

RÈGLES D'UTILISATION DU TRANSPORT À LA DEMANDE



TAD



Société de transport
de Sherbrooke

AVANT-PROPOS

Le manuel des règles d'utilisation du service de transport à la demande est mis à la disposition des utilisateurs afin de bien les informer sur la nature du service offert ainsi que sur la façon de les utiliser.

Il permet d'assurer à tous un service fiable, équitable et de qualité.

Bonne route !

Société de transport de Sherbrooke

TABLE DES MATIÈRES

1. DÉFINITION ET FONCTIONNEMENT	1
1.1. INTRODUCTION	1
1.2. INSCRIPTION AU SERVICE.....	1
1.3. TERRITOIRE DESSERVI	1
1.4. HEURES DE SERVICE DU TRANSPORT.....	2
1.5. DEMANDE DE TRANSPORT POUR UN DÉPLACEMENT RÉGULIER.....	2
1.6. DEMANDE POUR UN DÉPLACEMENT OCCASIONNEL	2
2. PROCÉDURE DE RÉSERVATION	2
2.1. DEMANDE DE TRANSPORT.....	2
2.2. RETOUR SUR APPEL.....	3
2.3. DEMANDE DE MODIFICATION	3
2.4. ANNULATION	3
2.5. PRISE EN CHARGE.....	4
3. SÉCURITÉ	4
4. BAGAGES, SACS D'ÉPICERIE OU MAGASINAGE.....	4
5. TEMPÊTE DE NEIGE OU VERGLAS	4
6. INTERDICTION DE FUMER À BORD	4
7. TARIFICATION.....	5
8. PLAINTES, SUGGESTIONS, COMMENTAIRES ET RENSEIGNEMENTS.....	5

Note : La forme masculine est utilisée dans ce document dans le seul but d'alléger le texte.

1.DÉFINITION ET FONCTIONNEMENT

1.1. INTRODUCTION

Le service du transport à la demande de la STS existe spécifiquement pour répondre aux besoins du transport des personnes habitant certains secteurs de la ville de Sherbrooke. Le service est offert sur réservation en collaboration avec Taxis de Sherbrooke inc.

1.2. INSCRIPTION AU SERVICE

Pour être admis au service du transport à la demande de la STS vous devez :

Vous inscrire au service pour obtenir votre numéro de client en fournissant les informations suivantes : **prénom, nom, adresse complète, numéro de téléphone et courriel.**

Vous pouvez vous inscrire et obtenir votre numéro de client en appelant à Taxis de Sherbrooke inc. au 819 562-4717.

Si vous êtes inscrit au transport à la demande, il est important de communiquer tout changement d'adresse ou de numéro de téléphone à Taxis de Sherbrooke inc.

Les règles d'utilisation du transport à la demande décrivent tous les renseignements nécessaires à la réservation et à l'utilisation du transport en commun.

Il est à noter que nous offrons un service qui vous permet de vous déplacer entre un arrêt non desservi par le service d'autobus régulier et un lieu de rabattement sur une ligne d'autobus régulière. Ceci signifie que le transport à la demande n'est pas un service de porte-à-porte.

1.3. TERRITOIRE DESSERVI

Le transport à la demande de la STS dessert, pour le moment, uniquement une partie du district 1.3 de Saint-Élie. Consultez le feuillet de la ligne 70 pour visualiser le secteur desservi.

1.4. HEURES DE SERVICE DU TRANSPORT

Du lundi au vendredi de 6 h à 8 h et de 15 h 55 à 19 h. À noter que le service a des heures de passage précises à l'intérieur de ces plages horaires.

Lors d'un jour férié, le service n'est pas disponible.

1.5. DEMANDE DE TRANSPORT POUR UN DÉPLACEMENT RÉGULIER

Un **déplacement régulier** est un déplacement répétitif à heures, jours et lieux fixes.

Exemple : *M. Untel; départ à 9 h de l'arrêt... au lieu de rabattement..., tous les mercredis.*

Cette demande nécessite un seul appel à Taxis de Sherbrooke inc. afin de les informer de vos besoins.

Si les demandes de transport sur une base régulière sont annulées ou modifiées de façon répétitive, la Société se réserve le droit de les modifier pour un déplacement occasionnel après en avoir au préalable informé le client. Dans un tel cas, le client devra téléphoner au minimum 1 h avant chacun de ses déplacements pour effectuer sa réservation.

Pour un changement de lieu de montée, de lieu de descente ou d'heure, le client devra contacter Taxis de Sherbrooke inc.

1.6. DEMANDE POUR UN DÉPLACEMENT OCCASIONNEL

Un **transport occasionnel** est un déplacement aller ou retour ou aller et retour à un jour donné.

Les demandes de transport occasionnel sont acceptées pour tous les passages disponibles. **Cependant, la demande doit être faite au moins 1 h avant l'heure de passage prévue.**

2. PROCÉDURE DE RÉSERVATION

2.1. DEMANDE DE TRANSPORT

Pour joindre Taxis de Sherbrooke inc. pendant les heures d'ouverture, veuillez composer le 819-562-4717.

Vous devez indiquer au répartiteur de Taxis de Sherbrooke inc. s'il s'agit d'une demande de transport régulier ou occasionnel.

Pour réserver un déplacement, vous devez donner les informations suivantes :

- ☐ Votre numéro de client et votre nom
- ☐ Le jour souhaité du déplacement.
- ☐ L'arrêt de départ.
- ☐ L'arrêt de destination.
- ☐ Le numéro du voyage et l'heure de passage prévue.

Le rendez-vous confirmé du transport devient une réservation et le client en est responsable.

2.2. RETOUR SUR APPEL

S'il souhaite utiliser le service pour son retour, le client se doit d'effectuer sa réservation auprès de Taxis de Sherbrooke inc. tel qu'il l'a fait au préalable pour l'aller.

2.3. DEMANDE DE MODIFICATION

Le client peut demander une modification à une réservation déjà inscrite.

Le répartiteur peut modifier une réservation dans la mesure où le service est disponible et qu'elle est faite **au minimum 1 h avant l'heure de passage de la première réservation.**

Si le répartiteur ne peut respecter ces conditions, la demande de modification sera refusée. Le client aura alors le choix de conserver sa réservation d'origine ou de l'annuler.

Toutes les demandes de réservation, de modification ou autres devront être formulées, exclusivement à Taxis de Sherbrooke inc. au 819-562-4717.

2.4. ANNULATION

Pour une annulation téléphonez Taxis de Sherbrooke inc. au 819-562-4717.

Il est obligatoire pour le client d'aviser la répartition d'une annulation dès qu'elle est connue; exemple : une absence, une maladie ou une vacance. Dans le cas d'absence du client, le chauffeur

avisera le répartiteur et ce dernier **annulera automatiquement le déplacement de retour** s'il s'agit d'un déplacement régulier. Le client qui désire conserver son retour devra refaire une demande à Taxis de Sherbrooke inc.

Cette mesure nous évitera des déplacements inutiles.

Les occasions où le client ne se présente pas (voyage blanc) ou fait des annulations de façon répétitive pourront amener la STS à exclure le client fautif des réservations, et ce, pour une période à déterminer.

2.5. PRISE EN CHARGE

Vous devez vous présenter à l'arrêt cinq (5) minutes à l'avance. En cas de retard, le taxi ne vous attendra pas.

3. SÉCURITÉ

Par mesure de sécurité, tous les clients du transport à la demande doivent obligatoirement boucler leur ceinture de sécurité dans les voitures taxis.

4. BAGAGES, SACS D'ÉPICERIE OU MAGASINAGE

Seuls les bagages ou sacs d'épicerie ou de magasinage qui ne requièrent pas l'assistance du chauffeur et d'espace additionnel dans les véhicules sont acceptés à bord.

Dans tous les cas, le sac d'épicerie ou de magasinage doit être placé sur les genoux du client lorsqu'il prend place à bord de la voiture taxi.

5. TEMPÊTE DE NEIGE OU VERGLAS

Lors d'une tempête **majeure** de neige ou de verglas, les clients seront informés de l'annulation du service sur le site web de la STS et par la radio locale.

6. INTERDICTION DE FUMER À BORD

En référence à la **Loi 84** concernant la protection des non-fumeurs et par mesure de sécurité, **il est strictement interdit de fumer à bord des véhicules de la STS et de Taxis de Sherbrooke inc.** Cette mesure s'applique aux chauffeurs, aux clients et à toute autre personne à bord du véhicule.

7. TARIFICATION

Aucun paiement n'est requis lors de votre montée. Toutefois, il vous faudra présenter un titre valide lors de votre montée sur le réseau urbain. La grille tarifaire du transport en commun en vigueur à la STS s'applique.

8. PLAINTES, SUGGESTIONS, COMMENTAIRES ET RENSEIGNEMENTS

Le client qui formule une plainte contribue à l'amélioration du service et ne doit d'aucune manière craindre de perdre son droit au transport.

Il est possible d'acheminer les plaintes, commentaires, suggestions ou demandes de renseignements par téléphone, par courrier ou par courrier électronique aux coordonnées suivantes :

Service à la clientèle
Société de transport de Sherbrooke (STS)
895, rue Cabana
Sherbrooke (Québec) J1K 2M3
Téléphone : **819 564-2687 (faites le 4)**
Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 8 h à 16 h 30
courrier électronique service.clientele@sts.qc.ca