



Procédure d'annulation de transport

Adoptée conseil d'administration
30 octobre 2018
Résolution CA-938-2018
Révisée 4 février 2026

OBJECTIFS

La Corporation des Transports adapté et collectif de Papineau, ci-après appelée TAC Papineau, est un organisme à but non lucratif mandaté par la MRC de Papineau pour effectuer le transport adapté et collectif sur le territoire de la MRC. Les objectifs de TAC Papineau sont d'organiser, fournir et maintenir un service de transport adapté et collectif rural sur le territoire de la MRC de Papineau en favorisant la mobilité des citoyennes et des citoyens en milieu rural et le développement durable des communautés.

Les services de transport sont effectués principalement par des circuits d'autobus, minibus et fourgon établis et par des conducteurs bénévoles.

La présente procédure a été élaborée par TAC Papineau dans un but d'éclairer les différents partenaires en matière d'annulation de transports pour différents motifs liés notamment aux conditions météorologiques, aux conditions routières, à la fermeture de certains établissements ou pour tout autre motif.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

TAC Papineau reconnaît l'importance d'offrir un service de transport à tous les usagers. Toutefois, pour différents motifs, tels que les conditions météorologiques, les conditions routières, la fermeture de certains établissements ou tout autre motif, TAC Papineau pourra annuler un ou des services de transport.

La Corporation est soumise à plusieurs lois, règlements, politiques et programmes. La présente procédure est conforme à ces exigences mais en cas de disparité, les lois, règlements, politiques et programmes prévaudront.

RESPONSABLE DÉSIGNÉ

Un employé de TAC Papineau est désigné responsable d'établir les communications entre la Corporation, le transporteur et les établissements partenaires qui sont les lieux de destination principaux des transports par circuits.

Concernant les autobus, minibus et véhicule adapté, le transporteur doit également désigner une personne spécifique attitrée à l'application de la présente procédure ainsi, TAC Papineau et le transporteur peuvent collaborer pour agir rapidement dans leurs différentes communications respectives.

PROCÉDURE D'ANNULATION OU MAINTIEN DE SERVICE

- **ANNULATION DE TRANSPORT PAR CONDUCTEUR BÉNÉVOLE :**

Le conducteur bénévole qui doit annuler un transport doit contacter dans les plus brefs délais l'utilisateur concerné ainsi que le service de répartition.

- **FROID EXTRÊME : TRANSPORT PAR AUTOBUS/MINIBUS AVEC PLATEFORME :**

Dans le cas où on connaît un froid extrême et à moins que le transporteur en avise la personne responsable de TAC Papineau qu'il ne peut fournir le service avec plateforme, le service de transport avec plateforme est maintenu.

Il revient à l'utilisateur ou à son responsable d'aviser la répartition de TAC Papineau s'il choisit de ne pas prendre le transport lors de cette journée-là.

- **ANNULATION DE TRANSPORT POUR FACTEUR MÉTÉO :**

Lors d'annulation dû à un facteur météorologique important, les usagers seront informés de l'annulation de service dès que possible sur nos différentes plateformes (site internet, Facebook et sur la boîte vocale de notre ligne téléphonique).

- **ANNULATION DE TRANSPORT PAR LE TRANSPORTEUR :**

À noter que si les chauffeurs du transporteur considèrent la présence de condition non sécuritaire, ils doivent communiquer sans délai directement avec le transporteur. Ce dernier doit aviser immédiatement le responsable désigné de TAC Papineau qui verra à publier les avis destinés aux usagers.

- **ANNULATION DE TRANSPORT PAR AUTRES ÉTABLISSEMENTS PARTENAIRES :**

Lorsque les établissements partenaires (exemple : centre de jour) doivent fermer leur établissement fréquenté par des usagers du transport, peu importe le motif, ils ont la responsabilité d'en aviser TAC Papineau et les familles d'accueil, résidence ou autres endroits de destination de leur clientèle.

IMPORTANT :

Veillez prendre note que le critère d'annulation du transport scolaire ne s'applique pas. Il est possible que le service de transport scolaire soit maintenu et que TAC Papineau doivent annuler le service de transport et l'inverse peut également se produire.

RESPONSABILITÉ

TAC Papineau n'est aucunement responsable des inconvénients causés par l'application de la présente procédure.

PLAINTES ET COMMENTAIRES

En tout temps, l'utilisateur peut déposer en toute confidentialité une plainte sans craindre de perdre son droit au transport. Le plaignant est invité à utiliser le formulaire de dépôt d'une plainte. L'utilisateur peut demander de recevoir le formulaire prévu à cet effet. Un plaignant peut demander assistance afin d'écrire la plainte pour lui au cours d'un appel téléphonique, si le plaignant est dans l'impossibilité de rédiger lui-même sa plainte.

S'il souhaite déposer sa plainte par écrit, il doit faire parvenir sa plainte à l'attention de la direction générale de TAC Papineau soit par écrit, par courriel, par la poste ou en personne :

→ Par courriel : dg@tacpapineau.ca

→ Par courrier à l'attention de la direction générale de la Corporation à :

TAC Papineau (CTACP)

C.P.5009

Saint-André-Avellin (Québec) J0V 1W0

→ Par personne et s'adresser à la direction générale de la Corporation :

TAC Papineau (CTACP)

629 route 321 Nord

Saint-André-Avellin (Québec) J0V 1W0