

**Titre :** PROCÉDURE DE REMBOURSEMENT DES TITRES DE TRANSPORT DU RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE (RTC) – GRÈVE DU PERSONNEL DE L'ENTRETIEN (2025)

**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 du personnel de l'entretien 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 cadre des journées de grève du personnel de l'entretien du RTC tenues les 22 et 23 mai 2025, du 4 au 13 juillet 2025 et le 5 septembre 2025.

## 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 le personnel de l'entretien du RTC a été en grève, comme indiqué à l'article 2;
Laissez-passer RTC mensuel :	Titre de transport valide pour une période d'un mois qui permet au client d'utiliser les services du RTC;
Titre de transport :	Droit de passage qui permet au client d'utiliser les services du RTC.

## 5. Règles et procédures applicables

Le RTC pourra rembourser les clients détenteurs d'un titre de transport admissible au remboursement selon les modalités décrites ci-dessous.

La présente procédure est disponible sur le site Web du RTC et sera diffusée sur tous les outils de communication clientèle du RTC.

## 5.1. Titres de transport admissibles au remboursement

Les titres de transport admissibles au remboursement sont les suivants :

- 1) Les laissez-passer mensuel RTC suivants : Mensuel, Métropolitain (incluant les abonnés aux programmes d'abonnement L'abonné BUS Travailleur et Perso), Mensuel Bus + FLEXauto et Soirs et week-ends illimités, valides durant le mois au cours duquel des jours de grève ont été exercés.
  - Pour ces titres de transport, le calcul du remboursement sera fait au prorata du nombre de jours de grève durant le mois au cours duquel ceux-ci ont été exercés.
- 2) La Passe de session valide et activée pendant au moins un jour de grève.
  - Pour ce titre de transport, le calcul du remboursement sera fait au prorata du nombre de jours de grève durant le mois au cours duquel ceux-ci ont été exercés, pendant la période de validité de la Passe de session.
- 3) Les titres FestiBUS illimité et FestiBUS 10 passages émis en 2025.
  - Le calcul du remboursement du FestiBUS illimité sera fait au prorata du nombre de jours de grève durant le Festival d'été de Québec.
  - Le FestiBUS 10 passages sera remboursé en totalité.

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 l'application mobile RTC Nomade temps réel.

Les autres titres de transport ne sont pas admissibles à un 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. Étape 1 – Remplir le formulaire de demande de remboursement

Le client qui désire obtenir le remboursement de son ou ses titres 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 un client ne peut pas accéder au formulaire en ligne, celui-ci peut contacter le Service à la clientèle du RTC pour obtenir une version papier.

Le formulaire de demande de remboursement sera disponible sur le site Web du RTC et en version papier (sur demande) à compter du 17 septembre 2025. Le client aura un délai de trois mois pour soumettre sa demande de remboursement, soit jusqu'au 17 décembre 2025.

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

## **5.2.2. Étape 2 – Analyse de la demande de remboursement par le RTC**

Le RTC confirme au client l'approbation ou le refus de sa demande de remboursement par courriel, dans un délai maximal de trois mois à partir de la réception du formulaire de demande de remboursement.

## **5.2.3. Étape 3 – Remboursement du ou des titres de transport**

Suivant la réception de l'approbation de la demande de remboursement (étape 2), le client peut recevoir son remboursement de l'une des deux façons ci-dessous. Le choix du mode de remboursement doit être fait par le client dans le formulaire de demande de remboursement. Ce choix ne peut pas être modifié par la suite.

### **1) Remboursement en personne au SAMI**

Le RTC émet le remboursement, sur une carte de débit ou de crédit, au client qui se rend au Service d'accompagnement en mobilité intégrée (SAMI) situé au 820, Avenue Ernest-Gagnon à Québec, G1S 4P2. Pour obtenir son remboursement, le client doit prendre rendez-vous au SAMI au plus tard quatre mois après la réception de l'approbation de la demande de remboursement et y présenter une copie de celle-ci.

### **2) Remboursement par chèque par envoi postal**

Le RTC émet le remboursement, par chèque, dans un délai maximal de six mois après l'envoi au client de l'approbation de la demande de remboursement. Le client doit s'assurer de l'exactitude de l'adresse indiquée dans son formulaire de demande de remboursement. Le RTC n'entreprend aucune démarche pour envoyer une deuxième fois un chèque qui lui serait retourné en raison d'une erreur dans l'adresse fournie par le client dans le formulaire de demande de remboursement ou si sa période de validité est expirée avant qu'il soit encaissé.

## **5.3. 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 leur employeur selon les particularités du programme applicables à chaque employeur.

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

## **5.4. Autres cas particuliers**

Pour toute autre demande de remboursement non prévue à la présente procédure, le client doit contacter le Service à la clientèle. Sa demande sera soumise au chef du Service à la clientèle pour évaluation et décision.

## **5.5. Montants remboursés**

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

## Journées de grève des 22 et 23 mai 2025

<u>Titres</u>	Général	Remboursement par jour de grève	Aîné, Étudiant (+ ou 18 ans et moins)	Remboursement par jour de grève	ÉquiMobilité	Remboursement par jour de grève
Laissez-passer mensuel	97,25 \$	3,24 \$	64,85 \$	2,16 \$	50,00 \$	1,67 \$
Laissez-passer Métropolitain	105,00 \$	3,50 \$	79,00 \$	2,63 \$	S.O.	S.O.
Mensuel Bus + Flexauto* *Le remboursement se fait sur le montant du mensuel BUS seulement.	99,00 \$	2,80 \$	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Mensuel Soirs et week-ends illimités	S.O.	S.O.	30,00 \$	1,00 \$	S.O.	S.O.
L'abonne BUS Perso (Laissez-passer mensuel)	72,94 \$	2,43 \$	48,64 \$	1,62 \$	S.O.	S.O.
L'abonne BUS Perso (Laissez-passer Métropolitain)	105,00 \$	3,50 \$	79 \$	2,63 \$	S.O.	S.O.
Passé de session	S.O.	S.O.	161,00 \$	1,35 \$	S.O.	S.O.

## Journées de grève du 4 au 13 juillet 2025 et du 5 septembre 2025

<u>Titres</u>	Général	Remboursement par jour de grève	Aîné, Étudiant (+ ou 18 ans et moins)	Remboursement par jour de grève	ÉquiMobilité	Remboursement par jour de grève
Laissez-passer mensuel	99,50 \$	3,32 \$	66,35 \$	2,21 \$	50,00 \$	1,67 \$
Laissez-passer Métropolitain	105,00 \$	3,50 \$	79,00 \$	2,63 \$	S.O.	S.O.
Mensuel Bus + Flexauto* *Le remboursement se fait sur le montant du mensuel BUS seulement.	104,00 \$	2,97 \$	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
Mensuel Soirs et week-ends illimités	S.O.	S.O.	30,50 \$	1,02 \$	S.O.	S.O.
L'abonne BUS Perso (Laissez-passer mensuel)	74,63 \$	2,49 \$	49,76 \$	1,66 \$	S.O.	S.O.
L'abonne BUS Perso (Laissez-passer Métropolitain)	105,00 \$	3,50 \$	79,00 \$	2,63 \$	S.O.	S.O.
Passé de session (Limoulou, Garneau et Ste-Foy)	S.O.	S.O.	165,75 \$	1,39 \$	S.O.	S.O.
Passé de session (St-Lawrence)	S.O.	S.O.	210,00 \$	1,76 \$	S.O.	S.O.
FestiBUS illimité	35,00 \$	3,18 \$	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.
FestiBUS 10 passages*	26,00 \$	S.O. *Ce titre est remboursé en totalité, et non au prorata par jour de grève.	S.O.	S.O.	S.O.	S.O.

## **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 la mise en application de la présente procédure.

## **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 17 septembre 2025.