



# Guide de l'utilisateur

## Transport adapté



Révisé : Printemps 2019

# Table des matières

AMI-BUS : 5 SERVICES QUI FONT DU CHEMIN POUR VOUS! .....	3
TERRITOIRE DESSERVI .....	5
SERVICES OFFERTS .....	6
ADMISSION .....	8
MISE A JOUR DU DOSSIER .....	8
DESACTIVATION DU DOSSIER .....	9
HEURES DE SERVICE .....	9
DEPLACEMENTS LORS DE LA PERIODE DES FETES .....	10
INTERRUPTION DE SERVICE .....	11
RESERVATION D'UN TRANSPORT .....	13
INFORMATIONS REQUISES POUR EFFECTUER UNE RESERVATION .....	13
ACCOMPAGNEMENT .....	16
TARIFICATION ET PERCEPTION .....	18
PASSAGES IMPAYES .....	20
PRISE EN CHARGE PAR LE PERSONNEL D'AMI-BUS INC. ....	21
VOS RESPONSABILITES.....	23
INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES .....	26

## Ami-Bus : 5 services qui font du chemin pour vous!

Fondé en 1981 et incorporé en 1986, Ami-Bus est un organisme paramunicipal à but non-lucratif œuvrant dans le domaine du transport de personnes.

La mission d'Ami-Bus se divise en deux objectifs :

-  Œuvrer de façon générale en transport de personnes pour le bien-être des citoyens des membres municipaux et de leurs régions incluant le transport de personnes à mobilité réduite.
-  Établir et organiser des services de transport adapté, collectif, de groupe et d'urgence sur le territoire des membres municipaux et de leurs régions, incluant le transport de personnes à mobilité réduite.



Ami-Bus offre aux citoyens et visiteurs de la région 5 différents services en vue de répondre aux besoins du milieu : transport adapté, collectif régional, collectif pour incapacité temporaire, de groupe, et pour mesures d'urgence. Plus de 60 000 déplacements sur 300 000 km sont effectués annuellement pour desservir la population locale.



Les valeurs suivantes prennent une grande importance au sein de notre organisme car elles animent la réalisation de notre mission et guident nos actions au quotidien.

### *Service*

Le client et ses besoins passent toujours en premier.



### *Humanité*

Chez Ami-Bus, nous servons des êtres humains à mobilité réduite et nous y travaillons avec cœur et bienveillance.

### *Respect*

Le respect à tous les niveaux et envers tous est primordial afin d'assurer de bonnes relations de travail.

### *Sécurité*

Nous servons des personnes vulnérables de leur mobilité restreinte, les meilleures pratiques de sécurité sont donc de mise!

En tant que service public, Ami-Bus est soucieux de la satisfaction de ses usagers. C'est pourquoi nous sommes fiers de vous offrir ce guide de l'utilisateur qui contient les renseignements essentiels à l'utilisation du **transport adapté**. N'hésitez surtout pas à le consulter régulièrement!

Nous souhaitons vous offrir un service de qualité, et ce, jour après jour.

Nous vous remercions de nous accorder votre confiance.



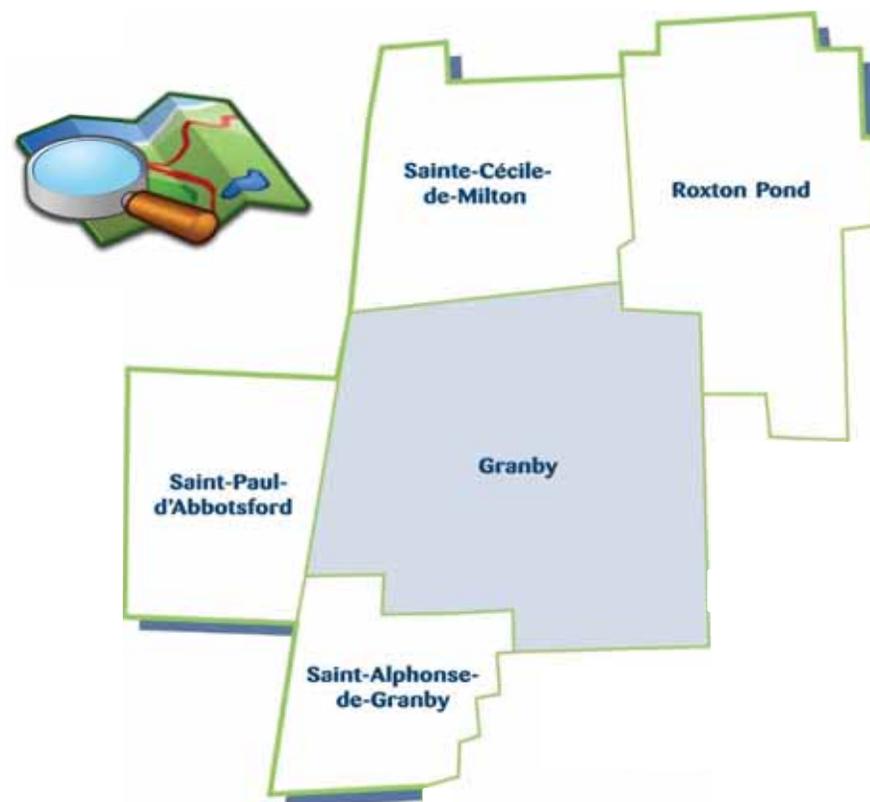
## Guide à l'attention des usagers du transport adapté

Veuillez noter que le présent **guide de l'utilisateur s'adresse spécifiquement** aux **utilisateurs** du **service de transport adapté**. Pour les autres services, nous vous invitons à consulter notre site internet au [www.amibus.org](http://www.amibus.org) ou encore à communiquer avec le service à la clientèle au 450-375-2069 option 1.

Le service de transport adapté de l'organisme est régi par le Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET) ainsi que par les municipalités clientes et le représentant des usagers qui siègent sur son Conseil d'administration.



## Territoire



Le transport adapté est un service de déplacement dit «porte-à-porte» pour les 5 municipalités illustrées ci-haut.

*Pour les déplacements hors territoire,  
voir la section «informations complémentaires».*





Par téléphone

450-375-2069

Option 1

Par Internet

[www.amibus.org](http://www.amibus.org)

Admissibilité



Pour l'envoi d'un formulaire complété

Par la poste

Adresse postale

Ami-Bus inc.  
Comité d'admissibilité au transport adapté  
65 St-Jude Sud, local 4  
Granby (Québec)  
J2J 2N2



## Admission

Afin de profiter des avantages du transport adapté, il faut tout d'abord avoir complété le formulaire de demande d'adhésion et avoir été approuvé par le comité d'admission. Les formulaires de demande d'admission sont disponibles aux deux endroits suivants :



- Via le site web d'Ami-Bus inc.  
([www.amibus.org/transport-adapte/](http://www.amibus.org/transport-adapte/))
- À nos bureaux : 65 St-Jude S, local 4, Granby.

Pour être admissible au transport adapté, vous devez répondre aux critères énoncés dans la *Politique d'admissibilité au transport adapté* du Ministère des Transports (MTMDET).

## Mise à jour du dossier

Il est de votre responsabilité d'informer le service à la clientèle de toute modification à votre dossier :

- 📁 Adresse\* ;
- 📁 Numéro de téléphone ;
- 📁 Modification de diagnostic ;
- 📁 Nouvel équipement ;
- 📁 Nécessité d'un accompagnateur ;
- 📁 Changement du niveau d'autonomie ou autre ;



*\* Veuillez nous aviser au minimum une semaine à l'avance afin que nous puissions reprogrammer vos déplacements préalablement programmés.*

Si vous déménagez à l'extérieur de notre territoire, il nous est possible de faire parvenir votre dossier d'admission au transporteur de votre nouvelle municipalité. Cependant, vous devez en faire la demande au service à la clientèle. Pour en savoir plus, communiquez avec Ami-Bus :

- Au 450-375-2069, option 1
- ou par courrier électronique : [repartition@amibus.org](mailto:repartition@amibus.org)

## Désactivation du dossier

Après douze (12) mois d'inutilisation du transport adapté, votre dossier passe automatiquement au statut «inactif». Tous les dossiers inactifs sont conservés pendant une période de trente-six (36) mois. Suite à cela, ils seront définitivement épurés et retirés du système. Si vous souhaitez réactiver votre dossier, il vous faudra alors remplir une nouvelle demande d'admission complète.

## Heures de service

Afin de répondre à vos besoins, le service de transport est disponible 100 heures par semaine, 7 jours sur 7.

### Réservations et renseignements

**450-375-2069**

#### Option 1

*Hors des heures de bureau, vous serez transféré automatiquement au chauffeur de garde*

## Transports

**Lundi au jeudi** : 7h00 à 21h30\*

**Vendredi** : 7h00 à 23h30\*

**Samedi** : 7h00 à 23h30\*

**Dimanche** : 10h00 à 21h00\*

*\*Sous réserve des possibilités de jumelage. En tant que transport collectif, nous n'effectuerons pas de transport individuel, d'autres services sont disponibles pour se faire. Merci de votre compréhension*

## Horaire de l'équipe administrative :



**Du lundi au vendredi**  
8h00 à 12h00 et 12h30 à 16h00

### Urgences

Pour signaler une situation d'urgence en dehors des heures de service de l'équipe administrative, communiquez au 450-375-2069 option 1.

## Jours fériés

Lors d'un jour férié, les déplacements réguliers sont automatiquement annulés, sauf en ce qui a trait aux *rendez-vous médicaux*. Le service de transport est offert selon l'horaire du dimanche. Si vous désirez tout de même avoir un transport pour ces journées, vous devez téléphoner à la répartition au minimum le jour ouvrable précédent, avant midi (12h). Les fériés incluent :

le Vendredi saint;
le lundi de Pâques;
la journée nationale des patriotes;
la fête nationale du Québec;
la fête du Canada;
la fête du Travail;
l'Action de grâce.

*Si l'un de ces jours fériés coïncide avec un jour de fin de semaine, celui-ci est automatiquement reporté au jour ouvrable le plus près.*

## Déplacements lors de la période des fêtes



**Fermé : Noël, jour de l'An et leurs lendemains**



Veillez noter que le service de déplacement lors de la période des fêtes est à effectif réduit et que les journées ou plages horaires de service sont statuées en fonction de la demande. À cet effet, la répartition vous fera parvenir un mémo afin que vous puissiez effectuer vos réservations suffisamment à l'avance.



## Interruption de service

Pour nous, votre sécurité est primordiale. C'est pourquoi, par mesure de sécurité, lors de conditions climatiques ou routières défavorables, telles que tempête de neige, de verglas ou tout autre situation d'urgence perturbant l'utilisation des véhicules, Ami-Bus peut décider d'interrompre temporairement son service.

Afin de vous tenir informé de la situation vous pouvez, à compter de 6h30 AM :

- ❖ Consulter notre page Facebook;
- ❖ Écouter le bulletin radiophonique de la station locale de Granby : M105 (104,9)
- ❖ Téléphoner au 450-375-2069 et écouter notre message d'accueil.

Vous pouvez également, dès 8h00, communiquer avec la répartition au numéro (450) 375-2069 option 1 pour vérification.



<i>Pour un déplacement... :</i>	<i>Assurez-vous de réserver au minimum... :</i>
Le lendemain, selon l'horaire en vigueur	La veille avant midi (12h)
Samedi, dimanche ou lundi suivant, selon l'horaire en vigueur	Le vendredi précédent, avant midi (12h)
Jour férié, selon l'horaire en vigueur	Le jour ouvrable précédent, avant midi (12h)

Réservation, modification ou annulation de transport

450-375-2069

Option 1

*Toute demande de déplacement sur le territoire couvert et effectuée un jour ouvrable **avant midi (12 h)** est acceptée pour le lendemain.*



## Réservation d'un transport

L'équipe d'Ami-Bus souhaite vous offrir un service des plus accommodants. Cependant, étant d'abord et avant tout un service de transport en commun et par souci de saine gestion des fonds publics, lors d'un besoin de déplacement, l'attribution d'une heure de transport sera déterminé par les limitations de la clientèle, l'heure d'un rendez-vous, l'ordre d'embarquement et de débarquement ainsi que la possibilité de jumelage.

## Informations requises pour effectuer une réservation

Avant d'appeler, veuillez vous assurer d'avoir en main les renseignements suivants :

- Date du déplacement ;
- Adresse de départ ;
- Heure d'arrivée souhaitée à destination ;
- Adresse de destination ;
- Heure de départ souhaitée pour le retour ;
- Aide utilisée à la mobilité ;
- Adresse de retour (si différente de l'adresse de départ) ;
- Présence d'un accompagnateur, s'il y a lieu ;
- Présence d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou de tout autre animal, s'il y a lieu ;
- Motif de votre déplacement.



## Types de déplacements

### Déplacement régulier

Le service de déplacement régulier s'adresse à vous si vous remplissez les conditions suivantes :

- Vous prévoyez avoir à vous déplacer de manière quotidienne de la même origine vers la même destination ;
- Vous avez une ou des heure(s) fixes de déplacement ;
- Vous souhaitez vous prévaloir de ce(s) déplacement(s) pour une période minimale de quatre (4) semaines.

Vous devez alors effectuer votre réservation auprès de la répartition au moins 10 jours calendrier avant le début de votre transport régulier étant donné l'impact potentiel sur l'horaire de d'autres usagers réguliers qui pourrait être ajusté afin de pouvoir répondre à toutes les demandes ainsi qu'afin d'assurer la disponibilité des chauffeurs requis.

### Déplacement occasionnel

Un déplacement occasionnel répond à un besoin ponctuel de déplacement (par exemple : emplettes, rendez-vous, sortie culturelle, etc.). Ce type de demande doit être réservée au minimum 24 heures avant la date du déplacement. Les réservations pour la fin de semaine et le lundi doivent être effectués le vendredi avant midi (12h).

Advenant qu'une modification soit requise la journée même d'un déplacement, vous devez en aviser **le plus tôt possible** la répartition qui verra s'il est possible ou non d'accomoder l'utilisateur.



## Déplacements de groupes

Lorsque vous désirez effectuer une réservation de groupe (3 personnes ou plus), vous devez effectuer votre réservation auprès de la répartition une semaine à l'avance.



## Retour sur appel

Une demande de retour sur appel (heure de retour non précisée à l'avance) peut être faite le jour même pour les retours de **rendez-vous médicaux ou de convocations à la cour seulement**. Prévoyez une période d'attente nécessaire à la libération d'un véhicule. Avisez le plus tôt possible le transporteur et ce, avant 16h, si vous avez un autre moyen de transport pour le retour.

## Annulation

L'annulation d'un déplacement doit être communiquée à la répartition le plus tôt possible, même s'il s'agit de quelques minutes avant l'arrivée du véhicule.

Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres clients d'une place à bord, causent des retards et engendrent des coûts supplémentaires : C'est pourquoi une annulation est considérée tardive lorsqu'elle est effectuée moins d'une heure avant l'heure d'embarquement confirmée. Si un voyage est annulé tardivement ou si l'usager n'est pas présent à l'heure prévue de son transport, le chauffeur doit alors signaler un «voyage en blanc».

Par le fait même, l'abus de voyages en blancs et les défauts de paiements peuvent entraîner une suspension du service.

## Accompagnement

Vous pouvez vous déplacer avec un accompagnateur si vous avez préalablement été autorisé par le Comité d'admission selon les normes du Ministère du Transport.

Si votre dossier d'admission spécifie que vous êtes autorisé à vous déplacer avec un accompagnateur, il faudra *toujours* indiquer sa présence lorsque vous ferez une demande de déplacement.

<b>Accompagnateur obligatoire</b> L'utilisateur avec un statut d'accompagnement obligatoire doit toujours être accompagné dans ses déplacements par une personne de son choix. De plus, celle-ci doit fournir une assistance (physique ou autre) à l'utilisateur dans le véhicule pendant le déplacement.	<b>Accompagnateur à destination</b> Les utilisateurs ayant droit à l'accompagnement à destination peuvent être accompagnés, sur demande, dans tous leurs déplacements. La place de l'accompagnateur n'est pas garantie, sauf si vous mentionnez sa présence au moment de la réservation.
<b>Enfants et responsabilité parentale</b> Si vous êtes un parent, vous pouvez vous déplacer avec votre (ou vos) enfant(s) de moins de 14 ans. Si vous avez moins de 14 ans, vous pouvez vous déplacer avec vos 2 parents ou un accompagnateur.	<b>Accompagnement temporaire pour familiarisation</b> Ce type d'accompagnement peut être accordé sur une période déterminée à certaines personnes ayant des besoins particuliers afin qu'elles s'habituent au transport adapté et qu'elles puissent ultérieurement l'utiliser sans accompagnement.



Accompagnement				
Accompagnateur	Paiement exigé	Nombre maximal autorisé	Place garantie à bord	Particularités
Obligatoire	Non	1	Oui	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 ans et plus</li> <li>• Capable d'aider durant le trajet et à destination</li> </ul>
À destination	Oui	1	Non	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14 ans et plus</li> <li>• Capable d'aider à la destination</li> </ul>
Parentale	Oui	Selon nombre d'enfant(s) inscrit(s) au dossier	Non	N/A
Temporaire	Oui	1	Non	N/A

Pour en savoir plus  
450-375-2069  
option 1



## Tarification et perception

Vous devez acquitter votre droit de passage à chaque embarquement et ce, conformément à la réglementation en vigueur; autrement, le transport peut vous être refusé.

Le coût d'un passage de transport en commun adapté est le même que celui du transport en commun de la Ville de Granby. Des livrets de coupons de passages prépayés sont aussi disponibles. Vous pouvez vous les procurer en les demandant à votre chauffeur ou en vous présentant directement à nos bureaux.

### Mode de paiement

Le passage et les cartes de transport doivent être payés à l'embarquement et avec le **montant exact**. Vous pouvez payer avec de l'**argent comptant** ou avec un **chèque** adressé au nom d'**Ami-Bus inc.** Par contre, si un chèque sans provision a servi à l'achat d'une carte, vous pourriez voir ce mode de paiement refusé à l'avenir ainsi qu'encourir de frais d'administration.

### Reçus

Lorsque requis, le chauffeur pourra vous émettre un reçu sur demande et au moment de l'achat.



Tarification			
Nombre de passage(s)			
Municipalités	1	20	40
Granby	3.25 \$	62\$	118\$
Roxton-Pond*	5.25 \$	100\$	190\$
Saint-Alphonse-de-Granby*	5.75 \$	110\$	208\$
Sainte-Cécile-de-Milton*	6.00 \$	114\$	216\$
Saint-Paul d'Abbotsford*	6.00 \$	114\$	216\$

Monnaie exacte requise, le chauffeur ne remet pas de monnaie.

\*Les enfants de 6 ans et moins bénéficient du transport adapté gratuitement sur présentation de preuve d'âge.

Tarifs réduits Citoyens de Granby			
<i>Tarifs valides uniquement sur le territoire de Granby***</i>			
Nombre de passage(s)			
Clientèles admissibles à Granby	1	20	40
Citoyens de 60 ans et plus *	3.00 \$	57 \$	108 \$
Enfants de moins de 12 ans**	Gratuit		

\* Sur présentation d'une pièce d'identité avec preuve d'âge et de ville de résidence.

\*\* Sur présentation d'une preuve d'âge et de ville de résidence.

\*\*\* Le tarif réduit s'applique seulement pour les usagers, les accompagnateurs paient le tarif régulier.

Monnaie exacte requise, le chauffeur ne remet pas de monnaie.

## Passages impayés

Lors d'un premier passage impayé, l'utilisateur est embarqué et recevra un avis de courtoisie l'avisant de la politique de pénalités en regard des passages impayés. Il recevra également une facture au montant du passage dû.

Ami-Bus n'est plus tenu de prendre les réservations de cet usager jusqu'au plein paiement de la somme due et le dossier est suspendu après 30 jours de non-paiement.

Lors d'un deuxième passage impayé, l'utilisateur embarque et recevra une facture de pénalité de 14 \$ en plus du montant du passage dû. À défaut d'avoir payé sa facture émise lors du 2e passage impayé, Ami-Bus n'est plus tenu de prendre les réservations de cet usager jusqu'au plein paiement de la somme due.

Après 30 jours de non-paiement, des délais ou des intérêts peuvent s'appliquer lors du paiement.

*Veillez prendre note que le non-paiement de deux (2) passages entraînera automatiquement une suspension de service jusqu'au paiement entier des passages dus.*



## Prise en charge par le personnel d'Ami-Bus inc.

### Délai potentiel de prise en charge

Lorsque vous demandez un transport, vous devez être prêt à embarquer dans un délai de 15 minutes avant et après l'heure de réservation prévue.

Exemple : si vous réservez un transport afin d'être à la pharmacie pour 10h, soyez prêt et au point d'embarquement à compter de 9h45. Un véhicule passera vous chercher entre 9h45 et 10h15.



Toutefois si 15 minutes se sont écoulées après l'heure prévue sans qu'un véhicule ne soit venu au rendez-vous, vous devez communiquer avec la répartition qui fera les vérifications nécessaires.

Dans le contexte d'un transport en commun, en aucun cas le chauffeur ne pourra attendre un usager qui n'est pas prêt. Il ne pourra pas revenir non plus prendre un usager qui a manqué son transport.

Dans l'optique d'une saine gouvernance, les demandes de déplacements doivent être pensées efficacement dans leur ensemble, il est donc possible que la répartition vous avise d'un ajustement à votre heure d'arrivée et/ou de départ. Le cas échéant, vous serez avisé la veille, vers la fin de l'après-midi.

### Arrivée du chauffeur

À son arrivée, le chauffeur signalera sa présence.

Si vous habitez un *immeuble à logement*, Ami-Bus vous demande d'attendre dans le hall d'entrée. Si vous êtes dans un *lieu public*, attendez à l'endroit identifié lors de la réservation.

## Aide fournie par le chauffeur

L'aide fournie par le chauffeur se limite aux manœuvres immédiates d'embarquement et de débarquement. Vous pouvez compter sur l'aide du chauffeur :

- ❖ Pour franchir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu d'origine et de destination
- ❖ Pour monter dans le véhicule
- ❖ Pour descendre du véhicule
- ❖ Pour franchir le seuil des portes des lieux d'origine et de destination

### **IMPORTANT**

Assurez-vous de bien connaître à l'avance l'accessibilité des édifices visités :

- ❖ Si vous utilisez un fauteuil roulant manuel et qu'il n'y a pas de rampe d'accès et plus de trois (3) marches consécutives à franchir, vous devez être en mesure de franchir seul cet obstacle ou avec l'aide d'une personne autre que le chauffeur
- ❖ Le chauffeur n'est pas autorisé à utiliser un ascenseur ni un escalier pour aller vous chercher ou vous reconduire à l'étage
- ❖ Le chauffeur n'a pas l'autorisation de vous attendre ou de modifier votre réservation



## Vos responsabilités

### Comportement adéquat

- La courtoisie et la politesse sont de mise envers le chauffeur et les autres passagers
- Abstenez-vous de commenter la conduite et le comportement du chauffeur à bord du véhicule
- Ami-Bus vous demande d'éviter de distraire le chauffeur pour lui permettre de garder toute son attention sur la conduite du véhicule
- Vous devez être sobre et avoir un comportement respectueux et civilisé à bord des véhicules d'Ami-Bus
- Par respect, et pour ne pas incommoder les autres clients et le chauffeur, l'hygiène personnel convenable est souhaitée
- Il est interdit de fumer ou de consommer des produits alcoolisés à bord des véhicules

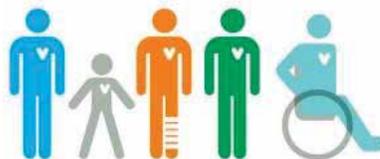
### Ceinture de sécurité

Lors d'un déplacement, vous devez obligatoirement porter la ceinture de sécurité. Si vous n'êtes pas en mesure de l'attacher vous-même, le chauffeur vous prêtera assistance. Le port d'une ceinture au niveau sous-abdominal (aussi appelée ceinture pelvienne) est également obligatoire pour les déplacements avec un fauteuil roulant en minibus.

### Transport d'objets

Pour des raisons de sécurité et dans le respect des lois, les bagages, sacs d'épicerie ou de magasinage sont permis uniquement si les règles suivantes sont respectées :

1. Vous pouvez les transporter vous-même :
2. Ils ne prennent pas de place additionnelle dans le véhicule :
3. Ils sont solidement fixés ou tenus par vous-même.



## Transport sécuritaire des enfants

Tout enfant dont la taille ou le poids requière un siège d'appoint selon la loi doit l'avoir et il est de la responsabilité du parent de fournir soit :



- un siège pour nouveau-né (moins de 20 lbs ou 9 kg ou d'une grandeur totale inférieure à 66 cm ou 20 po),
- un siège pour enfant né (de 20 lbs à 40 lbs ou 9 kg à 18 kg ou d'une grandeur totale entre 66 et 102 cm ou 20 et 31 po), ou
- un siège d'appoint (poids supérieur à 40 lbs ou 18 kg).

Il revient au parent de fournir le siège qui sera fixé dans le véhicule par le chauffeur. L'enfant devra être assis et attaché dans son siège par l'utilisateur. Lors de la réservation, il est important de mentionner que vous voyagerez avec un enfant et le type de siège à transporter. \*\*\*\* **Nouvelle réglementation** : depuis avril 2019, on prolonge l'utilisation du siège d'appoint jusqu'à ce que l'enfant mesure 145 cm ou jusqu'à ce qu'il atteigne l'âge de 9 ans.

## Chien-guide ou chien d'assistance

Afin de pallier à une limitation, vous pouvez être accompagné d'un chien de service, terme qui désigne autant le chien-guide, le chien d'accompagnement et le chien d'assistance. À bord du minibus, le chien doit être attaché. Vous devez mentionner l'utilisation d'un chien de service lors de chaque réservation.

## Autres animaux de compagnie

Un usager peut transporter un animal dans une cage fermée ou dans un contenant approprié et selon les règles qui s'appliquent aux bagages (voir page 12 pour le règlement à cet effet). Cette restriction ne s'applique pas aux chiens-guides ou d'assistance.



## Appareil de mobilité à déplacer sans utilisateur

**Aucun appareil de mobilité, sans la présence de l'utilisateur, ne sera accepté.** Selon la disponibilité de places à bord du véhicule, un usager peut voyager, par exemple, avec un fauteuil roulant vide **SEULEMENT** pour des motifs de réparation ou pour participer à une activité sportive . Lors de la prise de réservation, vous devrez mentionner la présence de votre fauteuil supplémentaire vide.

## Saison hivernale

Pour la sécurité des usagers et de nos chauffeurs, les entrées de cour et de résidence doivent être adéquatement entretenues et dégagées tout au long de l'année. Un chauffeur peut refuser d'effectuer le transport si l'endroit n'est pas sécuritaire



## Informations complémentaires

### Déplacements hors du territoire d'Ami-Bus

Les usagers peuvent se rendre à l'extérieur de ce territoire en faisant un transfert de véhicule avec le transporteur d'une région voisine. Si le transfert n'est pas rendu disponible par le transporteur voisin, Ami-Bus offre également aux usagers la possibilité de sortir de ce territoire, moyennant le paiement du coût marginal au kilomètre ou encore de l'heure. Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à nous contacter.

### Service aux visiteurs

Les visiteurs sont des personnes déjà admises dans un autre service de transport adapté. Ils peuvent donc profiter de nos services.

Communiquez avec nous pour réserver un transport en indiquant clairement l'endroit du départ ainsi que le lieu de destination. Ayez en main votre carte d'adhérent au transport adapté pour nous donner votre matricule au moment de la réservation et lors de votre transport.

Les règlements relatifs aux usagers réguliers s'appliquent également pour les visiteurs.

### Objets trouvés

Tous les objets trouvés dans nos véhicules sont retournés à nos bureaux. Communiquez avec l'équipe administrative d'Ami-Bus afin de vérifier si votre objet a été trouvé. Si c'est le cas, nous conviendrons avec vous d'une façon de le remettre dans les meilleurs délais.



### Accident



Si un accident survient lors d'un déplacement, Ami-Bus fera tout en son pouvoir afin de communiquer avec les proches de l'utilisateur concerné.

## Suggestion ou évènement à nous transmettre

Tout commentaire concernant Ami-Bus doit être formulé directement à l'équipe administrative au 450-375-2069, poste 221. La coordonnatrice responsable du service à la clientèle assurera le suivi et la confidentialité. Vous trouverez également notre politique de traitement des plaintes sur notre site internet ainsi qu'à bord de nos autobus.

## Site Internet

Pour de plus amples informations sur nos services ou encore pour avoir accès aux formulaires en ligne, vous êtes cordialement invités à venir faire un tour sur notre page web au :

[www.amibus.org](http://www.amibus.org)



### **Courtoisie de mise**

Tout manque de respect ou situation abusive ou à répétition qui contrevient aux règles décrites dans le présent guide pourrait entraîner des mesures restrictives allant jusqu'à la révocation du service sans délai. Des circonstances exceptionnelles peuvent survenir et sont compréhensibles. Ami-Bus prend donc soin d'analyser chaque situation avant de procéder à des sanctions.

Pour joindre l'équipe d'Ami-Bus inc

Adresse postale



administration

Service de transport adapté Ami-Bus inc.  
65, rue St-Jude Sud, local 4  
Granby (Québec) J2J 2N2



Téléphone du centre d'appels

450-375-2069, options :

- 0 Assistance immédiate
- 1 Réserver, annuler, modifier un déplacement, pour signaler un retard ou pour un retour sur appel
- 221 Coordonnatrice du transport adapté
- 222 Adjointe de direction
- 223 Direction générale
- 224 Entretien des véhicules et bâtiments
- 230 Comptabilité

Télécopieur



450-956-1544

Site web



[www.amibus.org](http://www.amibus.org)