Guide de l'usager en transport collectif

Service de transport
MRC de Memphrémagog

Version | Octobre 2024

TRANSPORT MRC
DE MEMPHRÉMAGOG

Table des matières

1. Transport en commun collectif 2

1.1. Admission 3

1.2. Territoire desservi 3

1.3. Type de service / Horaire 3

1.3.1. Transport urbain Magog 3

1.3.2. Intégration au transport adapté 5

1.3.3. Jours fériés 5

1.4. Réservation 5

1.4.1. Quand et comment réserver 5

1.4.2. Horaire de bureau de répartition 6

1.4.3. Informations demandées 7

1.4.4. Mode de transport 7

1.5. Annulation / Modification 7

1.5.1. Tempête de neige ou verglas 8

1.6. Responsabilités de l'usager 9

1.6.1. Ponctualité 9

1.6.2. Ceinture de sécurité 9

1.6.3. Bagages et emplettes 9

1.6.4. Tabac, vapotage et nourriture 10

1.6.5. Paiement 10

1.6.6. Comportements inadéquats 10

1.6.7. Animaux de compagnie 11

1.7. Non-respect des règlements 11

1.8. Voyage blanc 12

1.8.1. Description d'un voyage blanc 12

1.8.2. Pénalité, voyage blanc 13

1.9. Tarifs 14

1.10. Gestion des plaintes et requêtes 14

1.10.1. Traitement des plaintes et requêtes 15

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
- Canton d'Orford
- Canton de Potton
- Canton de Stanstead
- Canton de Hatley
- Eastman
- Magog
- North Hatley
- 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 de service en transport adapté et collectif
(En vigueur à compter du 26 mai 2023)

VILLE DE MAGOG		
	Service intramunicipal	*Liaison vers Sherbrooke*
Lundi	7h00 à 10h00 & 12h00 à 17h30	Aller : 8h30 à 10h00 Retour : 14h00 à 15h30
Mardi	7h00 à 10h00 & 12h00 à 17h30	-
Mercredi	7h00 à 10h00 & 12h00 à 17h30	Aller : 8h30 à 10h00 Retour : 14h00 à 15h30
Jeudi	7h00 à 10h00 & 12h00 à 17h30	-
Vendredi	7h00 à 10h00 & 12h00 à 17h30	-

AUSTIN, BOLTON-EST & CANTON DE POTTON			
	Aller vers Magog	*Retour de Magog*	*Liaison vers Sherbrooke*
Lundi	7h00 à 8h30	15h30 à 17h00	Oui, voir horaires à la section vert pâle
Mardi	-	-	-
Mercredi	-	-	-
Jeudi	7h00 à 8h30	15h30 à 17h00	-
Vendredi	-	-	-

EASTMAN & CANTON D'ORFORD			
	Aller vers Magog	*Retour de Magog*	*Liaison vers Sherbrooke*
Lundi	7h30 à 8h30	15h30 à 16h30	Oui, voir horaires à la section vert pâle
Mardi	-	-	-
Mercredi	-	-	-
Jeudi	7h30 à 8h30	15h30 à 16h30	-
Vendredi	-	-	-

AYER'S CLIFF, CANTON DE STANSTEAD & VILLE DE STANSTEAD			
	Aller vers Magog	*Retour de Magog*	*Liaison vers Sherbrooke*
Lundi	-	-	-
Mardi	7h00 à 8h30	15h30 à 17h00	-
Mercredi	7h00 à 8h30	15h30 à 17h00	Oui, voir horaires à la section vert pâle
Jeudi	-	-	-
Vendredi	7h00 à 8h30	15h30 à 17h00	-

CANTON DE HATLEY, VILLAGE DE NORTH-HATLEY & SAINTE-CATHERINE-DE-HATLEY				
	Aller vers Magog	*Retour de Magog*	*Aller vers Sherbrooke*	*Retour de Sherbrooke*
Lundi	-	-	9h00 à 10h00	14h00 à 15h00
Mardi	7h30 à 8h45	15h30 à 16h30	-	-
Mercredi	7h30 à 8h45	15h30 à 16h30	9h00 à 10h00	14h00 à 15h00
Jeudi	-	-	-	-
Vendredi	7h30 à 8h45	15h30 à 16h30	-	-

1.3.2. 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.

1.3.3. 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 vendredi 3 juin à 14 h).

Toutes les réservations doivent être effectuées avant midi la journée ouvrable précédant le déplacement. Pour les déplacements du lundi, la réservation doit être effectuée avant midi le vendredi. Il est de la responsabilité de l'usager de confirmer les heures de son transport la veille à 15h ou le vendredi à 11h pour le transport du lundi.

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	Fermé

Fermé lors des jours fériés (voir 1.3.5, Jours fériés), ainsi que le Vendredi saint, le 24 et le 31 décembre. Si l'un de ces jours coïncide avec un jour de fin de semaine, celui-ci sera reporté au jour ouvrable le plus près, à moins d'avis contraire.

1.4.3. Informations demandées

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

- Nom;
- Date et heure du déplacement;
- Numéro d'arrêt de départ;
- Numéro d'arrêt 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 soit en autobus ou en taxi. Le service n'est pas tenu d'en informer l'usager.

1.5. Annulation / Modification

L'usager 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'usager doit composer le 819 843-3350, et faire le 1. Votre appel sera transféré au téléphone d'urgence..

Lors d'une demande de modification de réservation, celle-ci doit être effectuée avant midi la veille du transport. Pour les transports du lundi, les demandes de modifications doivent être effectuées au plus tard à 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'usager 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, vapotage et nourriture

Il est interdit de manger, de boire, de vapoter 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

Pour les voyages dans Magog

	Coût en 2022 ($)	Coût à partir de mars 2023 ($)
1ère offense	**5,00 $**	**10,00 $**
2e offense jusqu'à la 7e	**15,00 $**	**20,00 $**

Pour les voyages vers l'extérieur (autres municipalités) ou de l'extérieur vers Magog

	Coût en 2022 ($)	Coût à partir de mars 2023 ($)
1ère offense	**5,00 $**	**15,00 $**
2e offense jusqu'à la 7e	**15,00 $**	**25,00 $**

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'usager un voyage blanc pour les raisons suivantes :

- Refus de prendre le transport;
- Omis d'annuler pour vous et/ou les gens qui vous accompagnent, 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'usager pour cette journée seront AUTOMATIQUEMENT annulés, à moins d'entente avec l'usager.

1.8.2. Pénalité, voyage blanc

Pour les voyages dans Magog

	Coût en 2022 ($)	Coût à partir de mars 2023 ($)
1ère offense	**5,00 $**	**10,00 $**
2e offense jusqu'à la 7e	**15,00 $**	**20,00 $**

Pour les voyages vers l'extérieur (autres municipalités) ou de l'extérieur vers Magog

	Coût en 2022 ($)	Coût à partir de mars 2023 ($)
1ère offense	**5,00 $**	**15,00 $**
2e offense jusqu'à la 7e	**15,00 $**	**25,00 $**

Les frais de voyages blancs sont payables au chauffeur et seront exigés à son prochain embarquement, et ce, même si l'usager 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 usager 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 usager qui dépasserait les mesures mises en place citées ci-dessus s'expose à voir son droit de transport révoqué. Les frais de voyage blanc assujettis à changement sans préavis.

1.9. Tarifs

À partir du 1er mars 2024 pour tout le territoire de la MRC

5,00 $ / déplacement
45,000 $ à l'achat de 10 ou 180,00 $ pour 40 passages

N.B. Toutes cartes perdues ou volées ne seront pas remboursées ou remplacées par la MRC.

Déplacements vers Sherbrooke
30, 00$ / aller-retour

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'usager 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'usager 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'usager 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

Memphrémagog
MRC

On s'occupe de vos déplacements