

MODALITÉS ET RÈGLEMENT GÉNÉRAL

① Temps d'attente et retard du service

Accès L'Islet fait tout son possible pour respecter l'horaire des transports prévus. Cependant, compte tenu des multiples facteurs (météo, travaux routiers, nombre d'usagers, etc.) pouvant avoir un impact sur les trajets, le véhicule peut arriver à destination 10 minutes en avance ou en retard.

C'est pourquoi nous vous demandons d'être prêt à monter à bord au moins 10 minutes avant votre heure de départ.

Si vous êtes témoin d'un retard de plus de 10 minutes, contactez-nous.

② Annulation et voyage blanc

Dans le cas où vous devriez nous faire part d'une annulation, celle-ci doit être effectuée le plus tôt possible, durant les heures d'ouverture de la répartition.

Arrivé au lieu d'embarquement, le chauffeur attendra 5 minutes maximum. Un usager ne se présentant pas au lieu et à l'heure de rendez-vous sans avoir annulé au préalable sera facturé 10 \$ pour un voyage blanc.

Une annulation faite moins de 1 heure avant le départ prévu, ou en dehors des heures d'ouverture du bureau, sera considérée comme un voyage blanc et sera facturée 10 \$.

Facturer un voyage blanc permet, à Accès L'Islet, de couvrir les frais engagés par ce voyage et ainsi de continuer à offrir un service de qualité.

3 Interruption imprévue du service

Les intempéries (tempête de neige majeure, verglas, etc.), les urgences, les problèmes mécaniques ou toute autre situation exceptionnelle peuvent entraîner un retard, une modification ou une interruption du service d'Accès L'Islet. Le cas échéant, l'information relative aux changements sera diffusée dès que possible sur la page Facebook d'Accès L'Islet (www.facebook.com/acceslislet) et sur le site Internet d'Accès L'Islet (www.acceslislet.com).

Vous pouvez demander à connaître l'état du service en nous contactant par téléphone durant les heures d'ouverture de la répartition.

Si une interruption du service survient avant que vous reveniez, Accès L'Islet fera de son mieux pour assurer votre retour dans des délais raisonnables.

Accès L'Islet et la MRC de L'Islet se dégagent de toute responsabilité en lien avec les interruptions de service et leurs inconvénients.

4 Jours fériés

Le service de transport Accès L'Islet n'est pas en activité les jours suivants :

- Jour de l'An (1^{er} janvier)
- Lundi de Pâques
- Journée nationale des patriotes (le lundi qui précède le 25 mai)
- Fête nationale du Québec (24 juin)
- Fête du Canada (1^{er} juillet)
- Fête du Travail (1^{er} lundi de septembre)
- Action de grâce (2^e lundi d'octobre)
- Jour de Noël (25 décembre)

5 Accessibilité du lieu d'embarquement et de débarquement

Vous devez vous assurer que les lieux d'embarquement et de débarquement sont accessibles pour le véhicule. L'hiver, ces lieux doivent être déneigés. Si vous constatez que l'accès est restreint, veuillez modifier ou annuler votre déplacement le plus tôt possible afin d'éviter que le chauffeur ne se rende sur place inutilement.

6 Aide du chauffeur

Vous pourrez compter sur l'aide du chauffeur pour monter dans le véhicule, pour en descendre et pour franchir le seuil des portes des lieux de départ et d'arrivée. Si l'état de l'ascenseur, de l'escalier roulant, de l'escalier ou même de la rampe ne semble pas sécuritaire, le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser ceux-ci pour aller vous chercher ou pour vous reconduire à l'étage. Un intervenant ou une personne responsable d'un usager doit s'assurer que ce dernier est dans un état qui permet un transport sécuritaire.

7 Aide technique

Tout appareil d'aide technique (fauteuil roulant, fauteuil motorisé, base roulante, triporteur ou quadriporteur) doit être muni de 4 points d'ancrage adéquats. Dans le cas contraire, l'usager doit faire les modifications nécessaires à ses frais. Accès L'Islet se donne le droit de refuser le déplacement d'un usager si l'aide technique de celui-ci n'est pas réglementaire. De plus, l'usager ayant un triporteur ou quadriporteur doit obligatoirement être capable de faire, seul ou avec un minimum d'aide, le transfert de son triporteur ou quadriporteur à la banquette du véhicule.

Il est à noter que les aides techniques ne peuvent pas excéder le poids recommandé de la plateforme élévatrice des minibus.

8 Comportement approprié et civisme

L'usager d'Accès L'Islet s'engage à faire preuve de civisme et à adopter un comportement respectueux à l'égard du chauffeur et des autres usagers. Aucun comportement dérangeant ou violent ne sera toléré.

- Il est strictement interdit aux usagers de se lever, de marcher ou de se déplacer lorsque le véhicule roule.
- Les usagers doivent faire preuve d'une hygiène adéquate et éviter de nuire à la propreté du véhicule.
- Il est interdit de jouer d'un instrument à bord d'un véhicule. Si un passager écoute de la musique ou parle au téléphone, le son ne doit pas incommoder les autres passagers.
- Il est également interdit de consommer de la nourriture, de vapoter, de fumer ou de consommer du cannabis dans les véhicules.

Une personne dont le comportement est affecté par la consommation d'alcool ou de drogue pourrait se voir refuser l'accès au véhicule.

Pour la sécurité des autres usagers et du chauffeur, un intervenant ou un proche aidant ne doit jamais forcer un usager à monter à bord d'un véhicule d'Accès L'Islet si cet usager refuse ou s'il manifeste des signes d'agressivité.

Tout comportement inapproprié peut entraîner un avertissement ou encore une suspension du droit au transport. Cette suspension peut également se transformer en bannissement complet du service.

9 Ceinture de sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules. Pour être exemptés du port de la ceinture de sécurité, vous devez avoir en votre possession un certificat attestant que vous ne pouvez pas porter une telle ceinture et en avoir fait parvenir une copie à Accès L'Islet. Dans le cas contraire, le déplacement est refusé.

10 Enfants et responsabilité parentale

Les enfants sont bienvenus à bord! Ceux de 13 ans et moins doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte. Les enfants de plus de 14 ans sont admis seuls s'ils sont suffisamment autonomes pour utiliser le transport Accès L'Islet.

11 Siège pour enfant

Aux enfants à qui la loi le prescrit, il est obligatoire de fournir un siège pour enfant réglementaire. Pour connaître la réglementation en lien avec les sièges d'auto pour enfants, renseignez-vous auprès de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).

12 Bagages et sacs

Les bagages et sacs d'emplettes sont autorisés dans la mesure où ils ne compromettent pas la sécurité et l'efficacité du service. Leur manipulation ne doit pas nécessiter l'intervention du chauffeur. De plus, les bagages et sacs d'emplettes ne doivent pas occuper l'espace prévu pour un usager ou pour une aide technique (fauteuils roulants, marchettes, etc.).

Vous devez vous assurer que vos bagages et sacs ne nuisent pas à la circulation à bord des véhicules et qu'ils sont solidement appuyés ou tenus sur vos genoux.

13 Commentaires, suggestions ou plaintes

Accès L'Islet a à cœur de répondre aux besoins des citoyens et d'offrir un service de transport collectif de grande qualité. Vos commentaires sont donc bienvenus! Faites-nous part de votre expérience en communiquant avec nous par téléphone ou par courriel, à l'attention du directeur du Service de transport de personnes.

Pour nous transmettre un commentaire, contactez-nous ou rendez-vous à www.acceslislet.com



POUR NOUS JOINDRE

| Pour plus de détails ou
| pour nous faire part d'un
| besoin en transport,
| contactez-nous!

| Notre équipe est à votre
| disposition pour vous
| offrir plus de mobilité.

