

Guide de l'utilisateur

Service de transport collectif de la MRC de La Haute-Yamaska

Il est important de lire ce guide pour bien comprendre le mode de fonctionnement du Service de transport collectif de la MRC de La Haute-Yamaska de manière à être bien informé et pouvoir en profiter au maximum, tout en évitant les ambiguïtés.

Ce guide se veut un outil de référence pour tous les utilisateurs et nous espérons qu'il répondra à vos questions et besoins.

TABLE DES MATIÈRES

1-	POUR NOUS JOINDRE.....	2
2-	HEURES DE BUREAU	2
3-	MODALITÉS DE RÉSERVATION.....	2
3.1	TRANSPORT OCCASIONNEL	2
3.2	TRANSPORT RÉGULIER	2
4-	POINT DE CHUTE.....	2
5-	MODIFICATION D'UN TRANSPORT	3
6-	ANNULATION D'UN TRANSPORT	3
7-	VOYAGE EN BLANC	3
8-	PÉNALITÉ.....	3
9-	PONCTUALITÉ	4
10-	MODES DE PAIEMENT	4
11-	PROCÉDURE EN CAS DE TEMPÊTE.....	4
12-	NORMES DE COMPORTEMENT	4
13-	TABAC ET NOURRITURE	5
14-	VÉHICULES UTILISÉS.....	5
15-	BAGAGES ET EMPLETTES	5
16-	RESPONSABILITÉ PARENTALE.....	5
17-	CEINTURE DE SÉCURITÉ	5
18-	PRISE EN CHARGE PAR LE CHAUFFEUR.....	5
19-	ANIMAUX	5
20-	SERVICE À LA CLIENTÈLE.....	5

1- POUR NOUS JOINDRE

5401, rue Foster
Waterloo QC J0E 2N0

Téléphone : 450 539-4515
Sans frais : 1 877 539-4515
Télécopie : 450 539-4789

SITE WEB : www.haute-yamaska.ca

2- HEURES DE BUREAU

Lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h
Vendredi 8 h 30 à 12 h et 13 h à 15 h
Fermé : samedi, dimanche et journées fériées

3- MODALITÉS DE RÉSERVATION

3.1 TRANSPORT OCCASIONNEL

Pour chaque sortie, vous devez **obligatoirement réserver** votre transport au plus tard à 14 h le jour ouvrable précédant en téléphonant au bureau du transport collectif au 450 539-4515 ou au numéro sans frais 1 877 539-4515.

Vous devez donner les renseignements suivants :

- Le nom, prénom et adresse de l'usager;
- La date de la sortie;
- L'adresse exacte de la destination (numéro civique et nom de la rue);
- L'heure à laquelle vous désirez arriver à destination ainsi que la durée de votre sortie.

Une fois ces renseignements reçus, la personne responsable à la répartition verra à insérer votre demande dans la grille horaire. Elle communiquera avec vous en après-midi, la veille de votre déplacement, et vous informera de l'heure de vos embarquements. Pour les sorties du samedi et du lundi, elle communiquera avec vous le vendredi après-midi.

3.2 TRANSPORT RÉGULIER

Un transport régulier est une réservation qui se répète aux mêmes jours et aux mêmes heures de chaque semaine. Un itinéraire régulier sera intégré à notre logiciel de transport. Vous n'aurez plus à prendre de réservation pour ce déplacement (exemple : horaire d'école ou de travail).

4- POINT DE CHUTE

Le point de chute est un endroit établi à l'avance où le véhicule fera l'embarquement et le débarquement des usagers du transport collectif.

Il est possible, si le véhicule passe non loin de votre domicile que nous puissions effectuer soit votre embarquement ou votre débarquement plus près de chez vous. Lors de votre prise de

réservation, nous pourrions vous mentionner plus spécifiquement si vous devez vous rendre au point de chute établi ou si une autre possibilité s'offre à vous.

5- MODIFICATION D'UN TRANSPORT

Toute modification de réservation devra être faite au plus tard à 14 h le jour ouvrable précédant votre sortie.

6- ANNULATION D'UN TRANSPORT

Pour un transport prévu la journée même :

Vous devez annuler au plus tard une (1) heure avant l'heure prévue de votre transport.

Pour les transports prévus avant 9 h 00 le matin :

Vous devez annuler au plus tard la veille avant 14 h.

Pour une annulation de dernière minute vous pouvez laisser votre message sur la boîte vocale en téléphonant au 450 539-4515 ou sans frais 1 877 539-4515 avant 6 h 30 le matin. Advenant des annulations répétitives de dernière minute, nous communiquerons avec vous afin de remédier à la situation.

Pour les transports prévus entre 16 h et 22 h :

Vous devez communiquer directement avec le transporteur pour les aviser de votre absence. Pour les usagers de Waterloo et Shefford, vous communiquez avec Taxi Waterloo au 450 531-2599. Pour les usagers de Roxton Pond, vous communiquez avec Taxi Van Granby au 450 372-6464.

Un oubli de votre part d'annuler votre transport dans les délais prescrits vous prévaudra un voyage en blanc.

7- VOYAGE EN BLANC

Nous considérons comme un voyage en blanc :

- a) Si le transporteur se présente à votre point d'embarquement et que vous refusez d'embarquer ou que vous n'êtes pas présent à l'endroit et à l'heure convenus.
- b) Vous annulez à la dernière minute [moins de soixante (60) minutes avant votre embarquement ou après 6 h 30 le matin pour les départs prévus avant 9 h].

Lorsque le transporteur effectue un trajet pour aller vous chercher inutilement, le Service de transport collectif doit quand même payer en totalité le déplacement. De plus, puisque les places à bord des véhicules sont comptées, le fait de ne pas avoir été avisé à temps peut faire en sorte que nous ayons des véhicules nolisés en trop qui se déplacent inutilement.

8- PÉNALITÉ

Lorsqu'un voyage en blanc est signalé par le chauffeur*, tous les autres déplacements de l'utilisateur pour cette journée seront AUTOMATIQUEMENT annulés. Au premier voyage en blanc, l'utilisateur reçoit un message de courtoisie et aucun frais ne sera demandé à l'utilisateur. À compter du deuxième voyage en blanc et pour les suivants, l'utilisateur devra payer 15 \$ en pénalité même s'il possède une passe mensuelle. Ce montant devra être payé au plus tard lors du prochain

embarquement, à défaut de quoi son embarquement lui sera refusé et tous les transports à venir seront suspendus jusqu'à la réception des sommes dues.

Le montant de 15 \$ correspond au coût marginal d'un déplacement.

*Le chauffeur signale immédiatement au point d'embarquement l'absence du client par notre logiciel de répartition. Ainsi, l'heure à laquelle le véhicule quittera les lieux sera automatiquement enregistrée.

9- PONCTUALITÉ

Le service de transport collectif tente d'être le plus ponctuel possible. Le respect de l'horaire des réservations implique une certaine flexibilité (conditions routières, etc.). Nous demandons aux chauffeurs d'être ponctuels dans un intervalle de plus ou moins dix (10) minutes. Il est donc important que l'usager soit prêt à monter à bord du véhicule dès l'arrivée de celui-ci. Un chauffeur n'attend pas un usager si l'heure prévue de l'embarquement est dépassée.

Si le véhicule n'est pas encore arrivé dix (10) minutes suivant l'heure prévue, nous vous demandons d'appeler immédiatement le transporteur ou le bureau du transport collectif afin que nous puissions remédier à la situation le plus rapidement possible.

10- MODES DE PAIEMENT

L'usager doit payer son passage à l'embarquement :

- En argent comptant (le montant doit être exact, car le chauffeur ne rend pas la monnaie);
- En utilisant des coupons de transport;
- En se procurant un laissez-passer mensuel;

11- PROCÉDURE EN CAS DE TEMPÊTE

Lorsque les conditions climatiques sont défavorables à une exécution sécuritaire des transports, il est possible que le Service de transport collectif soit suspendu. Cette décision revient à la direction en collaboration avec les transporteurs.

Suite à une telle décision, une annonce sera faite sur les ondes de M-105 dès six heures trente (6 h 30). Vous pouvez également communiquer au 450 539-4515 ou au numéro sans frais 1 877 539-4515 pour vérification. Dès six heures trente (6 h 30), un message téléphonique vous informera de la décision prise.

12- NORMES DE COMPORTEMENT

Le Service de transport collectif s'attend à des comportements respectueux et harmonieux durant tout le trajet. Nous croyons que des comportements inadéquats peuvent entraîner des conséquences graves pour la sécurité à bord du véhicule. La direction peut, en tout temps, suspendre l'accès au transport collectif d'un utilisateur si des comportements inadéquats sont observés.

Une attention particulière est portée à tout comportement inadéquat à caractère violent ou sexuel à bord du véhicule. Une suspension temporaire ou permanente peut être effectuée au dossier de l'utilisateur dépendamment de la gravité de l'acte. De plus, toute personne sous l'effet de drogue ou d'alcool se verra automatiquement refuser l'accès au véhicule.

13- TABAC ET NOURRITURE

Il est strictement interdit de fumer, de vapoter ou de manger à bord de tous les véhicules.

14- VÉHICULES UTILISÉS

Les véhicules utilisés par le Service de transport collectif sont des minifourgonnettes taxis pouvant asseoir un maximum de six (6) passagers.

15- BAGAGES ET EMPLETTES

La présence de bagages et d'emplètes est permise si la manipulation de ces derniers ne nécessite pas l'intervention du chauffeur et si l'espace dans le véhicule le permet. De plus, ils ne doivent pas encombrer le passage à bord du véhicule. Dans le cas contraire, l'utilisateur se verra refuser l'accès au véhicule.

16- RESPONSABILITÉ PARENTALE

Les enfants de dix (10) ans ou moins doivent être accompagnés d'une personne responsable.

17- CEINTURE DE SÉCURITÉ

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les déplacements à bord des véhicules. Si un siège d'appoint est nécessaire à un enfant, le parent doit fournir ce siège.

18- PRISE EN CHARGE PAR LE CHAUFFEUR

Le chauffeur peut vous assigner une place pour faciliter l'accès à la clientèle à mobilité réduite.

19- ANIMAUX

Les seuls animaux permis à bord des véhicules sont les chiens guides ou d'assistance utilisés par certains usagers du transport adapté.

20- SERVICE À LA CLIENTÈLE

Nous sommes soucieux d'offrir un service de qualité répondant aux besoins de notre clientèle. Ainsi, les utilisateurs sont invités à faire part de leurs commentaires, observations ou plaintes au Service de transport collectif de la MRC de La Haute-Yamaska aux heures de bureau habituelles ou par la poste.