée à destination. Le chauffeur aide l'utilisateur à se lever de son siège, à descendre du véhicule et à se rendre à la porte.

ATTENTION, le terme porte-à-porte signifie de la porte *extérieure* de l'immeuble de résidence jusqu'à la porte extérieure de la destination. Le chauffeur n'entre pas dans la maison ni dans l'immeuble à logements multiples ni dans les édifices publics.

Toute personne admise au transport adapté peut être accompagnée à bord du véhicule lors de ses déplacements. L'utilisateur qui prévoit être accompagné doit toutefois le signifier au moment de la réservation du transport. L'accompagnateur doit payer son passage.

TRANSPORT COLLECTIF

Le transport collectif est offert à toute personne ayant besoin de transport pour tous motifs de déplacements. Trans-Appel possède 141 panneaux arrêts-bus répartis dans les 18 municipalités du Val-Saint-François.

Fonctionnement du transport collectif

Toute personne désirant avoir du transport doit d'abord s'inscrire à nos services. L'inscription est gratuite et peut se faire directement à partir du site web : www.trans-appel.com

Nous avons besoin d'un délai de **48 à 72** heures pour procéder à l'inscription d'une nouvelle personne à nos services.

Territoire desservi par Trans-Appel

Trans-Appel offre la possibilité de se déplacer dans les 18 municipalités suivantes :

Bonsecours	Saint-Denis-de-Brompton
Cleveland	Sainte-Anne-de-la-Rochelle
Kingsbury	Saint-François-Xavier-de-Brompton
Lawrenceville	Stoke
Maricourt	Ulverton
Melbourne	Val-Joli
Racine	Valcourt Canton
Richmond	Valcourt
Saint-Claude	Windsor

Hors territoire - Sherbrooke

Trans-Appel propose aussi une desserte quotidienne hors territoire, soit vers certains secteurs de Sherbrooke. Les principales destinations offertes sont le CHUS-Fleurimont, le CHUS-Hôtel-Dieu, le Centre de réadaptation, les cliniques médicales, dentaires, ophtalmologiques, etc. Nous couvrons une bonne partie du secteur commercial : Carrefour de l'Estrie, Commerces de la rue King etc.

Fonctionnement de Trans-Appel

RÉSERVATION D'UN TRANSPORT

Afin de bénéficier des services de Trans-Appel, toute personne inscrite doit obligatoirement réserver son transport. Pour ce faire, l'utilisateur doit **COMMUNIQUER AVEC TRANS-APPEL AVANT 14h30, LA VEILLE DU DÉPLACEMENT souhaité.**

Les déplacements demandés pour le lundi doivent être réservés le vendredi précédent. Les déplacements prévus au lendemain d'un congé férié doivent être réservés la veille du congé. Si le congé férié est un lundi et que le transport souhaité est un mardi, l'utilisateur devra réserver son déplacement **avant 14h30**, le vendredi précédent le congé.

CONFIRMATION DE L'HEURE DE DÉPART

À partir de 14h30 la veille du déplacement, Trans-Appel communiquera avec l'utilisateur ayant réservé une place à bord pour lui confirmer l'heure où le chauffeur sera à la porte ou à l'arrêt-bus indiqué par la répartition.

LE JOUR DU TRANSPORT

Le jour du transport, l'utilisateur doit être **PRÊT À EMBARQUER AU MOINS 10 MINUTES AVANT L'HEURE CONFIRMÉE** du transport.

Des conditions routières difficiles telles une circulation dense, des travaux routiers, une tempête de neige, etc. peuvent retarder le service. Si le chauffeur a plus de 10 minutes de retard, l'utilisateur doit communiquer avec Trans-Appel.

RETOUR SUR APPEL

Il arrive que dans certaines situations, il soit difficile de prévoir l'heure du retour. Par exemple lors d'un rendez-vous médical. Le retour se fera sur appel, c'est-à-dire que l'utilisateur sera invité à communiquer avec Trans-Appel dès qu'il est prêt pour son retour.

IL EST PRIMORDIAL QUE LE RETOUR SE FASSE AU PLUS TARD À 16h00.

ANNULATION D'UN TRANSPORT

Toute annulation du transport doit être signifiée à Trans-Appel **AVANT 14h30** LA VEILLE DU DÉPLACEMENT.

Le tarif des déplacements réservés sera chargé à l'utilisateur si ce dernier annule son transport le matin même ou si le chauffeur se déplace inutilement.

FAUTEUIL ROULANT

Les usagers en fauteuil roulant doivent s'assurer que les lieux d'embarquement et de débarquement soient accessibles, c'est-à-dire que l'entrée de ces lieux soit située au niveau du sol ou qu'une rampe d'accès soit installée. Celle-ci devra être exempte de débris, de neige, de glace ou de tout objet pouvant nuire à la sécurité et ce, en tout temps.

Il est interdit au chauffeur de monter/descendre quelqu'un utilisant un fauteuil roulant dans ses bras ni dans les marches. Une rampe d'accès est **OBLIGATOIRE**.

Le fauteuil roulant doit **OBLIGATOIREMENT ÊTRE MUNI D'UNE CEINTURE DE SÉCURITÉ ABDOMINALE, FIXÉE AU FAUTEUIL.**

TOUS LES USAGERS DOIVENT PRENDRE CONNAISSANCE DES MODALITÉS DU TRANSPORT.

ENGAGEMENT DE TRANS-APPEL

Nous nous engageons à offrir le meilleur service qui soit, mais la qualité de nos engagements dépend aussi de la bonne collaboration des usagers. Vous trouverez, ci-dessous, les engagements de Trans-Appel, ainsi que les attentes de Trans-Appel envers ses usagers.

	NOTRE ENGAGEMENT	NOS ATTENTES
PROPRETÉ DES AUTOBUS	<ul style="list-style-type: none"> - Un véhicule propre - Plancher propre et sécuritaire - Vitres nettoyées - Des bancs où vous n'hésitez pas à vous asseoir 	<ul style="list-style-type: none"> - Éviter de toucher les vitres - Ne pas jeter vos détritus par terre - Secouer les bottes avant d'entrer dans l'autobus - Aviser Trans-Appel de tout problème concernant la malpropreté d'un véhicule
<p>En hiver, les véhicules se salissent plus rapidement. Les variations de température peuvent occasionner des saletés : neige, gadoue etc.</p>		
PONCTUALITÉ	<ul style="list-style-type: none"> - La répartition confirme l'heure de votre départ, la veille entre 14h30 et 16h00 - Le chauffeur doit être au rendez-vous à l'heure prévue - Trans-Appel avise les usagers lorsqu'un chauffeur est en retard 	<ul style="list-style-type: none"> - Être prêt pour votre embarquement 10 minutes avant l'heure prévue - Communiquer avec Trans-Appel pour tout délai de plus de 10 minutes. - Merci de payer votre transport à l'embarquement.
<p>En hiver, il se peut que les autobus soient en retard, en particulier lors de tempêtes ou d'épisodes de verglas. Les imprévues de la route aussi : accidents, travaux routiers etc. peuvent être des causes de retard. Dans tous les cas, Trans-Appel communique avec les usagers concernés par un retard.</p>		
COURTOISIE	<ul style="list-style-type: none"> - Un accueil attentif et respectueux - Une réponse polie à vos questions - Vous réfère au bureau de Trans-Appel lorsque nécessaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Préparer votre argent et la donner au chauffeur. - Avoir la monnaie EXACTE. Les chauffeurs ne rendent pas la monnaie. - Être courtois envers le chauffeur et les autres personnes à bord de l'autobus
SÉCURITÉ ROUTIÈRE	<ul style="list-style-type: none"> - Une conduite en douceur - Une vitesse appropriée aux conditions routières et à la circulation - Respect du code de la sécurité routière 	<ul style="list-style-type: none"> - Merci de signaler tout problème en lien avec la sécurité routière

En décembre, à chaque année, Trans-Appel met à la disposition des usagers, un sondage, en ligne, afin de maintenir le niveau de qualité essentielle à une expérience de transport agréable.

Pour toutes questions, informations et /ou plainte à formuler, veuillez vous adresser au bureau de Trans-Appel Inc.

**54, rue Saint-Georges, bureau 204
Windsor, Québec, J1S 1J5**

819-845-2777

sans frais : 1-800-716-2777

www.trans-appel.com