



Corporation de
mobilité
collective de
Charlevoix

**Politique de service
Navette La Malbaie
Circuit estival 2021**

 **Navette**
La Malbaie

Produit par la Corporation de mobilité collective Charlevoix :

Nancy Tremblay
Directrice générale
nancy.tremblay@mobilitecharlevoix.ca

Adopté par :

La Ville de La Malbaie le 14 juin 2021

Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

Table de matières

Les responsabilités	4
La MRC de Charlevoix-Est.....	4
La Corporation de mobilité collective de Charlevoix.....	4
La ville de La Malbaie	4
Le transporteur.....	4
Mandat et objectif.....	5
L'offre de service	5
Parcours.....	5
Fréquence.....	6
Horaire.....	6
Tarification.....	7
Paielement	7
Billetterie	7
Les responsabilités de l'utilisateur	8
Embarquement/débarquement.....	8
Animaux de compagnie	8
Bagages, emplettes et équipements.....	8
Comportement	9
Objets perdus ou brisés.....	9
Consommation	9
Mesures sanitaires reliées à la COVID	9
Non-respect de la politique.....	10
Fonctionnement	10
Retard	10
Procédures d'urgence.....	10
Plainte et requête.....	10
Information.....	11

Les responsabilités

La MRC de Charlevoix-Est

La MRC de Charlevoix-Est a mandaté la Corporation de mobilité collective de Charlevoix pour assurer la gestion, l'organisation et le développement des services de transport collectif sur son territoire.

La Corporation de mobilité collective de Charlevoix

La Corporation de mobilité collective de Charlevoix ci-après appelée **La Corporation** est un organisme à but non lucratif fondé en 2018 et mandaté par les MRC de Charlevoix et de Charlevoix-Est pour organiser le transport terrestre de personnes sur l'ensemble du territoire de Charlevoix. Mandataire des deux MRC, la CMCC est responsable du développement et de la promotion de l'offre en mobilité collective et vise à développer une expertise forte en matière de mobilité de personnes pour notre région.

La ville de La Malbaie

La ville de La Malbaie qui a délégué sa compétence en transport de personnes à la MRC de Charlevoix-Est, désire offrir un service de transport collectif de personnes sur son territoire durant l'été 2021.

La ville de La Malbaie a donné un mandat à la Corporation de mobilité collective de Charlevoix, mandataire de la MRC de Charlevoix-Est, pour mettre en place un projet pilote de transport collectif de personnes sur son territoire durant l'été 2021.

Le conseil municipal de la Ville de La Malbaie a adopté la politique suivante régulant les services de transport collectif offerts sur son territoire durant l'été 2021.

Le transporteur

Les déplacements seront effectués en minibus de 21 passagers. Le fournisseur est titulaire d'un permis de transport par autobus et est lié par contrat avec La Corporation.

Mandat et objectif

La Corporation organise le service de desserte de transport collectif à La Malbaie pour l'été 2021 mandaté par la Ville de La Malbaie en partenariat avec la SDC du centre-ville de La Malbaie, la SDC de Pointe-au-Pic et le réseau des hôteliers de La Malbaie.

Ce projet s'inscrit dans une phase de projet pilote sur le territoire de la MRC de Charlevoix-Est, puisque La Corporation implantera un nouveau réseau structurant de transport collectif au printemps 2022. Le résultat de ce service validera les besoins supplémentaires relatifs à l'achalandage estival sur le territoire de La Malbaie plus spécifiquement.

L'offre de service

Parcours

- La navette La Malbaie est un service de transport collectif à horaire fixe sur un circuit préétabli.
- Les zones desservies par le service sont les suivantes :
Du quai de Pointe au Pic (La Malbaie) -> Centre-ville de La Malbaie -> au quai de Pointe-au-Pic (La Malbaie)
- Le circuit de 14 km est d'une durée totale de 57 minutes et comporte 12 arrêts.



Fréquence¹

- 7 jours / 7 : Du 18 juin au 6 septembre 2021
- 4 jours / 7 : Du jeudi au dimanche : Du 9 septembre au 11 octobre inclusivement.
- Les services de transport collectif sont offerts même les jours fériés.

Horaire²

- Le premier départ est à 7h30 - Le dernier départ est à 21h30.

DIRECTION	No. ARRÊT	NOM DE L'ARRÊT	HORAIRE												
DÉPART - Terminus	1	Café de la Gare / Train de Charlevoix	7h30	8h30	9h30	11h30	12h30	13h30	15h30	16h30	17h30	18h30	20h30	21h30	
<i>direction centre-ville</i>	2	Petit Manoir du Casino	7h34	8h34	9h34	11h34	12h34	13h34	15h34	16h34	17h34	18h34	20h34	21h34	
<i>direction centre-ville</i>	3	Casino / Fairmont Manoir Richelieu	7h38	8h38	9h38	11h38	12h38	13h38	15h38	16h38	17h38	18h38	20h38	21h38	
<i>direction centre-ville</i>	5	Église Pointe-au-Pic / Musée de Chlvx	7h42	8h42	9h42	11h42	12h42	13h42	15h42	16h42	17h42	18h42	20h42	21h42	
<i>direction centre-ville</i>	6	Boul. Comporté / Ch. Du Golf	7h44	8h44	9h44	11h44	12h44	13h44	15h44	16h44	17h44	18h44	20h44	21h44	
<i>direction centre-ville</i>	7	Jean Coutu / Place Charlevoix	7h46	8h46	9h46	11h46	12h46	13h46	15h46	16h46	17h46	18h46	20h46	21h46	
<i>direction centre-ville</i>	8	Rue St-Philippe / Place Charlevoix	7h50	8h50	9h50	11h50	12h50	13h50	15h50	16h50	17h50	18h50	20h50	21h50	
<i>direction centre-ville</i>	9	Rue St-Étienne / Du Jardin	7h52	8h52	9h52	11h52	12h52	13h52	15h52	16h52	17h52	18h52	20h52	21h52	
<i>direction centre-ville</i>	10	Bibliothèque / Tourisme Charlevoix	7h54	8h54	9h54	11h54	12h54	13h54	15h54	16h54	17h54	18h54	20h54	21h54	
<i>direction centre-ville</i>	11	Église La Malbaie / Rue St-Étienne	7h57	8h57	9h57	11h57	12h57	13h57	15h57	16h57	17h57	18h57	20h57	21h57	
<i>direction Pointe-au-Pic</i>	12	Centre-ville / Rue St-Étienne	8h00	9h00	10h00	12h00	13h00	14h00	16h00	17h00	18h00	19h00	21h00	22h00	
<i>direction Pointe-au-Pic</i>	10	Bibliothèque / Tourisme Charlevoix	8h03	9h03	10h03	12h03	13h03	14h03	16h03	17h03	18h03	19h03	21h03	22h03	
<i>direction Pointe-au-Pic</i>	9	Rue St-Étienne / Du Jardin	8h05	9h05	10h05	12h05	13h05	14h05	16h05	17h05	18h05	19h05	21h05	22h05	
<i>direction Pointe-au-Pic</i>	8	Rue St-Philippe / Place Charlevoix	8h08	9h08	10h08	12h08	13h08	14h08	16h08	17h08	18h08	19h08	21h08	22h08	
<i>direction Pointe-au-Pic</i>	7	Jean Coutu / Place Charlevoix	8h11	9h11	10h11	12h11	13h11	14h11	16h11	17h11	18h11	19h11	21h11	22h11	
<i>direction Pointe-au-Pic</i>	6	Boul. Comporté / Ch. Du Golf	8h13	9h13	10h13	12h13	13h13	14h13	16h13	17h13	18h13	19h13	21h13	22h13	
<i>direction Pointe-au-Pic</i>	5	Église Pointe-au-Pic / Musée de Chlvx	8h15	9h15	10h15	12h15	13h15	14h15	16h15	17h15	18h15	19h15	21h15	22h15	
<i>direction Pointe-au-Pic</i>	4	Ch. Des Falaises / Côte Bellevue	8h17	9h17	10h17	12h17	13h17	14h17	16h17	17h17	18h17	19h17	21h17	22h17	
<i>direction Pointe-au-Pic</i>	2	Petit Manoir du Casino	8h20	9h20	10h20	12h20	13h20	14h20	16h20	17h20	18h20	19h20	21h20	22h20	
<i>direction Pointe-au-Pic</i>	3	Casino / Fairmont Manoir Richelieu	8h23	9h23	10h23	12h23	13h23	14h23	16h23	17h23	18h23	19h23	21h23	22h23	
ARRIVÉE - Terminus	1	Café de la Gare / Train de Charlevoix	8h27	9h27	10h27	12h27	13h27	14h27	16h27	17h27	18h27	19h27	21h27	22h27	

¹ La fréquence est sujette à changement en fonction de l'achalandage et de la demande.

² Si le nombre de passagers pour un départ, sur une période de plus d'une semaine, représente moins de 20 % de la capacité soit 4 passagers, La Corporation se réserve le droit de retirer le départ pour une période indéterminée.

Tarification

La tarification en vigueur est de 3 \$ par déplacement.

Tarif réduit :

- Livret de 8 billets à 20.00\$, disponible à la billetterie.
- Enfant de 12 ans et moins : gratuit. Doit être accompagné d'un adulte.

Enfant en bas âge : Comme le véhicule ne dispose pas de ceinture de sécurité, aucun équipement d'appoint ne peut être utilisé dans le véhicule. L'adulte est responsable d'assurer la sécurité de l'enfant durant le déplacement.

Le transport est automatiquement refusé à l'utilisateur qui n'acquiesce pas son droit de passage.

Païement

Les modes de paiement acceptés sont :

- Argent comptant : L'utilisateur doit payer en monnaie exacte s'il acquiesce son passage en espèces. Le chauffeur n'est pas tenu de rendre la monnaie.
- Paiement mobile sans contact à l'intérieur du véhicule.
- En billet

Billetterie

Des livrets de 8 billets non remboursables sont vendus et payables en argent comptant ou par cartes aux points de vente suivants :

- Auprès du chauffeur **(AU DÉPART - TERMINUS SEULEMENT)**
- Au dépanneur du Fairmont Le Manoir Richelieu
- À la bibliothèque de La Malbaie (rue St-Étienne)
- À l'Auberge de jeunesse de La Malbaie (rue St-Étienne)
- Au carrefour du Dollar (Centre-ville de La Malbaie)
- Chez Tou & Cie (Centre-ville de La Malbaie)

Les responsabilités de l'utilisateur

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.
- Le débarquement se fait uniquement aux arrêts identifiés.
- Lorsque l'utilisateur prévoit de débarquer à un arrêt, il actionne la sonnette prévue à cet effet afin d'avertir le chauffeur de son intention de descendre au prochain arrêt.
- 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 reliées 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.

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.

Fonctionnement

Retard

Dans les conditions normales d'opération La Corporation s'engage à respecter l'horaire de La Navette La Malbaie avec un écart maximum de deux (2) minutes d'avance et cinq (5) minutes de retard.

Cependant, La Corporation se dégage de la responsabilité de tout retard causé par des situations imprévues, soit : panne de courant, accident de la route, bris de chaussée, ralentissement de la circulation, manifestation ou toute autre situation imprévue entraînant un retard.

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 navette, 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



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

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

 @mobilitecollectivecharlevoix

Mandataire pour les :

