

Guide de l'utilisateur en transport collectif

Service de transport
MRC de Memphrémagog

Version | mai 2019

Table des matières

1. Transport en commun collectif	2
1.1. Admission.....	2
1.2. Territoire desservi.....	2
1.3. Type de service / Horaire.....	3
1.3.1. Transport urbain Magog.....	3
1.3.2. Transport urbain Eastman	4
1.3.3. Magasinage au Carrefour de l'Estrie	4
1.3.4. Intégration au transport adapté	4
1.3.5. Jours fériés	8
1.4. Réservation.....	8
1.4.1. Quand et comment réserver	8
1.4.2. Horaire de bureau de répartition	9
1.4.3. Informations demandées	9
1.4.4. Mode de transport	9
1.5. Annulation / Modification	10
1.5.1. Tempête de neige ou verglas.....	11
1.6. Responsabilités de l'utilisateur.....	11
1.6.1. Ponctualité.....	11
1.6.2. Ceinture de sécurité.....	11
1.6.3. Bagages et emplettes	12
1.6.4. Tabac et nourriture	12
1.6.5. Paiement.....	12
1.6.6. Comportements inadéquats.....	12
1.6.7. Animaux de compagnie	13
1.7. Non-respect des règlements.....	13
1.8. Voyage blanc.....	13
1.8.1. Description d'un voyage blanc.....	13
1.8.2. Pénalité, voyage blanc.....	14
1.9. Tarifs	15
1.10. Gestion des plaintes et requêtes	15
1.10.1. Traitement des plaintes et requêtes.....	16

1. Transport en commun collectif

Transport MRC de Memphrémagog offre un service de transport à tous les citoyens des municipalités participantes, sous condition qu'ils respectent les règles d'utilisation présentées dans cette politique. Ce service est offert sur réservation seulement.

Un transport est dit « en commun » lorsque plusieurs personnes sont transportées ensemble sur un même trajet.



1.1. Admission

Tout résident de la MRC de Memphrémagog est admissible. L'inscription est obligatoire. Le formulaire d'inscription est disponible à Transport MRC de Memphrémagog ainsi que sur son site Internet (transportmemphremagog.com).

1.2. Territoire desservi

Les services de transport collectif sont offerts aux citoyens des municipalités de la MRC, soit :

- Austin
- Ayer's Cliff
- Bolton-Est
- Magog
- North Hatley
- Ogden

- Canton de Hatley
- Canton d'Orford
- Canton de Potton
- Canton de Stanstead
- Eastman
- Hatley
- St-Benoît-du-Lac
- Ste-Catherine-de-Hatley
- Stukely-Sud
- St-Étienne-de-Bolton
- Stanstead

1.3. Type de service / Horaire

1.3.1. Transport urbain Magog

Ce service permet aux usagers de se déplacer d'un arrêt à un autre, à l'intérieur de la ville de Magog, ainsi qu'au terminus Limocar (sortie 115 de l'autoroute 10). Les arrêts sont indiqués sur le site de Transport MRC de Memphrémagog.

Horaire

Lundi, mardi, mercredi, vendredi

Matin : 6h30 à 8h

Midi : 11h à 14h

Soir : 16h30 à 20h

Jeudi

6h30 à 8h

10h à 20h

Service vers le terminus Limocar et retour vers Magog seulement

Samedi et dimanche

9h, 13h10 et 18h10

1.3.2. Transport urbain Eastman

Ce service permet aux usagers de se déplacer vers le terminus Limocar situé à la sortie 115 de l'autoroute 10, à Magog. L'embarquement est au dépanneur Crevier.

Horaire

Lundi au vendredi

Départ : 6h30 | Dépanneur Crevier

Retour: 18h10 ou 19h10 | Terminus de Magog

1.3.3. Magasinage au Carrefour de l'Estrie

Ce service vous déplace, le premier samedi de chaque mois, vers le Carrefour de l'Estrie. Veuillez noter que le service requiert un nombre minimum d'inscriptions pour avoir lieu et que l'on vous confirmera l'arrêt d'embarquement lors de votre réservation.

Horaire

Premier samedi de chaque mois

Arrivée au Carrefour de l'Estrie : 10h

Départ du Carrefour de l'Estrie : 15h30

1.3.4. Intégration au transport adapté

Les demandes de transport sont jumelées avec celles du transport adapté et sont traitées en fonction de la disponibilité des places résiduelles dans le véhicule.

Horaire du service d'intégration

Le tableau de la page 6 présente l'horaire des services de transport adapté offerts dans les différentes municipalités participantes. Les déplacements vers Sherbrooke sont, en général, du lundi au vendredi.

Horaire d'opération du transport adapté par municipalité

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi
Austin	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h
Ayer's Cliff	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h
Bolton-Est	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h
Canton de Hatley ¹	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h
Canton d'Orford	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h
Canton de Potton ²	7h30 à 17h		7h30 à 17h	7h30 à 17h
Eastman ³		7h30 à 17h	7h30 à 17h	
Magog	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h
North Hatley	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h
Ste-Cath.-de-Hatley	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h
Canton de Stanstead ⁴	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h
Ville de Stanstead	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 17h	7h30 à 22h

(peut être sujet à changement sans préavis)

Vendredi	Samedi	Dimanche	
7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h	Austin
7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h	Ayer's Cliff
7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h	Bolton-Est
7h30 à 17h	7h30 à 17h		Canton de Hatley ¹
7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h	Canton d'Orford
			Canton de Potton ²
7h30 à 17h			Eastman ³
7h30 à 22h	10h à 23h	10h à 23h	Magog
7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h	North Hatley
7h30 à 22h	10h à 23h	10h à 23h	Ste-Cath.-de-Hatley
7h30 à 17h			Canton de Stanstead ⁴
7h30 à 17h	10h à 23h	10h à 23h	Ville de Stanstead

- (1) Canton de Hatley : Transport vers Sherbrooke seulement.
- (2) Canton de Potton : Un aller et un retour par jour. Aucun déplacement vers Sherbrooke.
- (3) Eastman : Un aller et un retour par jour. Transport vers Sherbrooke 25 jours par année, incluant le Carrefour de l'Estrée tous les premiers samedis du mois.
- (4) Canton de Stanstead : Un aller et un retour par jour.

1.3.5. Jours fériés

Transport MRC de Memphrémagog est fermé lors des jours fériés et n'offre aucun service de transport :

- Jour de l'an
- Lendemain du jour de l'an
- Lundi de Pâques
- Fête des Patriotes
- Fête nationale du Québec
- Fête du Canada
- Fête du Travail
- Action de grâce
- Noël
- Lendemain de Noël

1.4. Réservation

1.4.1. Quand et comment réserver

Toutes les réservations se font par téléphone seulement, en contactant le bureau de répartition au 819 843-3350.

Seul l'usager ayant déclaré une incapacité auditive a le droit d'utiliser le service d'appel pour malentendants pour effectuer une réservation.

Une réservation peut être faite pour un besoin récurrent (par exemple, tous les mardis et jeudis matin à 9 h) ou ponctuel (par exemple, le samedi 3 juin à 14 h).

Toutes les réservations doivent être effectuées avant midi la journée ouvrable précédant le déplacement. Pour les déplacements du samedi, dimanche et lundi, la réservation doit être effectuée avant midi le vendredi.

1.4.2. Horaire de bureau de répartition

Lundi	8 h à 12 h	13 h à 16 h 30
Mardi	8 h à 12 h	13 h à 16 h 30
Mercredi	8 h à 12 h	13 h à 16 h 30
Jeudi	8 h à 12 h	13 h à 16 h 30
Vendredi	8 h à 12 h	13 h à 16 h

1.4.3. Informations demandées

Pour réserver un déplacement, les informations suivantes doivent être données :

- Nom;
- Date et heure du déplacement;
- Adresse ou numéro d'arrêt de départ;
- Adresse ou lieu de destination.

Avec ces données, le répartiteur établira la possibilité d'offrir le service de transport en fonction des places disponibles pour les trajets et les heures demandés.

1.4.4. Mode de transport

Le mode de transport utilisé lors du déplacement est à la discrétion du service de transport. Le service n'est pas tenu d'en informer l'utilisateur.

1.5. Annulation / Modification

L'utilisateur doit obligatoirement aviser le bureau de répartition d'une annulation, au moins une heure (1) à l'avance au 819 843-3350.

Lorsque le bureau de répartition est fermé, l'utilisateur doit composer le 819 843-3350, et faire le 1. Votre appel sera transféré au téléphone d'urgence.

Le samedi et le dimanche, les annulations se font directement auprès des chauffeurs de taxi au 819 843-3377.

Lors d'une demande de modification de réservation, celle-ci doit être effectuée avant midi la veille du transport. Pour les transports du samedi, dimanche et lundi, les demandes de modifications doivent être effectuées au plus tard midi le vendredi précédent.

Aucune modification de réservation ne sera acceptée la journée même.

Important : Les chauffeurs ne peuvent en aucun cas modifier une réservation.

Aucun transport, ni aucune modification ne seront acceptés en dehors des heures d'ouverture du bureau de répartition. Seules les annulations sont acceptées.

Si aucune annulation n'a été faite et que l'utilisateur ne se présente pas pour son transport, il devra défrayer les coûts du « voyage blanc » lors de son prochain déplacement. À

moins d'avis contraire, votre retour sera automatiquement annulé pour cette journée. (voir 1.8, *Voyage blanc*).

1.5.1. Tempête de neige ou verglas

Lors d'une tempête majeure de neige ou de verglas, les clients seront informés de l'annulation du service par la radio locale, soit NRJ 106,1 et Rouge fm 102,7, ou encore, sur la page d'accueil du site internet de transport MRC de Memphrémagog (transportmemphremagog.com).

1.6. Responsabilités de l'usager

1.6.1. Ponctualité

Le client doit être prêt à embarquer au moins dix minutes avant l'heure confirmée du transport. Le chauffeur se présentera au lieu convenu lors de la réservation et aux plus tard dix minutes après l'heure prévue.

Il se peut qu'en raison d'impondérables, les véhicules soient en avance ou en retard de quelques minutes. Notez que les chauffeurs ne sont pas tenus d'attendre un usager après l'heure prévue de l'embarquement.

1.6.2. Ceinture de sécurité

Par mesure de sécurité, tous les usagers du service de transport doivent obligatoirement boucler leur ceinture de sécurité dans le véhicule.

1.6.3. Bagages et emplettes

Seuls les bagages ou sacs qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur et d'espace additionnel dans les véhicules sont acceptés à bord. Aucun objet mobile ne doit se retrouver dans le véhicule. Le chauffeur peut refuser d'effectuer un déplacement si le client a des bagages qu'il ne peut pas transporter lui-même.

1.6.4. Tabac et nourriture

Il est interdit de manger, de boire ou de fumer dans les véhicules.

1.6.5. Paiement

Tout usager doit s'acquitter des frais de passage lors de l'embarquement, en monnaie exacte ou en présentant une carte prépayée. Le paiement se fait directement au chauffeur. Le chauffeur ne rend pas la monnaie et peut refuser le transport en cas de non-paiement, et ceci sera alors considéré comme un voyage blanc (voir 1.8, *Voyage blanc*).

1.6.6. Comportements inadéquats

- Il est interdit de faire du bruit, de proférer des jurons, de tenir des propos injurieux et obscènes, tant en paroles qu'en chansons.

- Il est interdit de poser des actes immoraux ou indécents, de crier, d'être en état d'ébriété ou sous l'effet de drogues prohibées et d'incommoder de quelque façon que ce soit les autres voyageurs.
- Peu importe la raison, il est interdit aux usagers d'argumenter avec le chauffeur. Les plaintes doivent être adressées à Transport MRC de Memphrémagog au 819 843-3350.

Selon la gravité et la récurrence d'un comportement inadéquat, la sanction pourrait être une suspension temporaire d'une semaine ou plus ou, dans certains cas, une suspension permanente.

1.6.7. Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie sont interdits.

1.7. Non-respect des règlements

Le non-respect de l'une ou l'autre des règles émises par Transport MRC de Memphrémagog peut entraîner la suspension immédiate.

1.8. Voyage blanc

1.8.1. Description d'un voyage blanc

Un transport est considéré comme un voyage blanc lorsque le transporteur effectue inutilement un trajet pour aller chercher un usager.

On attribue à l'utilisateur un voyage blanc pour les raisons suivantes :

- Refus de prendre le transport;
- Omission d'annuler, donc pas présent à l'endroit et à l'heure convenus;
- Pas prêt à l'heure prévue;
- Non-paiement.

Tous les autres déplacements de l'utilisateur pour cette journée seront AUTOMATIQUEMENT annulés, à moins d'entente avec l'utilisateur.

1.8.2. Pénalité, voyage blanc

Des frais de cinq dollars (5 \$) seront exigés pour le premier voyage blanc, payable au chauffeur lors du prochain transport. Pour tous les autres voyages blancs, des frais de quinze dollars (15 \$) seront exigés à son prochain embarquement, et ce, même si l'utilisateur possède une passe mensuelle, à défaut de quoi, son embarquement lui sera refusé. Tous les autres transports à venir seront suspendus jusqu'à réception des sommes dues.

De plus, lorsqu'un utilisateur aura accumulé sept (7) voyages blancs, à l'intérieur de douze (12) mois, il verra son service de transport révoqué pendant un (1) mois. Le service pourra reprendre une fois les frais acquittés.

Un utilisateur qui dépasserait les mesures mises en place citées ci-dessus s'expose à voir son droit de transport révoqué.

1.9. Tarifs

À l'intérieur de Magog*

3\$ / déplacement

2,75\$ / déplacement, à l'achat de 10 ou 40 passages

7\$** / mois, vers le terminus de Magog

À l'extérieur de Magog***

3,50\$ / déplacement

3,25\$ / déplacement, à l'achat de 10 ou 40 passages

10\$** / mois, de Eastman vers le terminus de Magog

* Départ et arrivée à Magog

** À l'achat de la passe Limocar

***Départ et arrivée à l'extérieur de Magog, mais dans la MRC

Déplacements vers Sherbrooke

15,50\$/ Départ de Magog (aller-retour)

18\$/ Départ des autres municipalités (aller-retour)

Laissez-passer Limocar

93\$/ mois, Magog-Sherbrooke-Magog, sur présentation d'une preuve d'inscription à une institution post-secondaire

1.10. Gestion des plaintes et requêtes

Transport MRC de Memphrémagog cherche constamment à améliorer son service. Il considère donc les plaintes et les requêtes qui lui sont adressées comme une occasion de revoir ses méthodes de travail ainsi que la formation et l'encadrement de son personnel.

1.10.1. Traitement des plaintes et requêtes

Les plaintes et requêtes doivent être acheminées par écrit ou exprimées verbalement à Transport MRC de Memphrémagog. Une plainte est déposée lorsque l'utilisateur juge qu'il y a des motifs raisonnables de croire que l'action à l'origine de la plainte ne respecte pas les normes de la politique de transport en vigueur. Si la plainte est jugée fondée après l'analyse du dossier, un membre de Transport MRC de Memphrémagog communiquera avec l'utilisateur pour l'informer des mesures qui auront été prises afin de corriger la situation.

Transport MRC de Memphrémagog dispose de quarante-cinq (45) jours pour procéder au traitement de la plainte.

Si l'utilisateur est en désaccord avec la façon dont sa plainte a été traitée ou si le délai de traitement n'a pas été respecté, il peut alors exercer un droit de recours auprès du directeur général de la MRC, puis au Conseil des maires de la MRC. Les niveaux de plainte doivent être franchis de façon progressive. Le processus de plainte est confidentiel à tous les niveaux.

Gestion des plaintes

Transport MRC de Memphrémagog

Téléphone : 819 843-9292, poste 224

Adresse : 455, rue MacDonald, bureau 200

Magog (Québec) J1X 1M2

Courriel : transport@mrcmemphremagog.com



TRANSPORT MRC
DE MEMPHRÉMAGOG

transportmemphremagog.com

819 843-3350



On s'occupe de vos déplacements