

## Mission et objectifs

Élargir le bassin de population ayant accès à du transport, en optimisant l'utilisation des infrastructures en place. Cela permet d'avoir accès aux services, à l'emploi et à la formation afin de briser l'isolement et de maintenir les personnes dans leur milieu d'origine.

## Nos valeurs

- ◆ Respect;
- ◆ Solidarité;
- ◆ Collaboration;
- ◆ Entraide;
- ◆ Environnement.



## L'accès aux services

La permission d'utiliser les véhicules des transporteurs est une opportunité que ces organismes ont accordée à la CTCM. Ce n'est en aucun cas un droit.

## La sécurité

Tous doivent obligatoirement passer la vérification d'antécédents judiciaires à la Sûreté du Québec. Cette démarche est effectuée afin d'offrir un service sécuritaire pour l'ensemble des usagers des transports. La CTCM ou les transporteurs ne peuvent être tenus responsables de perte, vol ou de bris.

## Vous êtes insatisfait ?

L'utilisateur peut porter plainte à la direction de la CTCM s'il considère qu'il a été lésé. Les procédures lui seront exposées sur demande.

## Pour utiliser le service, il faut...

- Planifier ses déplacements, les regrouper et en connaître les détails;
- Contacter la CTCM au plus tard 24 heures à l'avance afin de vérifier les disponibilités de transport;
- Mentionner la date du transport désiré;
- Préciser l'adresse de départ et de destination;
- Signaler l'heure de départ, l'heure du rendez-vous et la durée de celui-ci;
- Prévoir la quantité de billets nécessaires pour l'ensemble du trajet;
- Signaler tout déplacement avec un enfant lors de la réservation;
- Se présenter 10 minutes avant et attendre 10 minutes après l'heure convenue pour l'embarquement avant de signaler un retard à la CTCM;
- Dans la mesure du possible, toute annulation doit être faite 24 heures avant l'embarquement.

**Vos déplacements,  
notre priorité!**

# Code de vie des usagers



## Nos coordonnées

80, rue St-Jacques, local 130  
Louiseville (Québec) J5V 1C2  
Téléphone: 819.840.0603  
Télécopieur: 819.840.0604  
Courriel : [ctcm@infoteck.qc.ca](mailto:ctcm@infoteck.qc.ca)  
Internet: [www.ctcmaskinonge.org](http://www.ctcmaskinonge.org)

## Comment devenir membre ?

Pour devenir membre, je dois manifester un intérêt évident pour les questions relatives à la corporation, en respecter les règlements et suivre le procédé suivant :

- Faire une demande auprès de la CTCM;
- Procéder à une vérification d'antécédents judiciaires;
- Acquitter la cotisation de 5 \$ par an;
- Fournir toutes les informations nécessaires pour l'obtention de la carte de membre.

## J'ai la responsabilité de ...

- M'assurer de la validité de ma carte de membre et de ma carte mensuelle de transport;
- Planifier et valider mon horaire pour l'aller et le retour;
- Modifier ou annuler une demande le plus tôt possible;
- Défrayer les coûts réels si le transporteur se rend au point d'embarquement inutilement;
- M'assurer de ne pas créer de retard dans l'horaire normal des véhicules;
- M'assurer de ma propre sécurité ainsi que celle des enfants qui m'accompagnent.

## Lorsque j'utilise les services de Transports collectifs je dois ...

- Me comporter en bon citoyen de manière à ne pas nuire à autrui et respecter les règles de civisme et de bon usage;
- Respecter la mission, les valeurs, les objectifs et les biens de la CTCM et utiliser les services offerts de façon responsable;
- Être poli et courtois avec le personnel, les membres, les transporteurs et leur clientèle ainsi que de respecter leurs limites et leurs délais d'intervention;
- Protéger la confidentialité et la vie personnelle;
- M'engager à ne pas être sous l'effet de l'alcool et de drogues lorsque j'utilise les services de la CTCM;
- M'abstenir de toute sollicitation telle que collecte d'argent, promotion ou vente de tout produit sans l'autorisation de la direction;
- M'engager à ne faire preuve **d'aucune** violence physique, verbale, psychologique et également m'abstenir de tous gestes à caractères sexuels;
- M'engager à ne pas tenir des propos personnels, diffamatoires, agressifs ou toute autre forme de manque de respect.
- M'engager à respecter toutes les autres règles du transporteur qui m'est assigné.

## Le jour de mon déplacement ...

- Ma carte de membre peut être exigée.
- Je dois être à l'endroit prévu pour le départ, à l'heure exacte, et prêt à l'embarquement.
- Le conducteur ne doit pas attendre, à moins qu'il arrive plus tôt que prévu.
- Seuls les points d'embarquement et de débarquement existants et convenus lors de la réservation seront considérés.
- Je n'ai pas le droit d'attendre l'auto-bus dans l'école ou dans la cour de l'école.
- Je remets mon billet de passage ou je présente ma carte mensuelle dès l'embarquement.
- Le conducteur est l'autorité à bord de son véhicule. Le conducteur peut désigner les sièges.
- Je ne peux pas modifier mon trajet.
- Je dois garder mes objets dans un sac et pouvoir les porter sur mes genoux. Je ne peux pas les laisser dans le véhicule.
- Tout enfant de moins de 16 ans doit être accompagné d'un adulte.
- Dans les véhicules, je dois m'abstenir de fumer et de manger.