

Titre : PROCÉDURE DE REMBOURSEMENT DES TITRES DE TRANSPORT DU RTC – GRÈVE DES CHAUFFEURS D'AUTOBUS EN 2023

Approuvée par : Directeur général

1. Objet général

La présente procédure vise à établir les règles relatives au remboursement des titres de transport dans le contexte de la grève des chauffeurs d'autobus du RTC.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique aux demandes de remboursement des titres de transport faites par la clientèle du RTC dans le contexte de la grève des chauffeurs d'autobus du RTC prévue du 1^{er} au 16 juillet 2023, selon l'avis de grève déposé le 5 juin 2023, ou toute autre date de cette grève pouvant être indiquée dans un avis reçu par le RTC.

3. Objectifs

Établir les règles, les conditions et les modalités selon lesquelles le remboursement de titres de transport peut être accordé par le RTC.

4. Définitions

Carte OPUS :	Carte de transport rechargeable sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir un ou des titres de transport reconnus valides par le RTC;
Carte occasionnelle :	Carte de transport jetable et non rechargeable sur laquelle est intégrée une puce pouvant contenir un ou des titres de transport reconnus valides par le RTC;
Jour de grève :	Journée où les chauffeurs d'autobus du RTC sont en grève;
Laissez-passer RTC mensuel :	Titre de transport pour un mois pour utiliser les services du RTC;
Titre de transport :	Droit de passage pour utiliser les services du RTC.

5. Règles et procédures applicables

Le RTC pourra rembourser les clients détenteurs d'un titre de transport de transport en commun admissibles selon les modalités décrites ci-dessous.

5.1. Titres admissibles au remboursement

Les titres de transport admissibles au remboursement sont les suivants :

- Les laissez-passer Mensuel, Métropolitain (incluant les abonnés aux programmes d'abonnements L'abonne BUS Travailleur et Perso), Mensuel Bus + FLEXauto et Soirs et week-ends illimités, valides pour le mois de juillet 2023.

Le calcul du remboursement pour ces titres sera fait sur la base du nombre de jours de grève pendant le mois de juillet 2023.

- La Passe de session valide et activée pendant au moins un jour de grève.

Le calcul du remboursement pour ce titre sera fait sur la base du nombre de jours de grève pendant la période de validité de la Passe de session d'un client.

- Les titres FestiBUS illimité et FestiBUS 10 passages émis en 2023.

Le calcul du remboursement pour ces titres sera fait sur la base du nombre de jours de grève durant le Festival d'été de Québec (6 au 16 juillet 2023).

Les titres décrits ci-dessus sont assujettis à la présente procédure qu'ils aient été émis sur Carte OPUS ou Carte occasionnelle, ou qu'ils aient été achetés sur un support virtuel.

Les autres titres de transport ne sont pas admissibles au remboursement.

Les montants remboursés selon les titres et par jour de grève sont détaillés à l'article 5.3.

5.2. Demande de remboursement

5.2.1. Formulaire de demande et mode de remboursement

Le client qui désire obtenir le remboursement de son titre de transport doit soumettre sa demande au Service à la clientèle en remplissant le formulaire prévu à cet effet sur le site Web du RTC et en le soumettant en ligne.

Si au moins un jour de grève survient, le formulaire de demande de remboursement sera accessible sur le site Web du RTC après la grève. Le RTC informera la clientèle dans ses différents outils d'information lorsqu'il sera possible d'effectuer une demande de remboursement.

À compter du moment où le formulaire de demande de remboursement sera disponible sur le site Web du RTC, le client aura un délai de trois (3) mois pour soumettre sa demande de remboursement.

Le client devra soumettre ses preuves d'achat ou de détention d'un titre avec sa demande de remboursement.

Le RTC pourra rembourser un titre de transport, sur présentation de la demande de remboursement et sur approbation de cette demande. Le RTC émettra le remboursement, par chèque, dans un délai pouvant aller jusqu'à douze (12) mois.

5.2.2. Titres L'abonne BUS

Les détenteurs d'un titre L'abonne BUS Travailleur n'ont aucune démarche à faire pour obtenir un remboursement. Ce dernier sera appliqué par l'employeur selon les particularités du programme applicables à chaque employeur.

À titre de précision, les détenteurs d'un titre L'abonne BUS Perso doivent compléter les étapes décrites au paragraphe 5.2.1 pour demander un remboursement.

5.2.3. Autres cas particuliers

Tout autre cas particulier de remboursement doit être soumis par le Service à la clientèle au chef du Service à la clientèle pour évaluation.

5.3. Montants remboursés

Les montants qui peuvent être remboursés selon les titres et par jour de grève sont ceux indiqués dans le tableau ci-dessous.

Il est entendu que si, malgré les dates prévues pour la grève, les chauffeurs d'autobus du RTC ne sont pas en grève durant un ou plusieurs jours de cette période, ces jours ne seront pas inclus dans le calcul pour établir le montant du remboursement.

Titre	Général	Remboursement par jour de grève	Aîné, Étudiant (+ ou 18 ans et moins) et ÉquiMobilité	Remboursement par jour de grève
Laissez-passer mensuel	94,50 \$	3,15 \$	63 \$	2,10 \$
Laissez-passer Métropolitain	144,25 \$	4,81 \$	108,25 \$	3,61 \$
Mensuel Bus + Flexauto*	84,00 \$	2,80 \$	NA	NA
Mensuel Soirs et week-ends illimités	NA	NA	28,60 \$	0,95 \$
L'abonne BUS Perso (Laissez-passer mensuel)	70,88 \$	2,36 \$	47,25 \$	1,58 \$
L'abonne BUS Perso (Laissez-passer Métropolitain)	108,19 \$	3,61 \$	81,19 \$	2,71 \$
Passe de session	157 \$	1,32 \$	NA	NA
FestiBUS illimité	32,50 \$	2,95 \$	NA	NA
FestiBUS 10 passages	23,50 \$	2,14 \$	NA	NA

*Le remboursement se fait sur le montant du mensuel BUS seulement.

6. Annexes

S.O.

7. Responsable de l'application

Le chef du Service à la clientèle, ou la personne à qui il délègue l'autorité est responsable de coordonner l'application de la présente politique.

8. Dispositions finales et mesures transitoires

S. O.

9. Entrée en vigueur

La présente procédure est entrée en vigueur par son approbation par le directeur général le 28 juin 2023.

Historique des mises à jour	
2023-06-28	Nouvelle procédure