



Corporation de
mobilité
collective de
Charlevoix

Guide de l'utilisateur Transport collectif CMCC 2022



**MOBILITÉ
COLLECTIVE
CHARLEVOIX**
418.400.8080

Les services de transport collectif et adapté
pour TOUT Charlevoix

Table des matières

Horaire des bureaux	3
Comment réserver.....	3
Quand réserver.....	4
Renseignements demandés	4
Annulation	4
Modification d'une réservation.....	5
Retard et annulation de dernière minute	5
Interruption de service en cas d'intempérie (chute de neige, verglas, situation d'urgence)	5
Embarquement/débarquement.....	6
Animaux de compagnie	6
Bagages, emplettes et équipements	6
Comportement	7
Objets perdus ou brisés.....	7
Consommation	7
Mesures sanitaires reliées à la COVID	7
Retard	8
Procédures d'urgence.....	8
Plainte et requête.....	8
Information.....	8
Non-respect de la politique.....	9

Horaire des bureaux

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h.

Les bureaux sont fermés lors des jours fériés ou le jour ouvrable suivants si celui-ci est durant la fin de semaine et par ailleurs il n'y a pas de service de transport. Voici les journées de fermeture :

- Vendredi saint;
- Lundi de Pâques;
- Journée nationale des patriotes;
- Fête nationale du Québec;
- Fête du Canada;
- Fête du Travail;
- Action de Grâce;
- Période des Fêtes : sujet à changement*

* L'utilisateur peut consulter le calendrier annuel ou communiquer avec le Service de transport pour connaître les journées de fermeture de cette période.

L'utilisateur doit réserver le jour ouvrable précédent le jour férié s'il a besoin de transport le lendemain du jour férié puisque les appels ne sont pas pris durant ces journées de fermeture.

Comment réserver

- Par téléphone : 418-400-8080 ;
- Par courriel : info@mobilitecharlevoix.ca
- En ligne : www.mobilitecharlevoix.ca

L'utilisateur peut effectuer une demande de transport sur la boîte vocale, par courriel et en ligne. Cependant, un consentement doit être émis par le Service de transport afin que la demande soit confirmée.

Quand réserver

Du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h à l'exception des jours fériés.

- Déplacement régulier : trois jours ouvrables avant le début des transports;
- Déplacement occasionnel : en avant-midi le jour ouvrable précédant le déplacement.

Renseignements demandés

L'utilisateur doit fournir les renseignements suivants afin d'effectuer l'ouverture du dossier :

- Nom et prénom;
- Numéro de téléphone;
- Date du transport;
- Lieu de départ et de destination;
- L'heure et la durée de votre rendez-vous (s'il y a lieu)
- Fréquence du déplacement (s'il y a lieu);
- La présence d'enfant (s'il y a lieu);
- Adresse courriel (s'il y a lieu);
- Coordonnées d'une personne à joindre en cas d'urgence (non obligatoire).

Annulation

L'utilisateur doit aviser le Service de transport de l'annulation de son transport le plus rapidement possible, idéalement au minimum une heure avant le moment prévu de son déplacement par téléphone. Les annulations peuvent être faites sur la boîte vocale si le message est détaillé (nom, destination et date du transport).

Si l'utilisateur est absent à l'aller, son retour est automatiquement annulé. S'il désire conserver son retour, il doit en aviser le Service de transport.

Le Service se réserve le droit de prendre des recours envers un usager qui omet fréquemment d'annuler ses transports.

Modification d'une réservation

- Toute demande de modification d'une réservation doit être faite la veille du transport avant midi (12 h);
- Les modifications d'une réservation du lundi doivent être effectuées le vendredi avant midi (12 h).

Une demande de modification d'une réservation régulière doit être faite deux jours ouvrables avant la date de début de la modification. Un chauffeur ne peut pas modifier une réservation sans l'accord du Service de transport.

CONDITIONS INHABITUELLES

Retard et annulation de dernière minute

Un retard est considéré comme inhabituel quand il excède dix minutes. L'utilisateur peut alors communiquer par téléphone à la Corporation de mobilité collective qui l'informerait de la raison du retard et des ajustements qui le concernent. Si c'est la boîte vocale qui entre en fonction au moment de l'appel, il est important de laisser un message détaillé (nom et numéro de téléphone)

Interruption de service en cas d'intempérie (chute de neige, verglas, situation d'urgence)

Le Service de transport peut suspendre ses services pour la journée complète ou temporairement. **Il est de la responsabilité de l'utilisateur de vérifier les prévisions météorologiques avant ses déplacements.**

En cas de fermeture du service pour la journée complète, l'utilisateur peut communiquer par téléphone avec La Corporation, le message vocal sera modifié pour aviser de l'annulation des transports pour la journée. L'annonce sera également faite sur notre site web et la page Facebook de la CMCC. L'information est également transmise à nos médias locaux.

En cas de fermeture temporaire du service, il est possible que le service de transport soit en mesure d'effectuer le déplacement de l'aller, mais pas celui du retour.

Embarquement/débarquement

- L'utilisateur doit être présent à l'avance et doit laisser sortir les passagers qui désirent débarquer avant de monter dans le véhicule.
- Les sièges situés derrière le chauffeur et identifiés à cette fin sont prioritairement réservés pour les personnes âgées, les personnes ayant des limitations fonctionnelles et les parents accompagnés de très jeunes enfants.

Animaux de compagnie

- Les animaux de compagnie doivent obligatoirement voyager dans une cage fermée pouvant rester sur les genoux de l'utilisateur.
- L'utilisateur pourrait se voir refuser l'accès avec son animal selon l'achalandage à bord du véhicule.
- Cette restriction ne s'applique pas aux chiens-guides ou aux chiens d'assistance.

Bagages, emplettes et équipements

- Les bagages, emplettes et équipements sont permis si leur manipulation ne nécessite pas l'intervention du chauffeur, s'ils ne requièrent pas d'espace additionnel à bord du véhicule et s'ils n'encombrent pas le passage.
- Ceux-ci doivent être placés sur les genoux de l'utilisateur, sans nuire aux autres passagers. En aucun temps, les bagages ne peuvent être déposés dans l'allée. Les sièges sont réservés à l'usage des passagers et ne doivent pas servir de porte-bagages.
- Les poussettes préalablement pliées sont acceptées dans l'autobus. Le chauffeur ne manipule pas les poussettes et n'offre pas d'assistance à l'embarquement et au débarquement.
- Dans tous les cas, le chauffeur peut refuser l'accès en raison de la capacité du véhicule et/ou pour des raisons de sécurité.

Comportement

- Le comportement de l'utilisateur à bord du véhicule doit être empreint de respect et de civisme envers le chauffeur et les autres passagers.
- Il est interdit de se lever, de marcher, de se déplacer et d'ouvrir la porte du véhicule lorsqu'il est en marche.
- Aucune violence et aucun geste à caractère sexuel ne sont tolérés et il est interdit d'effectuer de la sollicitation (ex. : collecter de l'argent, faire de la promotion ou vendre des produits).
- S'il y a lieu, le chauffeur sous l'autorité de La Corporation se réserve le droit d'expulser l'utilisateur.

Objets perdus ou brisés

- Si l'utilisateur oublie un objet dans un véhicule, il doit communiquer avec La Corporation afin de vérifier si l'objet a été retrouvé. La Corporation n'est pas responsable des objets perdus, volés ou brisés lors des déplacements.

Consommation

- Afin de maintenir les autobus dans un bon état de propreté, la consommation de nourriture ou de boissons de toute sorte est interdite à l'intérieur des véhicules.

Mesures sanitaires liées à la COVID

Le port du couvre-visage est toujours obligatoire dans les services de transport collectif pour les personnes de 10 ans et plus. Tout usager de 10 ans et plus qui ne porte pas de couvre-visage se verra refuser l'accès au transport collectif, et ce, conformément aux directives nationales de santé publique.

Retard

L'usager doit être prêt dix minutes avant l'heure prévue d'embarquement. Il se peut qu'en raison d'impondérables, le véhicule soit en avance ou en retard de quelques minutes.

Procédures d'urgence

Une procédure est fournie aux transporteurs afin que les chauffeurs interviennent efficacement dans des situations d'urgence aussi diverses qu'un accident, un bris mécanique et un comportement perturbateur d'un usager.

Les chauffeurs devront informer dans un ordre déterminé, selon la nature de l'urgence, soit La Corporation, le transporteur et le 911.

Plainte et requête

Toute plainte concernant le service de transport collectif doit être soumise dans les meilleurs délais à La Corporation. Afin de traiter correctement la plainte, il est impératif de fournir le maximum de détails (personnes impliquées, témoins, date, heure, lieu, zone ou ligne, arrêt, etc.).

Une plainte peut être transmise par écrit à La Corporation de mobilité collective de Charlevoix au 342, route 138, Saint-Hilarion (Québec) G0V 1V0 ou par courriel à l'adresse électronique direction@mobilitecharlevoix.ca.

Information

Pour obtenir de l'information générale sur le service de transport, communiquer avec la Corporation de mobilité collective de Charlevoix au 418-400-8080, du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h à 16h ou par courriel à l'adresse électronique info@mobilitecharlevoix.ca


Non-respect de la politique

Le non-respect de l'une ou l'autre des règles émises par La Corporation peut entraîner l'expulsion immédiate de l'utilisateur.



342, route 138
Saint-Hilarion, Québec
G0A 3V0

T. 418 400-8080
Courriel : direction@mobilitecharlevoix.ca

 @mobilitecollectivecharlevoix

Mandataire pour les :

