



RÈGLEMENT TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF INTÉGRÉS DES MARÉES INC.

VERSION 26 juin 2025

RÈGLEMENT DU TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF INTÉGRÉ DES MARÉES INC.

DÉFINITIONS

Usager : personne qui effectue les trajets en transport adapté.

Responsable de l'usager : père, mère, sœur, frère, tuteur ou famille d'accueil.

Client : Usager, organismes ou services publics, demandeur ou responsable de l'usager.

Demandeur : personne qui réserve un ou des déplacements et qui répond à l'une des définitions ci-haut mentionnées.

Déplacement régulier : place réservée à partir d'un horaire avec des jours, des heures et des lieux de rendez-vous fixes et répétitifs.

Déplacement occasionnel : Demande de transport qui s'effectue à l'occasion et qui se doit d'être réservée à chaque déplacement.

Circuit fixe : Trajet effectué à des jours et des heures fixes avec arrêt de porte à porte pour la clientèle de personne handicapée.

Tarif fixe mensuel : Le tarif fixe mensuel est un montant prédéterminé que les clients doivent payer chaque mois pour bénéficier des services de transport adapté. Ce tarif couvre les déplacements réguliers par entente avec différents organismes et est basé sur un calcul à partir du nombre de déplacements et du nombre de semaines prescrit au calendrier d'activité fourni par le demandeur de service.

Voyage blanc : Déplacement effectué en raison de l'absence de l'usager au lieu de rendez-vous

Horaire : Le transport est à la disponibilité des usagers cinq (5) jours par semaine, du lundi au vendredi de 5 h 50 à 18 h 30. Le soir et la fin de semaine selon les demandes et avec des tarifs spéciaux.

Hors territoire et demandes spéciales : Ces déplacements sont offerts aux usagers selon les disponibilités des services et les tarifs seront calculés selon les demandes et les distances parcourues.

1. **Les réservations** sont prises de lundi au vendredi par le répartiteur en poste et doivent se faire 24 heures à l'avance. Pour les déplacements du lundi, nous contacter au plus tard le vendredi avant 14 heures. Les midis, les soirs et les fins de semaine, notre boîte vocale ou notre courriel est à votre disposition : Téléphone : 418-393-3262, Courriel : tacim@telus.net
2. **Les annulations** doivent nous parvenir avant 14 h la veille du déplacement
3. **Les annulations abusives** : Les annulations de dernière minute ou les omissions d'annulations, qui seront faites par une même personne, de manière répétitive, le TACIM aura le pouvoir de se faire payer au tarif habituel, même sans déplacement.
4. **Voyage blanc** : Les déplacements à vide causés par l'absence de l'utilisateur au lieu d'embarquement, seront chargés soit au prochain déplacement ou facturés (selon le mode de paiement en vigueur.).
5. **Traitement des demandes** : Aucune demande de réservation, d'annulation ou de modification ne peut être traitée directement avec le chauffeur par les demandeurs, les usagers, les clients ou les responsables de l'utilisateur. La direction se réserve le droit de refuser ces demandes qui auront été faites en dehors du bureau de répartition.
6. **Les heures demandées et les déplacements** devront être respectés. Des changements de dernière minute pourront être refusés, si un avis ne nous parvient pas dans un délai raisonnable, la course pourra être facturée. On entend par un délai raisonnable : AVANT la sortie de la feuille de route qui s'effectue la veille des déplacements ou le matin même pour toute raison hors de contrôle.
7. **Toute demande de déplacement, d'annulation ou de modification** qui sera faite au domicile des employés, laissée sur leur boîte vocale, leurs réseaux sociaux personnels ou dans les endroits publics (directeur, répartiteur et chauffeur) ne sera en aucun cas traitée et le personnel employé ne prend aucune responsabilité de ces demandes pouvant causer des inconvénients à vos horaires.
8. **Le client, l'utilisateur, le demandeur ou le responsable de l'utilisateur** a la responsabilité de payer la course demandée. Tous doivent se conformer aux tarifs fixés et en vigueur. Dans le cas contraire, le non-payeur peut se voir refuser le service ou, lors de la prochaine demande de sa part, il sera obligé de payer la totalité des courses dues, avant le déplacement.
9. **La clientèle occasionnelle** devra prévoir le montant d'argent avant chaque déplacement, il n'y a pas de facturation pour ce type de déplacement. Advenant le cas contraire, des frais d'administration **de 15 %** seront chargés.

10. **Course supplémentaire :** Le client, l'utilisateur, le demandeur ou le responsable de l'utilisateur qui demandent le service pour se rendre à un rendez-vous et qui ne mentionnent pas à la répartition qu'à l'intérieur de ce rendez-vous, il doit se rendre à un autre endroit, le conducteur n'effectuera pas ce déplacement sans en avoir informé la répartition. Si la course s'effectue, des frais additionnels comme prescrit aux tarifs en vigueur seront exigés.
11. **Le délai d'attente** sera d'une minute, après l'heure prévue d'embarquement pour l'allée ou le retour. Passé ce délai, le conducteur avise la répartition du TACIM et quitte les lieux.
12. **L'utilisateur** doit être prêt et présent soit à l'entrée de son domicile ou sur l'accotement de la route avant l'arrivée du transport, sans aucune exception. En saison hivernale, être vêtu pour l'extérieur avant l'arrivée du véhicule.
13. **Arrêt du service de transport :** La direction de concert avec le conducteur peut interrompre les services par mesure de sécurité des passagers en cas de tempête, état des routes, sinistre, etc.

Le nombre d'accompagnateurs sera limité au minimum tout en respectant la politique d'admissibilité au transport qui provient de la direction générale du transport terrestre. (Ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec : MTMD)
14. **Assistance à destination :** L'utilisateur qui en a besoin est en droit de demander ce soutien lors de ces déplacements. La direction en informe le chauffeur qui se doit de porter assistance du seuil de la porte du domicile de l'utilisateur, au seuil de la porte du lieu de destination.
15. Pour améliorer le service à la clientèle et accommoder le plus d'utilisateurs possible, le conseil d'administration autorise la direction du TACIM à ajuster les nouvelles demandes en concordance avec les horaires réguliers déjà en vigueur et de prioriser toute forme de jumelage.
16. Le Transport adapté et collectif intégré des Marées inc. se réserve une marge de temps de ± 5 minutes pour les départs et les arrivées selon les heures accordées aux usagers. Ces limites de temps sont prévues en fonction de circonstances particulières et pour la saison hivernale. Ces délais ne devront pas être considérés comme des retards par la clientèle.
17. **Les déplacements réguliers sans tarif fixe**, seront considérés des places réservées et elles seront facturées au demandeur à l'exception des jours fériés, des temps d'arrêt et des vacances ou si le demandeur a avisé deux (2) semaines ouvrables avant la date d'arrêt temporaire de ces activités.

18. **Les déplacements à tarif fixe** sont aussi des places réservées et les normes suivantes s'appliqueront :

Lorsqu'un calendrier d'activité aura été traité, s'il y a des ajouts ou des annulations d'usagers qui obligent à refaire une grande partie de la répartition, des frais administratifs de **15 %** peuvent être facturés. Si ces ajouts n'étaient pas à la liste des participants fournie au départ et que cela interfère au tarif fixe établi, une révision dudit tarif pourra être revue.

19. S'il y a tempête, bris d'eau, panne de courant ou toute autre raison et que vous devez reporter une journée, elle sera incluse dans le tarif fixe déjà en vigueur, conditionnel à ce que celle-ci soit reprise dans le même mois.
20. S'il y a des demandes d'ajout pour des journées supplémentaires au calendrier d'activité, elles seront facturées en dehors du tarif fixe.
21. Nous répondons aux demandes de transport par ordre de date chronologique. La confirmation sera envoyée après traitement, par un seul appel ou un seul courriel, pour limiter les communications répétitives.
22. **Pour toute demande de groupe**, un formulaire (**annexe 1**) sera envoyé au demandeur et nous traiterons celle-ci uniquement si les informations demandées sont complètes
23. **Les modifications d'horaire** ainsi que les nouvelles demandes devront nous parvenir soit par courrier électronique, par téléphone ou directement remis au bureau du TACIM, **deux semaines ouvrables** avant la date prévue.
24. Tous les usagers sans aucune exception n'ont pas le droit de boire, de manger, de vapoter ou de fumer à bord du véhicule adapté et collectif.
25. Il est interdit de transporter un nombre excessif de bagages, de sacs d'épicerie ou d'autres objets à bord du véhicule lorsqu'il y a plusieurs personnes à bord. Nous tolérons, et ce, sur contrôle du chauffeur, qu'un usager monte avec un sac, à la condition qu'il le garde à l'intérieur du siège où il est assis.
26. **Une plainte** sera prise au sérieux et analysée par le comité des plaintes seulement si elle parvient par écrit au bureau de la direction **ou au président du TACIM** par la personne qui désire faire une plainte.
27. Ces règles devront être respectées et appliquées **sans aucune exception**, par les usagers **et tout demandeur, sous peine de voir leur cas amené à la direction.**
28. Seule la direction, sur approbation du conseil d'administration, peut en tout temps apporter des changements à ces règlements. (Enlever, modifier, ajouter)

29. Sous l'ordre du conseil d'administration et de la direction, le conducteur est en droit de faire respecter et d'informer la direction de tout manquement à ces règlements provenant des usagers ou des demandeurs.

Adopté en séance régulière du conseil d'administration le 26 juin 2025 par résolution No. -06-2025

ANNEXE 1



FORMULAIRE DE DEMANDE DE TRANSPORT

Date de la demande : _____

Type demande : ADAPTÉ ☐ Collectif ☐ NOLISÉ ☐

Nom du demandeur : _____

Date de l'activité : _____

Adresse de l'activité : _____

Heure de début : _____ Heure de fin : _____

Autres arrêts entre l'allée et le retour : OUI ☐ NON ☐

Si oui, indiquez l'adresse de l'arrêt : _____

Adresse de retour : Domicile du client OUI ☐ NON ☐

Sinon, indiquez l'adresse de retour : _____

Signature du demandeur : _____

Facturation à : _____

Date de réception de la liste : _____ (selon le règlement
No. 23, applicable à la date de votre demande)