

GUIDE DE L'USAGER - TRANSPORT COLLECTIF



ÉTAPE 1 - INSCRIPTION

POUR BÉNÉFICIER DES SERVICES DE TRANS-APPEL, VOUS DEVEZ ÊTRE INSCRIT. L'INSCRIPTION EST GRATUITE

ÉTAPE 2 - RÉSERVATION

RÉSERVATION ET ANNULATION DE TRANSPORT

Toute demande de transport doit être effectuée au plus tard **avant** 14h30 la veille du déplacement.

Si le déplacement a lieu le lundi, la réservation doit se faire au plus tard, le **vendredi avant 14h30**.

Si le déplacement a lieu le lendemain d'un congé férié, la réservation doit se faire au plus tard avant 14h30 la veille du congé.

Si le déplacement a lieu le lendemain d'un congé férié et que ce congé est un lundi, la réservation doit se faire au plus tard le **vendredi avant 14h30**.

Aucun ajout de transport n'est fait le jour même.

Il en va de même pour toute annulation ou modification du point de destination qui doit être signifié au plus tard **avant 14h30 la veille du déplacement**.

À défaut d'aviser de l'annulation du transport, le montant du déplacement sera chargé à l'utilisateur.

CONFIRMATION DE RETOUR

Dans le cas d'un rendez-vous médical ou pour tout rendez-vous dont l'heure de retour est impossible à établir, l'utilisateur est tenu de téléphoner chez Trans-Appel pour signifier qu'il a terminé et qu'il est prêt à reprendre le minibus pour le trajet de retour. Les derniers départs de Sherbrooke vers le Val-Saint-François sont à 16h00.

UTILISATION DU SERVICE

L'utilisateur doit être prêt à embarquer au moins **10 minutes** avant l'heure confirmée du transport.

Si l'autobus a **plus de 10 minutes de retard**, l'utilisateur doit s'informer de la situation auprès de Trans-Appel.

ACCESSIBILITÉ DES LIEUX

Les usagers transport adapté doivent s'assurer que les entrées soient sécuritaires, facilement carrossables et bien entretenues.

Les accès à la résidence de la personne doivent être déneigés et déglacés en hiver, qu'aucune branche d'arbre, aucun débris, aucun bac à déchet, aucun véhicule ou autre objet n'obstrue les entrées.

Pour des raisons de sécurité, le chauffeur peut refuser de donner le service.

TARIFICATION ET MODES DE PAIEMENT

Un déplacement constitue un **aller seulement**. Ainsi, un aller-retour représente deux déplacements.

Un déplacement local est un aller et/ou un retour dans l'une des 18 municipalités du Val-Saint-François. Chaque déplacement coûte 3.50 \$

L'utilisateur et l'accompagnateur paient leur titre de passage à l'embarquement. Le titre de transport est payé en argent, au montant exact. Aucune monnaie n'est remise.

L'utilisateur peut choisir de payer son passage à l'aide de billets, disponibles au bureau de Trans-Appel pendant les heures d'affaires.

Le tarif d'un accompagnateur est le même que l'utilisateur régulier, soit 3.50 \$ pour un déplacement local et 8.00 \$ pour un déplacement vers Sherbrooke. Le coût total d'un **aller/retour local** est de 7.00 \$

Le coût total d'un **aller/retour vers Sherbrooke** est de 16.00 \$

TEMPÊTES DE NEIGE

Lors d'une tempête de neige majeure, de verglas ou de conditions climatiques hors de l'ordinaire, les usagers seront informés de l'annulation du service par Trans-Appel, s'il y a lieu.

BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

Les bagages et les effets personnels doivent pouvoir être tenus sur soi. Aucun bagage ne peut être déposé sur la banquette voisine ou dans l'allée. Les bagages peuvent toutefois être placés sous la banquette.

CEINTURE DE SÉCURITÉ

À bord du minibus, tout le monde s'attache. Pour être exempt du port de la ceinture de sécurité, l'usager doit avoir obtenu un certificat médical à cet effet et en avoir déposé une copie chez Trans-Appel.

TRANSPORT DE L'OXYGÈNE

Lorsqu'une personne a besoin d'apporter sa bonbonne à oxygène avec elle. Comme il s'agit d'une matière dangereuse, des mesures doivent être prises afin d'assurer la sécurité de tous les passagers :

- Bouteilles (bonbonnes) normalisées (avec le collant de conformité)
- Les manomètres doivent être enlevés ou protégés
- La valve est protégée lorsque le manomètre est enlevé
- Toutes marchandises dangereuses doivent être adéquatement arrimées

Le transport pourrait être fait dans des sacs spécialement conçus pour le transport de ce type.

Note : le chauffeur n'a pas le droit de manipuler l'appareil.