



# TAXIBUS

---

# TRANSPORT RÉGIONAL

# GUIDE DES USAGERS

# MRC

DE Pierre-De Saurel



# DESCRIPTION DES SERVICES

Le Taxibus et le transport régional sont des services intermunicipaux de transport à la demande, basé sur un système de réservations. Des arrêts fixes sont implantés sur le territoire de la zone 1 tandis que les zones 2 à 4 sont desservies de porte à porte. Nos services sont offerts à l'intérieur de quatre (4) zones distinctes, détaillées un peu plus loin dans le présent guide.

Les services offrent la possibilité de se déplacer à l'intérieur de tous les axes de la MRC de Pierre-De Saurel, soit à l'origine ou à destination de la zone 1, de se déplacer à l'intérieur d'une même zone ou encore, d'une zone rurale à une autre (2 à 4).

La STC effectue un jumelage en fonction des réservations reçues et fait parvenir les voyages à son transporteur pour l'exécution du service.

# COÛT DE LA CARTE D'ACCÈS

Pour obtenir une nouvelle carte d'accès, vous devez vous présenter au bureau de la STC afin de procéder à votre enregistrement et prendre votre photo.

***Vous n'avez pas de voiture pour vous présenter à nos bureaux?***

***Téléphonez-nous et nous vous permettrons d'utiliser nos services jusqu'à nos bureaux.***

TYPE DE CARTE D'ACCÈS	PÉRIODE DE VALIDITÉ	COÛT ANNUEL	COÛT REMPLACEMENT (PERTE)
Ordinaire	Jusqu'au changement de tarification	2,00 \$*	10,00 \$
Étudiant	Renouvelable avant le 31 octobre de chaque année		
Aîné (65 ans et plus)	Permanente		

\* Le renouvellement doit être payé à l'intérieur de la voiture lors du premier transport effectué à la suite de votre date de renouvellement.

# 1. CATÉGORIE DES CARTES D'ACCÈS

## 1.1 CARTE D'ACCÈS – ORDINAIRE

---

Pour l'émission d'une carte d'accès à tarif ordinaire, vous devez présenter les documents suivants :

- Le formulaire d'inscription de la STC;
- Une pièce d'identité avec photo :
  - *Carte d'assurance maladie;*
  - *Permis de conduire;*
  - *Passeport.*

## 1.2 CARTE D'ACCÈS - ÉTUDIANTE

---

Pour bénéficier du tarif étudiant de 16 ans et plus, vous devez obligatoirement présenter les documents suivants lors de votre inscription :

- Le formulaire d'inscription dûment complété **AVEC LE SCEAU DE L'ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE** attestant que vous êtes inscrit à temps plein, **ou**;
- Le formulaire d'inscription dûment complété **AVEC UN FORMULAIRE D'ATTESTATION DE FRÉQUENTATION SCOLAIRE** émis par l'établissement scolaire fréquenté. Ce formulaire doit comprendre et attester obligatoirement les éléments suivants :
  - *Le logo de l'établissement scolaire;*
  - *Confirmation du régime d'études à temps plein;*
  - *Date de la session admise;*
  - *Être un original (aucune photocopie acceptée);*
  - *Avoir été émis au maximum trois (3) mois avant l'inscription.*

- Pièce d'identité avec photo :
  - *Carte d'assurance maladie;*
  - *Permis de conduire;*
  - *Passeport.*

Le renouvellement de votre carte doit se faire au plus tard le 31 octobre de chaque année. Nous vous suggérons fortement de renouveler votre carte à partir du 1<sup>er</sup> août au bureau de la STC.

Les étudiants de quinze (15) ans et moins ne sont pas tenus de fournir la preuve attestant qu'ils sont étudiants à temps plein.

### 1.3 CARTE D'ACCÈS – AÎNÉ (65 ANS ET PLUS)

---

La carte d'accès pour aîné est émise à partir de 65 ans. Lors de votre visite, nous vous demanderons de présenter les documents suivants :

- Le formulaire d'inscription;
- Une pièce d'identité :
  - *Carte d'assurance maladie;*
  - *Permis de conduire;*
  - *Passeport.*

## 2. FONCTIONNEMENT DU TRANSPORT

### 2.1 FONCTIONNEMENT DE LA RÉSERVATION

---

- Appelez la STC au 450 743-3336 ou le 1 833 703-3336;
  - À partir de la zone 1 : 45 minutes avant le départ;
  - À partir de la zone 2 à 4 : 90 minutes (1h30) avant le départ;
- Mentionnez votre numéro de membre à l'agent(e);
- Mentionnez la date et l'heure de votre réservation;
- Assurez-vous d'avoir en main vos numéros d'arrêts pour le départ et l'arrivée pour accélérer la réservation;
- Écoutez attentivement la confirmation de la réservation émise par l'agent(e) afin d'éviter toute erreur pour vos transports;
- Vous pouvez réserver en ligne au [reservations.stcpierredesaurel.ca](https://reservations.stcpierredesaurel.ca).

À noter que vous pouvez réserver un maximum d'une semaine par téléphone.

## 2.2 FONCTIONNEMENT DE L'EMBARQUEMENT

---

- Soyez à l'arrêt réservé à l'heure requise. Le taxi n'a pas l'autorisation d'attendre les retardataires;
- Assurez-vous d'être à l'extérieur, **à l'arrêt** tel que réservé précédemment;
- Lors de l'embarquement, identifiez-vous à l'aide de votre carte d'accès;
- Si vous ne possédez pas de carte mensuelle, veuillez remettre votre billet unitaire ou l'argent exact afin de payer votre titre de transport;
- Attachez votre ceinture afin d'être conforme à la loi. En cas d'interception routière, la contravention est applicable à l'usager et non au chauffeur;
- Ne quittez pas votre arrêt avant d'avoir le temps maximal avant l'embarquement prévu à la page 9;
- Lorsque la période d'attente de quinze (15) minutes est passée, vous devez appeler au service à la clientèle afin de régler la situation le plus rapidement possible.



<b>ZONE 1</b>	<b>ÊTRE PRÊT</b>	<b>TEMPS MAXIMAL AVANT EMBARQUEMENT</b>	<b>DURÉE MAXIMALE DU TRAJET (SELON DISTANCE PARCOURUE)</b>
Sorel-Tracy	2 minutes avant l'heure du départ	15 minutes après l'heure du départ	30 minutes
Saint-Joseph-de-Sorel			
Sainte-Anne-de-Sorel			
<b>ZONE 2</b>	<b>ÊTRE PRÊT</b>	<b>TEMPS MAXIMAL AVANT EMBARQUEMENT</b>	<b>DURÉE MAXIMALE DU TRAJET (SELON DISTANCE PARCOURUE)</b>
Sainte-Victoire-de-Sorel	15 minutes avant l'heure du départ	10 minutes après l'heure du départ	35 minutes
Saint-Roch-de-Richelieu			
<b>ZONE 3</b>	<b>ÊTRE PRÊT</b>	<b>TEMPS MAXIMAL AVANT EMBARQUEMENT</b>	<b>DURÉE MAXIMALE DU TRAJET (SELON DISTANCE PARCOURUE)</b>
Saint-Robert	20 minutes avant l'heure du départ	5 minutes après l'heure du départ	40 minutes
Yamaska			
Saint-Ours			
<b>ZONE 4</b>	<b>ÊTRE PRÊT</b>	<b>TEMPS MAXIMAL AVANT EMBARQUEMENT</b>	<b>DURÉE MAXIMALE DU TRAJET (SELON DISTANCE PARCOURUE)</b>
Massueville	25 minutes avant l'heure du départ	L'heure du départ	45 minutes
Saint-Aimé			
Saint-David			
Saint-Gérard-Majella			

## 2.3 FONCTIONNEMENT D'UNE ANNULATION

---

### ZONE 1

Annulation au moins (30) minutes avant l'heure du départ

### ZONE 2 À 4

Annulation au moins (60) minutes avant l'heure du départ.

Les annulations pour les deux (2) premiers départs du matin et les départs effectués après la fermeture de nos bureaux, du lundi au dimanche, doivent être faites à la coopérative de Taxi au 450 742-4545. **Aucun autre départ ne peut être annulé à cet endroit.**

Toute annulation qui n'est pas effectuée selon les directives précédentes est passible d'une pénalité.

## 3. MODALITÉ DE PAIEMENT

Les paiements de chaque passage ou des pénalités sont obligatoires afin d'embarquer à bord du taxi. La STC n'offre pas de report de paiement.

Pour faciliter vos déplacements, plusieurs méthodes de paiements s'offrent à vous.

### 3.1 ARGENT COMPTANT

---

Seul l'argent comptant est autorisé à bord des taxis. Nous vous suggérons fortement d'avoir en main l'argent exact afin d'assurer la rapidité et l'efficacité du service. Aucun service Interac disponible.

### 3.2 BILLETS

---

Des billets sont disponibles dans certains points de vente. Ils permettent, entre autres, d'effectuer un paiement rapide à l'intérieur du taxi. Les billets sont disponibles à l'unité ou en livret de 10 ou 25 billets. Une tarification préférentielle est disponible en fonction de la quantité achetée.

### 3.3 BILLETS VIRTUELS

---

Des billets virtuels sont disponibles dans les bureaux de la STC. Les titres peuvent aussi être achetés par téléphone à l'aide d'une carte de crédit. Ils permettent de payer vos passages sans posséder de titres physiques. Les billets virtuels sont disponibles à l'unité ou en livrets de 10 ou 25 billets. Une tarification préférentielle est disponible en fonction de la quantité achetée.

### 3.4 CARTES MENSUELLES

---

Les cartes mensuelles sont disponibles dans tous les points de vente de la STC. Elles permettent de voyager de façon illimitée sur le réseau avec le titre de transport approprié. Pour que la carte mensuelle soit pertinente, vous devez voyager plus de vingt (20) transports par mois. (Plus de cinq (5) transports par semaine).

Les cartes mensuelles peuvent être renouvelées par téléphone à l'aide d'une carte de crédit.

## 4. SERVICE DE TRANSPORT SPÉCIAUX

### 4.1 TRANSPORT PARENT/ENFANT

---

La STC a mis sur pied un service de transport permettant aux parents désirant effectuer un retour aux études à temps plein de bénéficier d'une plus grande flexibilité pour leurs transports.

Afin de bénéficier de ce programme, les critères suivants doivent être respectés :

- Le parent doit obtenir le statut étudiant à temps plein dans un établissement scolaire reconnu;
- Les enfants doivent être d'âge préscolaire, c'est-à-dire être âgés de moins de six (6);
- Les enfants doivent fréquenter une garderie ou un centre de la petite enfance.

Le programme permet aux parents de réserver un transport, avec leur enfant, de la maison à la garderie et de la garderie à l'école, et ce, en un seul voyage. L'inverse est aussi possible pour le retour à la maison à la fin de journée.

Pour ce faire, le membre se voit attribuer un numéro de membre supplémentaire débutant par « Z ». Lors de la réservation, le membre doit mentionner qu'il s'agit du projet « Z ».

Le service est valide uniquement lorsqu'il y a un transport à l'école du parent et à la garderie.

## 4.2 RETOUR SUR APPEL (RETOUR MÉDICAL)

---

Le service de retour sur appel est un service en place permettant à ceux qui terminent un rendez-vous médical à l'intérieur de la **zone 1** d'obtenir le premier transport disponible à l'heure.

Plutôt que d'attendre quarante-cinq (45) minutes avant le prochain départ, l'usager peut réserver jusqu'à quinze (15) minutes avant l'heure du départ prévue. Il est important de constater qu'il ne s'agit pas d'une course exclusive, mais bien de bénéficier du départ suivant à l'heure dans un délai de réservation inférieur.

Le retour sur appel est disponible uniquement durant les heures d'ouverture du service à la clientèle.

Les retours médicaux suivants, mais non exhaustifs, sont permis :

- Médecin;
- Orthopédiste;
- Audiologiste;
- Dentiste;
- Podiatre;
- Don de sang.

D'autres professionnels de la santé pourraient aussi être accordés, renseignez-vous auprès de notre personnel.

## 4.3 TRANSPORT SPÉCIAL

---

Dans le cas où une erreur s'est produite dans votre réservation provenant du service à la clientèle, la STC se réserve le droit d'envoyer un transport spécial pour le membre qui n'a pas reçu le service approprié.

Si un transport spécial est envoyé à la demande du client, une vérification ultérieure sera effectuée par la direction et des pénalités pourraient être applicables en cas d'erreur du client.

## 5. TRANSPORT DE MATÉRIEL EN CABINE

### 5.1 TRANSPORT DE BAGAGES ET COLIS

---

Aucun bagage n'est accepté dans le coffre arrière des taxis, à l'exception du matériel de première nécessité tel une marchette, des béquilles ou une poussette d'enfant, qui peuvent y être placées par l'utilisateur. Le cas échéant, l'utilisateur doit le mentionner au moment de la réservation.

Deux (2) bagages à main par usager sont autorisés à bord des véhicules, à condition qu'ils puissent être **posés sur les genoux** de l'utilisateur, sans occuper la place des autres passagers ni risquer de les blesser.

### 5.2 TRANSPORT D'ANIMAL

---

Il est permis de voyager avec un animal de compagnie pourvu que celui-ci soit mis en cage et qu'il soit positionné sur les genoux de l'utilisateur. La cage ne doit pas permettre de contact entre l'animal et les autres usagers. Vous devez aviser le service à la clientèle de la présence de votre animal au moment de votre réservation.





## 6. VOYAGER AVEC UN ENFANT

### 6.1 VOYAGER AVEC UN ENFANT DE 0 À 5 ANS

---

Un usager peut voyager en tout temps avec un enfant âgé de 0 à 5 ans. Pour ce faire, les étapes suivantes doivent être respectées :

- Créez préalablement un dossier de membre pour l'enfant (gratuit) :
  - *Lors de la réservation, vous devez mentionner si votre enfant vous accompagnera puisque nous devons considérer sa place à bord du véhicule.*
- Mentionnez si vous apportez une poussette pendant le voyage afin de calculer la place disponible à bord du coffre;
- Lorsque possible, vous asseoir à l'arrière du véhicule et attachez votre enfant;
- Installez le siège d'auto approprié et conforme à la loi et attachez votre enfant;
- Si vous ne possédez pas de siège d'auto, assoyez votre enfant à côté et l'attacher conformément à la loi. Si votre enfant ne se tient pas correctement, vous devez alors le mettre sur vos genoux **par-dessus** la ceinture. **Vous ne devez jamais attacher votre enfant avec vous.**

### 6.2 VOYAGER AVEC UN ENFANT DE 6 À 11 ANS

---

- L'enfant doit détenir une carte de membre étudiante et être obligatoirement accompagné d'une personne responsable âgée de 12 ans et plus;
- Si l'enfant doit voyager seul, remplir obligatoirement un formulaire de consentement parental et le remettre avant de prendre une réservation. Le formulaire est disponible sur notre site internet où directement à nos bureaux;
- Lors de la réservation, mentionnez si votre enfant vous accompagnera puisque nous devons considérer sa place à bord du véhicule.

### **6.3 VOYAGER AVEC UN ENFANT DE 12 À 15 ANS**

---

- L'enfant doit détenir une carte de membre étudiante et peut voyager seul sans restriction.

### **6.4 VOYAGER AVEC UN ENFANT DE 16 ANS ET PLUS**

---

- La personne doit détenir une carte de membre ordinaire ou étudiante, en fonction de son statut scolaire;
- Référez-vous à l'article 1.2 carte de membre étudiante afin de connaître les critères pour l'émission d'une carte de membre étudiante.

# 7. PÉNALITÉS

## 7.1 APPLICATION DES PÉNALITÉS

---

Lorsqu'une infraction est commise, une pénalité est inscrite au dossier du membre et des frais seront réclamés **lors de son prochain déplacement**. Le non-paiement de la pénalité entraîne automatiquement la suspension du membre et annule, par le fait même, toutes les réservations ultérieures au dossier du membre jusqu'au paiement des pénalités dues.

- Une pénalité de **5\$** pourrait être appliquée pour les raisons suivantes :
  - *En cas d'une annulation en dehors du délai autorisé (de 10 minutes à 29 minutes avant le départ) en zone 1;*
  - *En cas d'une annulation en dehors du délai autorisé (de 59 minutes à 29 minutes avant le départ) en zone 2;*
  - *En cas d'une annulation en dehors du délai autorisé (de 59 minutes à 39 minutes avant le départ) en zone 3;*
  - *En cas d'une annulation en dehors du délai autorisé (de 59 minutes à 49 minutes avant le départ) en zone 4;*
  - *Si un spécial est envoyé à la suite d'une erreur d'un usager;*
  - *En cas d'une modification d'un lieu de débarquement à l'intérieur du taxi sans autorisation;*
  - *En cas du non-respect d'une clause du guide usager.*
- La pénalité est bonifiée dans la situation suivante :
  - **À 10\$** : *en cas d'une annulation dans un délai inférieur à 10 minutes ou une absence au passage du taxi en zone 1;*
  - **À 10\$** : *si un spécial est envoyé une deuxième fois à la suite d'une erreur d'un usager;*
  - **À 20\$** : *en cas d'une annulation dans un délai inférieur à 30 minutes ou une absence au passage du taxi en zone 2;*

- **À 30\$** : en cas d'une annulation dans un délai inférieur à 40 minutes ou une absence au passage du taxi en zone 3;
- **À 40\$** : en cas d'une annulation dans un délai inférieur à 50 minutes ou une absence au passage du taxi en zone 4.
- Le prix complet du transport (prix du transporteur) est chargé à un client dans la situation suivante :
  - *Si un spécial est envoyé plus de deux (2) fois à la suite d'une erreur d'un usager.*

## 7.2 CONTESTATION DES PÉNALITÉS

---

Si vous jugez qu'une pénalité a été injustement appliquée à votre dossier, vous pouvez effectuer une contestation de pénalité auprès du service à la clientèle.

Peu importe la raison de votre pénalité, vous devez nous fournir les éléments suivants pour que votre contestation soit prise en considération :

- Date de l'appel initial;
- Heure de l'appel;
- Numéro de téléphone utilisé lors de votre appel;
- Raison de la contestation avec détails.

Lorsque la contestation est recevable, la pénalité est reportée jusqu'au traitement final effectué par la direction.

Lorsque la décision est rendue, elle est mise au dossier de l'usager et le service à la clientèle vous en fait part au moment de votre prochaine réservation.

**La décision n'est pas contestable.**

## 8. COMPORTEMENT

Nous nous attendons de la part de nos usagers, de notre équipe au service à la clientèle et de nos chauffeurs un comportement courtois, respectueux et exempt d'agressivité.

Tout usager agissant de manière irrespectueuse ou agressive, que ce soit répété ou non et en fonction de la gravité, est passible d'exclusion du service selon le tableau de gradation suivant :

- **Au premier manquement** : un avertissement sera émis par la direction;
- **Au deuxième manquement** : une suspension des services pour une durée de sept (7) jours;
- **Au troisième manquement** : une suspension des services pour une durée de trente (30) jours;
- **Au quatrième manquement** : une suspension définitive des services pour une durée d'un (1) an.

En cas de problématique avec un usager, un membre de notre équipe ou un de nos chauffeurs, veuillez s'il vous plaît communiquer avec nous afin que nous puissions trouver des solutions.

# NOTES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# NOTES

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





Société de  
transport collectif  
de Pierre-De Saurel

Téléphone : 450 743-3336

Sans frais : 1 833 703-3336

Télécopieur : 450 746-7828

450, boulevard Poliquin, local 650  
Sorel-Tracy (Québec) J3P 7R5



[www.stcpierredesaurel.ca](http://www.stcpierredesaurel.ca)

[reservations.stcpierredesaurel.ca](http://reservations.stcpierredesaurel.ca)



[stcpierredesaurel](https://www.facebook.com/stcpierredesaurel)

Pour une mobilité régionale **accessible!**