



MRC du
HAUT-SAINT-LAURENT

POLITIQUE DE SERVICE EN TRANSPORT ADAPTÉ

TABLE DES MATIERES

Informations générales	3
1. Service de transport adapté	3
1.1. Inscription	3
1.2. Modalités de réservation, de modification et d'annulation	4
1.3. Secteurs desservis	5
1.4. Embarquement et débarquement	5
1.5. Tarification	5
1.6. Modes de paiement	7
2. Conditions générales d'utilisation du service de transport adapté	7
2.1. Respect de l'horaire	7
2.2. Interruption de service	7
2.3. Obligation d'accompagnement	7
2.4. Animaux	8
2.5. Objets perdus ou volés	8
2.6. Pourboires	8
2.7. Règles d'utilisation	8
2.8. Sanctions	9
2.9. Plaintes	9
Annexe 1	10

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Ce guide présente la politique de service applicable à l'usage du service de transport adapté organisé par la MRC du Haut-Saint-Laurent.

Le transport adapté est un service de transport collectif qui, comme son nom l'indique, est adapté aux besoins des personnes handicapées et qui est sous la responsabilité des organismes publics de transport en commun ou des municipalités.

Seules les personnes handicapées dont l'incapacité compromet grandement la mobilité peuvent utiliser le service de transport adapté, conformément aux critères établis dans la Politique d'admissibilité au transport adapté du Ministère.

Pour toute question, commentaire, renseignement, demande d'inscription ou réservation, veuillez communiquer avec la MRC :

→ Par écrit au : Transport adapté de la MRC du Haut-Saint-Laurent, 10, rue King, bureau 400, Huntingdon (Québec) J0S 1H0

→ Par courriel : à l'adresse électronique transport@mrchsl.com

→ Par téléphone : au 450 264-5411 poste 300

1. SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ

Le service de transport adapté de la MRC est un service de transport porte à porte offert sur demande aux personnes dont la mobilité est réduite à cause d'un handicap, d'une déficience ou d'un problème de santé et admises par un comité paritaire formé de représentants désignés conformément à la Politique d'admissibilité du gouvernement du Québec. Ce type de transport nécessite l'accessibilité à des véhicules adaptés aux besoins de la clientèle. Il est offert 365 jours par année entre 7 h et 17 h aux personnes admises ayant réservé 24 heures à l'avance ou, au plus tard, avant 15 h la veille du déplacement.

Les personnes admises doivent résider dans l'une des municipalités suivantes : Dundee, Elgin, Franklin, Godmanchester, Havelock, Hinchinbrooke, Howick, Huntingdon, Ormstown, Saint-Anicet, Sainte-Barbe et Très-Saint-Sacrement.

1.1. INSCRIPTION

Toute personne qui souhaite s'inscrire au service de transport adapté doit être reconnue admissible conformément aux critères établis dans la Politique d'admissibilité au transport adapté du Ministère.

Une personne sera reconnue admissible si elle répond aux deux critères suivants :

- 1) Être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante et être limitée dans l'accomplissement des activités normales;
- 2) Avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté. Pour répondre à ce critère, le demandeur 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 une sans appui;
- Incapacité d'effectuer l'ensemble d'un déplacement en transport en commun;
- Incapacité de s'orienter dans le temps ou dans 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 celles des autres.

Pour soumettre une demande d'admission au transport adapté, [Téléchargez le formulaire de demande](#) ou appelez au 450 264-5411 poste 300 pour obtenir une copie imprimée par la poste. Une fois la demande dûment complétée par un responsable autorisé, le formulaire original devra être transmis au service de Transport adapté de la MRC du Haut-Saint-Laurent situé au 10, rue King, bureau 400, Huntingdon (Québec) J0S 1H0. La demande devra être accompagnée d'une photo récente du demandeur ou de la demanderesse. La demande sera soumise au comité paritaire qui devra statuer sur l'admissibilité de chaque demande reçue. Celui-ci est composé de représentants de l'organisme mandataire, de personnes handicapées et du réseau de la santé et des services sociaux.

Une réponse écrite sera transmise dans un délai de 45 jours suivant la réception d'une demande d'admission dûment remplie. Toute demande est traitée confidentiellement. Tous les renseignements fournis sont protégés par la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (Loi 25)*, ainsi que la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Advenant une décision favorable de la part du comité d'admission, vous recevrez une carte d'admission par la poste, et vous serez autorisé à utiliser le service de transport adapté de la MRC. Vous aurez également accès, à titre de visiteur, aux autres services de transport adapté du Québec.

1.2. MODALITÉS DE RÉSERVATION, DE MODIFICATION ET D'ANNULATION

Les heures d'ouverture du service de répartition sont : du lundi au jeudi entre 8 h et 16 h 30 et le vendredi entre 8 h et 16 h (jours fériés exclus). Contactez le service en communiquant au 450 264-5411 poste 300.

Tout déplacement devra être réservé, au plus tard à 15 h le jour précédent le déplacement. Les déplacements à être réalisés les lundis ou suivant un jour férié doivent être réservés, au plus tard à 15 h le dernier jour ouvrable précédant le déplacement.

Le transport adapté étant un service collectif, la MRC se réserve le droit d'optimiser les déplacements et l'utilisation des places disponibles dans les véhicules par tout moyen à sa disposition, comprenant, mais ne se limitant pas :

- Au jumelage de passagers;
- Au changement de l'heure d'embarquement de l'utilisateur.

Modification ou annulation d'un déplacement :

Pour toute demande de changement de réservation ou annulation, l'utilisateur doit prévenir le service de répartition au moins deux (2) heures à l'avance pendant les heures d'ouverture du service de répartition

et il doit prévenir le transporteur au moins 120 minutes à l'avance en dehors des heures d'ouverture du service de répartition sous peine de défrayer les frais d'annulation tardive de 20 \$.

Sanctions à l'usager :

- En cas d'oubli d'effectuer une modification ou une annulation dans les délais prescrits, une note sera mise au dossier de l'usager dans le logiciel de répartition. Lors de la réservation subséquente, l'usager ou son répondant devra défrayer les frais d'annulation tardive de 20 \$ du déplacement antérieur réservé et non utilisé (voyage blanc), en plus des frais relatifs au déplacement en cours;
- Deux pénalités non payées pour le même usager entraînent automatiquement une suspension de service pour cet usager. Pour lever une suspension de service, l'usager devra communiquer avec la MRC et défrayer les coûts de tous les voyages blancs antérieurs en plus de son déplacement en cours, à l'avance, sous peine de se voir refuser le service.

1.3. SECTEURS DESSERVIS

Les douze municipalités desservies sont : Dundee, Elgin, Franklin, Godmanchester, Havelock, Hinchinbrooke, Howick, Huntingdon, Ormstown, Saint-Anicet, Sainte-Barbe et Très-Saint-Sacrement.

Les déplacements se font à l'intérieur des limites du territoire de la MRC ainsi qu'en lien avec certaines municipalités limitrophes situées à l'extérieur de celui-ci. Les déplacements hors-territoire sont autorisés lorsque le point d'origine ou la destination de la course est situé dans le territoire de la MRC, et seulement si la distance totale à parcourir entre le lieu de départ du déplacement et sa destination est de moins de 20 km.

Certains transports pour motifs médicaux uniquement sont autorisés vers les territoires suivants : Châteauguay, Longueuil ou Montréal. Une limite de cinq (5) déplacements pour motifs médicaux par année est autorisée par usager.

1.4. EMBARQUEMENT ET DÉBARQUEMENT

L'usager doit être prêt dix (10) minutes avant l'heure qui lui a été désignée lors de sa réservation. Le débarquement se fait uniquement au lieu d'arrêt désigné lors de la réservation.

1.5. TARIFICATION

La tarification du service est établie en fonction de la distance entre l'arrêt d'origine et de destination de l'usager, conformément à la grille tarifaire en vigueur depuis le 1^{er} juin 2025 (résolution n° 11002-04-25) :

TRANSPORT ADAPTÉ DE LA MRC DU HAUT-SAINT-LAURENT GRILLE TARIFAIRE

Pour le transport adapté : (Limité au territoire de la MRC du Haut-Saint-Laurent)	
Entre 0 et 9,99 km	8,00 \$
Entre 10 et 19,99 km	11,00 \$
Entre 20 et 29,99 km	13,00 \$
Entre 30 et 39,99 km	16,00 \$
Entre 40 et 49,99 km	18,00 \$
50 km et plus	20,00 \$
Annulation dernière minute (- de 120 min.)	20,00 \$
Pour le transport adapté (incluant l'aller et le retour) :	
Salaberry-de-Valleyfield	50,00 \$
Courses hors-territoire de moins de 20 km	50,00 \$
Pour le transport adapté et pour des motifs médicaux seulement (incluant l'aller et le retour) :	
Châteauguay	85,00 \$
Longueuil	125,00 \$
Montréal	125,00 \$
Tarification non-résident de la MRC du Haut-Saint-Laurent pour le transport adapté :	
Service limité aux courses de moins de 20 km	80,00 \$

Le kilométrage est établi selon la distance de route entre l'adresse du lieu d'origine et du lieu de destination par le chemin le plus court en kilomètres.

La grille tarifaire s'applique aux douze municipalités suivantes : Dundee, Elgin, Franklin, Godmanchester, Havelock, Hinchinbrooke, Howick, Huntingdon, Ormstown, Saint-Anicet, Sainte-Barbe et Très-Saint-Sacrement.

Le déplacement d'un accompagnateur obligatoire reconnu admissible par le comité d'évaluation en vertu de la politique d'admissibilité au service de transport adapté est gratuit.

Les usagers voyageant gratuitement selon les modalités susmentionnées doivent embarquer au même point de départ et descendre au même point d'arrivée que les personnes qu'ils accompagnent.

Le déplacement d'un accompagnateur (non obligatoire) est facturé au même tarif que celui de l'utilisateur pour l'aller et pour le retour.

Les enfants de 12 ans et moins doivent être accompagnés d'un adulte.

Toute modification à une réservation ou toute annulation de déplacement n'ayant pas été communiquée par l'utilisateur au transporteur au moins 120 minutes à l'avance entraînera une pénalité de 20 \$ à l'utilisateur lors de son déplacement subséquent.

1.6. MODES DE PAIEMENT

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

Tout déplacement occasionnel doit être défrayé avant l'embarquement, les droits de passage peuvent être acquittés au conducteur en argent comptant, en monnaie exacte.

Une entente de paiement mensuel peut être établie pour les transports réguliers sur le long terme (période de plus de six (6) mois), l'utilisateur ou son répondant doivent en faire la demande en communiquant au 450 264-5411 poste 300.

2. CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ

2.1. RESPECT DE L'HORAIRE

Bien que la MRC mette en œuvre tous les efforts raisonnables afin que les services de transport adapté offerts respectent à plus ou moins 15 minutes près les horaires prévus, elle se dégage de la responsabilité de tout retard causé par des situations imprévues, notamment une panne de courant, un accident de la route, un bris de chaussée ou des conditions climatiques défavorables. **Le passage de bateaux sur la voie maritime provoquant la levée temporaire du pont Laroque à toute heure du jour fait partie des situations imprévues pouvant occasionner des retards pour lesquels la MRC se dégage de toute responsabilité.**

2.2. INTERRUPTION DE SERVICE

La MRC se réserve le droit de modifier ou d'interrompre le service entièrement, ou pour un individu, pour tout motif raisonnable, comprenant, mais ne se limitant pas :

- Aux conditions climatiques ou routières qui menaceraient la sécurité du personnel et des usagers;
- Au comportement d'un usager qui mettrait en péril la sécurité du personnel ou des autres usagers;
- Aux frais de déplacement non-acquittés.

Advenant le cas où une interruption de service serait nécessaire, la MRC utilisera les moyens disponibles pour aviser les usagers de la fermeture du service ou communiquera avec la personne concernée ou son répondant.

2.3. OBLIGATION D'ACCOMPAGNEMENT

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

2.4. ANIMAUX

Dans un véhicule affecté au transport adapté, il est permis à toute personne d'être accompagnée d'un chien guide ou d'un animal d'assistance sous réserve de la présentation d'une preuve de certification, d'un document d'accréditation ou d'une note médicale. En toute autre circonstance, les animaux sont interdits.

2.5. OBJETS PERDUS OU VOLÉS

Bien que la MRC ne soit pas responsable des objets perdus ou volés, l'utilisateur doit aviser la MRC le plus rapidement possible de toute perte afin qu'elle fasse les vérifications d'usage dans les véhicules assignés au transport adapté.

2.6. POURBOIRES

Il est interdit aux usagers de donner quelconque pourboire aux conducteurs et autres employés affectés aux services de transport adapté de la MRC.

2.7. RÈGLES D'UTILISATION

En tout temps, à bord d'un véhicule affecté au transport adapté, il est interdit :

- a) de mettre en péril la sécurité des personnes ou du matériel roulant;
- b) de poser un pied sur un banc ou un siège ou d'y placer un objet susceptible de le souiller;
- c) de désobéir à une directive ou un pictogramme affiché dans un véhicule;
- d) de consommer nourriture ou boisson;
- e) de retarder ou de nuire au travail d'un représentant de la MRC ou d'un *conducteur*;
- f) de troubler, incommoder ou déranger le *conducteur* ou un autre usager par quelque moyen que ce soit, notamment par un comportement inapproprié, un ton de voix élevé, ou une utilisation inappropriée de matériel électronique ou de communication;
- g) de crier, de clamer, de flâner, de se livrer à une altercation ou à toute autre forme de bruit volontaire dans les véhicules;
- h) d'allumer une allumette, un briquet ou tout autre objet provoquant une flamme ou des étincelles;
- i) de fumer ou de vapoter;
- j) de manœuvrer ou d'utiliser de quelque façon que ce soit un appareil, un dispositif, un équipement dont l'usage est réservé au *conducteur*;
- k) de faire usage d'un pointeur au laser ou autre objet lumineux similaire;
- l) d'être en possession de matériel explosif, de matière dangereuse ou dégageant une odeur nauséabonde;

- m) de souiller un bien de quelque façon que ce soit, entre autres 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;
- n) de faire, d'apposer ou de graver une inscription, un dessin, un graffiti, un tag, un autocollant ou toute autre figure;
- o) d'endommager un bien, le dérégler ou le modifier de façon à en empêcher ou limiter son fonctionnement normal;
- p) de 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 du véhicule;
- q) de tenter de monter à bord d'un véhicule ou d'en descendre lorsque ce dernier est en mouvement;
- r) de faire usage, d'ouvrir, de franchir ou d'opérer le mécanisme d'ouverture d'une sortie de secours d'un véhicule, sauf en cas de nécessité;
- s) de procéder à tout type de sollicitation, harcèlement ou intimidation à bord des véhicules.

2.8. SANCTIONS

2.8.1. EXCLUSION

La MRC se réserve le droit d'exclure de façon temporaire ou permanente un usager de son service de transport adapté si celui-ci contrevient aux règles d'utilisation.

2.8.2. INTERDICTION D'ENTRÉE OU D'EXPULSION

La MRC se réserve le droit de refuser l'entrée à un usager ou d'expulser un usager dont le comportement peut nuire à la sécurité ou à la quiétude des usagers dans les véhicules assignés au transport adapté.

En outre, celle-ci peut en tout temps suspendre l'accès au transport adapté d'un utilisateur si des comportements inadéquats étaient observés. Une attention particulière est portée à tout comportement à caractère violent ou sexuel à bord des véhicules. Une suspension temporaire ou permanente d'un utilisateur peut être effectuée par la MRC en fonction de la gravité de l'acte.

2.9. PLAINTES

La MRC traite les plaintes de toute nature concernant le service établi et exécuté qui proviennent d'usagers ou de toute autre personne concernée par l'offre de service.

Toute forme de différend fera l'objet d'une évaluation de la situation en consultant toutes les parties concernées. Les parties doivent essayer, en faisant tous les efforts raisonnables possibles, de régler leur différend à l'amiable. Les parties seront impliquées dans la recherche d'une solution pour remédier à toute problématique sujette à entraîner une récurrence.

Les plaintes peuvent être déposées par téléphone au 450 264-5411 poste 300, par courriel à l'adresse électronique transport@mrchsl.com ou par écrit à l'adresse suivante : Transport adapté de la MRC du Haut-Saint-Laurent, 10, rue King, bureau 400, Huntingdon (Québec) J0S 1H0.

ANNEXE 1

Cartographie du territoire de la MRC du Haut-Saint-Laurent

