



TAXIBUS RÉGIONAL



EXPRESS
SOREL-TRACY / LONGUEUIL



CIRCUIT URBAIN



ADAPTÉ

GUIDE DES *usagers*

TAXIBUS RÉGIONAL



MÀJ DU
OCTOBRE 2023



Société de
transport collectif
de Pierre-De Saurel



**Transports
et Mobilité durable**

Québec



Municipalité
MASSUEVILLE



TABLE DES MATIÈRES

1. PRÉSENTATION DE LA STC	
1.1 Mission	4
1.2 Valeurs.....	4
2. DESCRIPTION DU SERVICE DE TAXIBUS RÉGIONAL	
2.1 Répartition du territoire	5
2.2 Liste des arrêts	6
2.3 Horaire.....	6
3. CARTE D'ACCÈS	7
4. PROFILS TARIFAIRES	
4.1 Tarif jeune (0 - 5 ans)	8
4.2 Tarif scolaire (6 - 15 ans).....	8
4.3 Tarif étudiant (16 ans et plus).....	9
4.4 Tarif aîné (65 ans et plus).....	9
4.5 Tarif ordinaire.....	9
5. FONCTIONNEMENT DU TRANSPORT	
5.1 Réservation	10
5.2 Embarquement.....	11
5.3 Suivre mon véhicule.....	12
5.4 Modification et annulation	12
6. TITRES DE TRANSPORT ET POINTS DE VENTE	
6.1 Billet unitaire	13
6.2 Livret	13
6.3 Carte mensuelle	13
6.4 Points de vente.....	14
7. RETOUR SUR APPEL	15
8. TRANSPORT DE MATÉRIEL EN CABINE	
8.1 Transport de bagages et colis	16
8.2 Transport d'animal	16
9. VOYAGER AVEC UN ENFANT	
9.1 Voyager avec un enfant de 0 à 5 ans.....	17
9.2 Voyager avec un enfant de 6 à 11 ans	18
9.3 Voyager avec un enfant de 12 à 15 ans	18
10. PÉNALITÉS	
10.1 Pénalités.....	19
10.2 Autres frais	19
10.3 Contestation.....	20
11. COMPORTEMENT	21
12. ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES.....	22
13. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ.....	22

1. PRÉSENTATION DE LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT COLLECTIF DE PIERRE-DE SAUREL (STC)

La STC est un organisme spécialisé dans l'organisation et l'exploitation du transport collectif et adapté sur le territoire de la MRC de Pierre-De Saurel. La STC organise tous les services de transport : adapté, taxibus régional, circuit urbain et circuit interrégional.

La STC est propriétaire d'une flotte de minibus pour l'exploitation du transport adapté et est composée d'une équipe de plus d'une vingtaine d'employés. Elle est dirigée par un conseil d'administration composé de 3 élus locaux et de 3 membres de la communauté, ainsi qu'un directeur général.

1.1 MISSION

Sa mission est d'assurer une mobilité durable, régionale et interrégionale, en adéquation avec les besoins de la population.

1.2 VALEURS

- Accessibilité des services
- Service de proximité
- Confort
- Sécurité

2. DESCRIPTION DU SERVICE DE TAXIBUS RÉGIONAL

Le taxibus régional est un service de transport collectif de proximité qui permet toute la flexibilité nécessaire pour se déplacer sur l'ensemble du territoire de la MRC de Pierre-De Saurel. Il permet de vous déplacer de Sorel-Tracy vers une municipalité rurale (ou l'inverse) ou encore d'une municipalité rurale à une autre.

Ce service est destiné à une clientèle autonome, en ce qui a trait la capacité à effectuer des déplacements en transport collectif ou pour la manipulation des aides à la mobilité **sans assistance** (ex : canne, marchette ou déambulateur). Les déplacements sont réalisés à l'aide d'un véhicule opéré par un transporteur privé.

2.1 RÉPARTITION DU TERRITOIRE

Pour permettre le jumelage et l'efficacité du service, les municipalités du territoire sont réparties en différentes zones distinctes.

ZONE 1	
Sorel-Tracy	Codes d'arrêts de 1 à 4999
Saint-Joseph-de-Sorel	
Sainte-Anne-de-Sorel	Codes d'arrêts de 900 à 999

ZONE 2	
Saint-Roch-de-Richelieu	Code d'arrêt 5000
Sainte-Victoire-de-Sorel	Code d'arrêt 5500
Saint-Ours	Code d'arrêt 6000

ZONE 2 (SUITE)

Yamaska	Code d'arrêt 6500
Saint-Robert	Code d'arrêt 7000

ZONE 3

Massueville	Code d'arrêt 7500
Saint-Aimé	Code d'arrêt 8000
Saint-David	Code d'arrêt 8500
Saint-Gérard-Majella	Code d'arrêt 9000

2.2 LISTE DES ARRÊTS

Pour la zone 1, près de 400 arrêts numérotés sont implantés partout sur le territoire. Pour certains quartiers moins densément peuplés, des arrêts à l'adresse sont également possibles.

Pour les zones 2 et 3, les embarquements et débarquements se font à l'adresse, en bordure de route. Pour procéder à une réservation, le code d'arrêt de la municipalité, inscrit dans le tableau ci-dessus, doit être combiné avec l'adresse civique.

La liste des arrêts est disponible sur notre site Internet dans la section **Horaire et parcours**. Il est également possible d'obtenir de l'assistance par téléphone auprès de notre équipe.

2.3 HORAIRE

Le service est disponible 365 jours par année de tôt le matin jusqu'à tard en soirée. Les heures de départs inscrites à la grille horaire sont identifiées en fonction de la zone d'origine ou de destination.

La grille horaire est disponible sur notre site Internet dans la section **Horaire et parcours** ainsi qu'au Terminus des Promenades - STC.

Vous pouvez consulter l'horaire du Terminus des Promenades - STC sur la page couverture arrière.

3. CARTE D'ACCÈS

La carte d'accès est obligatoire pour utiliser les services de taxibus régional. L'émission de la première carte d'accès est gratuite. Pour une réimpression, les frais indiqués à la grille tarifaire sont applicables.

Il est possible de faire une demande d'inscription en se présentant directement à notre Terminus des Promenades - STC ou en consultant notre site Internet dans la section **Inscriptions.**

Après avoir complété le formulaire d'inscription, une pièce d'identité avec photo est requise afin de valider l'identité de l'utilisateur :

- Permis de conduire
- Carte d'assurance maladie
- Carte de résident permanent
- Passeport

Lorsque l'inscription est effectuée à notre bureau, une photo est prise sur place par notre personnel.

Lorsque l'inscription est effectuée sur notre site Internet, une photo de style passeport doit être importée sur le portail d'inscription afin que notre équipe puisse finaliser l'ouverture du dossier. La photo doit permettre d'identifier clairement l'utilisateur et correspondre avec la pièce d'identité. La carte d'accès est émise à l'écran et doit être enregistrée dans le téléphone de l'utilisateur par une impression de l'écran.

Dans tous les cas, seule la carte d'accès avec code QR est autorisée pour monter à bord de nos véhicules.

4. PROFILS TARIFAIRES

4.1 TARIF JEUNE (0 - 5 ANS)

Le profil jeune s'adresse à toute personne qui n'a pas atteint 6 ans. **Les déplacements de ce profil tarifaire sont gratuits** et l'utilisateur doit obligatoirement être accompagné d'une personne âgée de 14 ans et plus.

À la fin de la période de validité du tarif jeune, le tarif scolaire s'applique par défaut.

4.2 TARIF SCOLAIRE (6 - 15 ANS)

Le profil scolaire s'adresse à toute personne qui est âgée de 6 ans et plus et qui n'a pas atteint 16 ans. **Les déplacements de ce profil tarifaire sont facturés selon le tarif réduit.**

À la fin de la période de validité du tarif scolaire, l'utilisateur peut demander le profil étudiant s'il poursuit ses études à temps plein ou obtenir le profil tarifaire ordinaire.

4.3 TARIF ÉTUDIANT (16 ANS ET PLUS)

Le profil étudiant s'adresse à toute personne de 16 ans et plus qui fréquente un établissement scolaire à temps plein. **Les déplacements de ce profil tarifaire sont facturés selon le tarif réduit.**

Un des documents suivants est requis pour obtenir ce profil tarifaire :

- Formulaire d'inscription **AVEC LE SCEAU DE L'ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE** attestant l'inscription à temps plein;
- Lettre d'admission de l'établissement scolaire attestant l'inscription à temps plein et comprenant les informations ci-dessous :
 - *Le logo de l'établissement scolaire;*
 - *Confirmation du régime d'études à temps plein;*
 - *Date de la session admise;*
 - *Avoir été émise au maximum 3 mois avant l'inscription.*
- La carte OPUS avec photo de l'ARTM (STM, RTL ou EXO) qui atteste le statut d'étudiant jusqu'au 31 octobre de l'année suivante.

4.4 TARIF ÂNÉ (65 ANS ET PLUS)

Le profil tarifaire aîné s'adresse à toute personne qui a atteint l'âge de 65 ans et qui en fait la demande auprès de notre équipe. **Les déplacements de ce profil tarifaire sont facturés selon le tarif réduit.**

4.5 TARIF ORDINAIRE

Le profil tarifaire ordinaire s'adresse à toute personne qui ne correspond pas aux profils tarifaires précédents.

Les déplacements de ce profil tarifaire sont facturés selon le tarif ordinaire.

5. FONCTIONNEMENT DU TRANSPORT

5.1 RÉSERVATION

Par téléphone, appelez la STC **plus de 30 minutes avant l'heure du départ** au 450 743-3336 ou au 1 833 703-3336 ou faites le tout via notre site Internet dans la section **Réservations**.

Il est possible de réserver un maximum d'une semaine à l'avance par téléphone. Pour plus de prévisibilité, les réservations par Internet sont disponibles jusqu'à 15 jours à l'avance.

Au moment de votre réservation, vous devez :

- Confirmer votre nom et numéro de carte d'accès;
- Transmettre le numéro de l'arrêt pour le départ et la destination (ou l'adresse exacte dans le cas des autres zones autorisées à l'adresse);
- Spécifier la date et l'heure de vos déplacements.

À la fin de votre réservation, vous devez :

- Écouter attentivement la confirmation de l'agente afin d'assurer l'exactitude de vos réservations. En cas d'erreur, des pénalités sont applicables à l'usager.

PARTICULARITÉS

- Pour les départs du soir ainsi que ceux du lendemain matin, identifiés bleu sur l'horaire, **les réservations doivent s'effectuer au plus tard avant la fermeture de nos bureaux.**

Les horaires sont disponibles sur notre site Internet ainsi qu'à notre terminus des Promenades de Sorel.

5.2 EMBARQUEMENT

Pour assurer le respect du délai d'embarquement de tous les usagers et éviter une pénalité pour une absence, vous devez :

- Être présent à l'arrêt ou à l'adresse au moins 2 minutes avant l'heure du départ;
- Être positionné à l'extérieur, directement à l'arrêt ou à l'intersection de l'adresse et de la voie publique pour les zones autorisées à l'adresse;
- Présenter votre carte d'accès avec votre code QR;
- Préparer vos titres de transport ou votre méthode de paiement;
- Pour éviter une absence, demeurer à l'arrêt pour une période de 20 minutes suivant l'heure du départ. À la suite de cette période, vous devez contacter le service à la clientèle si la voiture ne s'est pas présentée et que vous souhaitez prendre de nouveaux arrangements.

À bord de la voiture, il est obligatoire d'attacher sa ceinture conformément à la loi sur l'assurance automobile du Québec. L'utilisateur est responsable de toute infraction obtenue dans le cadre d'une interception des forces de l'ordre.

DÉLAI MAXIMUM AVANT L'EMBARQUEMENT (APRÈS L'HEURE DU DÉPART)		DÉLAI MAXIMUM AVANT D'ARRIVER À DESTINATION (APRÈS L'HEURE DU DÉPART)	
Zones 1 à 3	20 minutes	Zone 1	30 minutes
		Zone 2	45 minutes
		Zone 3	55 minutes

5.3 SUIVRE MON VÉHICULE

Il est possible de localiser en temps réel la position du véhicule qui vous est assigné environ 10 minutes avant l'heure du départ.

Le positionnement des véhicules est disponible sur notre site Internet dans la section **Suivre mon véhicule**.

5.4 MODIFICATION ET ANNULATION

Les modifications et annulations doivent être effectuées à l'avance :

- **ZONE 1** : au moins 20 minutes avant l'heure du départ
- **ZONES 2 ET 3** : au moins 30 minutes avant l'heure du départ

Pour annuler un départ pendant la fermeture des bureaux, il est possible de le faire en composant notre numéro de téléphone, option 8. **Il n'est toutefois pas possible d'annuler un départ de cette façon s'il se déroule pendant les heures d'ouverture du centre de service à la clientèle.**

Les annulations par le site Internet sont disponibles en tout temps même en dehors des heures d'ouverture du service à la clientèle, selon les mêmes conditions.

Une pénalité est applicable pour toute annulation qui n'est pas effectuée selon les directives précédentes. Pour connaître les modalités, consultez l'article 10.1 du présent guide.

6. TITRES DE TRANSPORT ET POINTS DE VENTE

Plusieurs titres de transport sont disponibles en fonction du profil tarifaire de l'utilisateur. Sauf les achats effectués à bord et certaines exceptions, les titres de transport sont émis sur la carte d'accès.

6.1 BILLET UNITAIRE

Acheté à l'avance, le billet unitaire permet de payer son déplacement à bord de façon rapide.

6.2 LIVRET

Les livrets permettent de bénéficier d'un rabais qui varie en fonction du format choisi (livret de 10 ou 25 billets).

6.3 CARTE MENSUELLE

À partir de 20 déplacements par mois, la carte mensuelle est le titre le plus avantageux pour se déplacer sur le réseau de taxibus régional avec un nombre illimité de déplacements.

La carte mensuelle est valide du premier au dernier jour du mois pour lequel elle a été achetée. Pour une carte achetée en cours de mois, sa validité débute le jour de l'achat et se termine le dernier jour du mois courant.

Un titre mensuel flexible est disponible à un tarif avantageux pour permettre l'utilisation de tous les services offerts par la STC et présentés à la page 4 du présent guide.

6.4 POINTS DE VENTE - TAXIBUS RÉGIONAL

POINTS DE VENTE	TITRES	MODALITÉS DE PAIEMENT
À bord	Paiement du déplacement	Argent exact Interac (débit/crédit)
Billetterie en ligne	Tous les titres	Carte de crédit
Terminus des Promenades - STC	Tous les titres	Argent comptant Interac (débit/crédit) Par téléphone (crédit seulement)
Points de vente externes	Livrets 10 et 25 Carte mensuelle	Argent comptant Interac (débit/crédit)

La STC se réserve le droit de retirer des points de vente ou des titres à l'intérieur des points de vente sans préavis. Consultez notre site Internet dans la section **Tarifs et billetterie** pour connaître la liste à jour des points de vente.

7. RETOUR SUR APPEL

Le service de retour sur appel est un service permettant à ceux qui terminent un rendez-vous médical d'obtenir le premier transport disponible à l'horaire.

Ce service est valide uniquement à l'origine de la zone 1.

Ce service permet à l'utilisateur de réserver un transport à l'horaire dans un délai de 15 minutes et d'être jumelé dans une course existante.

Le retour sur appel est disponible uniquement durant les heures d'ouverture du service à la clientèle (consultez la page couverture arrière).

Il est possible de demander un retour sur appel à partir des endroits suivants :

Hôpital Hôtel-Dieu	Clinique d'audiologie
CLSC	Clinique d'orthopédie
Clinique médicale (GMF ou privée)	Clinique de podiatrie
Clinique de soins infirmiers	Cabinet de dentiste
Clinique d'optométrie	Clinique chiropratique
Clinique de physiothérapie	

8. TRANSPORT DE MATÉRIEL EN CABINE

8.1 TRANSPORT DE BAGAGES ET COLIS

Les bagages ne sont pas acceptés dans le coffre arrière des voitures, à l'exception du matériel de première nécessité tel une marchette, des béquilles ou une poussette d'enfant.

Le matériel doit être placé dans le coffre de la voiture par l'utilisateur et sans l'assistance du chauffeur.

Lors de la réservation, il est important de préciser lorsque vous devez apporter du matériel de première nécessité afin d'assurer l'espace nécessaire dans la voiture.

Deux (2) bagages à main sont autorisés à bord des véhicules, à condition d'être **posés sur les genoux** de l'utilisateur. Les bagages à main ne doivent pas occuper la place des autres passagers ni risquer de les blesser.

8.2 TRANSPORT D'ANIMAL

Il est permis de voyager avec un animal de compagnie lorsque celui-ci est en cage et qu'il est positionné sur les genoux de l'utilisateur. La cage ne doit pas permettre de contact entre l'animal et les autres usagers.

9. VOYAGER AVEC UN ENFANT

9.1 VOYAGER AVEC UN ENFANT DE 0 À 5 ANS

Il est possible de voyager avec un enfant âgé de 0 à 5 ans à condition de respecter les conditions suivantes :

- L'enfant doit posséder une carte d'accès et être inscrit dans le profil tarifaire jeune;
- Le parent doit obligatoirement réserver la place de l'enfant;
- La présence du parent est obligatoire pour les enfants de 0 à 5 ans;
- Lorsque possible, l'enfant doit être assis avec le parent sur la banquette arrière de la voiture;
- **Il est très fortement recommandé d'avoir un siège d'auto pour enfant conforme à la loi;**
- Dans l'absence d'un siège d'auto, l'enfant doit être attaché sur la banquette arrière à côté du parent. Si l'enfant n'est pas en mesure de s'asseoir sécuritairement, il est nécessaire que l'enfant soit installé sur les genoux du parent, **par-dessus** la ceinture. **L'enfant ne doit jamais être attaché avec la ceinture du parent.**

Lorsqu'un des deux parents est aux études à temps plein, il est possible d'effectuer des transports entre le domicile, la garderie et l'école du parent à l'intérieur d'une seule réservation. Renseignez-vous auprès de notre équipe pour en connaître les modalités.

9.2 VOYAGER AVEC UN ENFANT DE 6 À 11 ANS

- L'enfant doit posséder une carte d'accès et être inscrit dans le profil tarifaire scolaire;
- Le parent doit obligatoirement réserver la place de l'enfant;
- La présence du parent est obligatoire pour les enfants de 6 à 11 ans, à moins qu'un formulaire de consentement parental n'ait été dûment signé;
- Lorsque possible, l'enfant doit être assis avec le parent sur la banquette arrière de la voiture;
- Pour les enfants de moins de 9 ans, **il est très fortement recommandé d'avoir un siège d'auto conforme à la loi.**

9.3 VOYAGER AVEC UN ENFANT DE 12 À 15 ANS

- L'enfant doit posséder une carte d'accès et être inscrit dans le profil tarifaire scolaire;
- L'enfant peut voyager seul sans restriction.

10. PÉNALITÉS ET AUTRES FRAIS

10.1 PÉNALITÉS

Une pénalité est inscrite au dossier de l'usager lorsqu'une infraction est commise. Les frais sont réclamés **lors du prochain déplacement**. En cas de non-paiement, l'usager est refusé à bord et une pénalité pour absence est appliquée.

Les motifs d'infraction entraînant une pénalité :

- Absence au moment du passage de la voiture;
- Annulation dans un délai inférieur à 20 minutes et zone 1 et 30 minutes pour les autres zones.

Le prix des pénalités est déterminé à l'intérieur de la grille tarifaire, disponible sur notre site Internet dans la section **Tarifs et billetterie**.

10.2 AUTRES FRAIS

La STC se réserve le droit d'envoyer un transport spécial à un usager qui n'a pas reçu le service approprié. L'usager doit tout de même payer son passage avec un titre de transport valide.

Après l'analyse du dossier, la STC détermine les causes liées au manquement de service.

Si le manquement résulte d'une erreur de la STC, le surcoût du transport spécial est à la charge de cette dernière.

Si le manquement résulte d'une erreur de l'utilisateur, un surcoût est applicable à l'utilisateur en fonction de la zone d'origine :

- Premier événement : la pénalité prévue à la grille tarifaire est appliquée;
- Deuxième événement : la pénalité est doublée;
- Au troisième événement, l'utilisateur ne peut plus bénéficier d'un transport spécial pour une période 6 mois.

10.3 CONTESTATION

Toutes les pénalités ou autres frais peuvent être contestés si l'utilisateur croit qu'ils ont été injustement appliqués.

Procédure de contestation :

- Contacter le service à la clientèle;
- Spécifier la date et l'heure de l'appel original de la réservation;
- Préciser le numéro de téléphone utilisé lors de la réservation;
- Expliquer la raison pour laquelle la pénalité ne devrait pas être appliquée.

La contestation est transmise à l'administration qui est responsable d'en effectuer l'analyse à l'aide de différents outils technologiques. La décision rendue est transmise par le service à la clientèle et ne peut faire l'objet d'une nouvelle contestation.

11. COMPORTEMENT

Les usagers, les membres du personnel de la STC et de ses partenaires doivent avoir un comportement courtois, respectueux et exempt d'agressivité.

Afin d'offrir un confort à l'ensemble des usagers qui utilisent nos services, veuillez adopter les habitudes suivantes :

- Si vous parlez au téléphone au moment de l'embarquement, veuillez mettre l'appel en attente afin de procéder à votre identification et au paiement.
- Pendant le voyage, n'utilisez pas de haut-parleurs et parlez le plus discrètement possible pour assurer la quiétude des autres usagers.
- La musique doit être écoutée à l'aide d'écouteurs afin que les autres usagers ne soient pas dérangés par le son de votre appareil.
- En soirée, évitez d'allumer les écrans de vos appareils électroniques ou d'autres appareils lumineux, qui nuisent à la vision du chauffeur et des autres passagers.
- Il est strictement défendu de boire ou manger à l'intérieur des véhicules.
- Nous vous demandons de maintenir une hygiène personnelle adéquate pour le respect des autres usagers.

Le transport pourrait vous être refusé si :

- **Vous manifestez un comportement jugé violent;**
- **Vous êtes en état d'ébriété ou sous l'effet d'autres substances.**

La STC peut également intervenir auprès d'un usager qui serait l'objet d'une plainte en lien avec son comportement. Dans un tel cas, la STC intervient selon la gradation suivante :

- Un avertissement est émis lors d'un premier manquement;
- Une suspension des services pour une durée de sept (7) jours est émise au deuxième manquement;

- Une suspension des services pour une durée de trente (30) jours est émise pour un troisième manquement;
- Une suspension des services pour une durée d'un (1) an est émise pour un quatrième manquement.

La STC se réserve le droit d'appliquer des sanctions plus sévères en fonction de la gravité des manquements reprochés.

12. ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES

Veillez consulter notre politique en matière de qualité de services pour connaître nos engagements et normes de service en visitant notre site Internet dans la section **À propos**.

Une plainte peut être déposée au service à la clientèle pour un service rendu de façon inappropriée par un membre du personnel, un de ses partenaires ou un autre usager.

13. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Veillez consulter notre politique en matière de confidentialité en visitant notre site Internet dans la section **À propos**.

Bienvenue à bord!



Société de
transport collectif
de Pierre-De Saurel

Téléphone : 450 743-3336

Sans frais : 1 833 703-3336

TERMINUS DES PROMENADES - STC

450, boulevard Poliquin, local 650

Sorel-Tracy (Québec) J3P 7R5



www.stcpierredesaurel.ca



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



info@stcpierredesaurel.ca

HEURES D'OUVERTURE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

LUNDI	6 h 00 à 20 h 30
MARDI	6 h 00 à 20 h 30
MERCREDI	6 h 00 à 20 h 30
JEUDI	6 h 00 à 20 h 30
VENDREDI	6 h 00 à 20 h 30
SAMEDI	8 h 15 à 16 h 45
DIMANCHE	8 h 15 à 16 h 45

*Les heures d'ouverture du service à la clientèle peuvent être modifiées lors des journées fériées. Pour connaître les modifications, consultez notre site Internet dans la section **Horaire et parcours**.*

Pour une mobilité régionale **accessible!**