

## PLATEFORME EN LIGNE / ABONNEMENT ANNUEL

### Vais-je recevoir une vignette autocollante comme par le passé?

Non. Les autocollants ont été remplacés par des cartes RFID. Une carte par embarcation sera émise après que vous ayez complété la procédure sur la plateforme et effectué le paiement. Vous devrez la récupérer à l'hôtel de ville de la municipalité émettrice.

### J'ai créé mon profil, répondu aux questions et effectué mon paiement. Quand vais-je recevoir ma carte d'accès (RFID)?

Un délai de quelques jours peut être requis pour valider vos informations et émettre votre carte. Le délai varie selon l'achalandage.

### Je ne suis pas habile avec les ordinateurs ou ne possède pas de carte de crédit, comment puis-je obtenir de l'aide?

Vous pouvez contacter l'une des cinq municipalités riveraines pendant leur heures d'ouvertures ou vous présenter sur place pour obtenir de l'aide.

### Je suis un résident riverain et je bénéficie d'une exemption de lavage car mon embarcation ne quitte jamais le lac, comment puis-je à nouveau bénéficier de cette exemption?

Votre embarcation peut rester sur le lac Massawippi, et ce, sans la laver au préalable, si vous êtes un propriétaire riverain et qu'un engagement annuel a été rempli confirmant que votre embarcation se trouve sur le lac Massawippi depuis la dernière saison et qu'elle ne sera utilisée que sur ce plan d'eau durant la saison en cours. Cette option apparaîtra sur la plateforme et il vous sera possible de la cocher. La municipalité émettrice vérifiera si vous respectez les critères et possède la discrétion de vous octroyer ou non cette exemption.

## INSPECTER / NETTOYER

### Dois-je inspecter mon embarcation avant chaque mise à l'eau ?

Oui. Avant chaque déplacement vers un nouveau plan d'eau, vérifiez soigneusement votre embarcation, la remorque et tout l'équipement. Cette inspection visuelle permet de repérer la présence de plantes, boue, mollusques ou tout autre organisme susceptible de se propager d'un plan d'eau à l'autre.

### Où jeter les résidus ou les plantes retirées ?

Jetez-les à la poubelle et non au sol ou dans l'eau.

### Dois-je aussi nettoyer la remorque ?

Oui. Les plantes et sédiments se collent souvent sur les roues et sangles de la remorque. Il faut les retirer avant de procéder au lavage automatisé.

### Dois-je aussi nettoyer la partie de mon véhicule touchant à l'eau ?

Oui. Toute partie d'un véhicule tractant une remorque et qui touche à l'eau peut être contaminée par des larves de moule zébrée ou toute autre espèce exotique envahissante.

## VIDER

### Faut-il vider toute l'eau avant le lavage ?

Oui. Il est obligatoire de vider toute l'eau résiduelle avant d'utiliser la station. Cela comprend les cales, viviers, seaux et tout autre contenant à bord.

### Pourquoi cette étape est-elle importante ?

L'eau d'un plan d'eau peut contenir des organismes invisibles à l'œil nu. En la vidant avant lavage, on évite de contaminer d'autres milieux aquatiques.

## LAVER

### Comment fonctionne la procédure de lavage ?

Rendez-vous à une station de lavage automatisée. Payez votre lavage (résident ou non-résident) ou utilisez votre carte annuelle pour un nombre de lavage illimité durant la saison en cours. Attendez la fin complète du lavage pour obtenir votre preuve (coupon papier ou texto). Vous avez 24 heures pour activer votre preuve à un débarcadère municipal.

### Je n'ai pas reçu ma preuve de lavage, que faire ?

C'est souvent parce que le lavage n'a pas été complété. Attendez toujours la fin du cycle : 5 minutes. Des caméras aux stations permettent de vérifier le déroulement du lavage.

### L'imprimante est vide ou le coupon est illisible

Plusieurs options s'offrent à vous :

- Prenez une photo du code de validation affiché à l'écran.
- Ou choisissez l'option d'envoi par texto.
- Ou prenez en note le code de validation.

En cas de problème, appelez la centrale d'appel affichée sur l'équipement automatisé : elle peut vous fournir un code ou ouvrir la barrière à distance.

### Puis-je mettre mon embarcation à l'eau sans lavage si la borne est en panne ?

Non. Le lavage est obligatoire avant toute mise à l'eau. Si la borne est hors service, utilisez l'une des autres stations de lavage automatisée sur le territoire.

### Que faire si j'utilise une embarcation non motorisée (kayak, canot, planche à pagaie) ?

Même sans moteur, ces embarcations peuvent transporter des plantes ou des sédiments. Toutes les stations exigent un lavage et une inspection visuelle : suivez les indications affichées sur place.

### Dois-je refaire le lavage à chaque changement de plan d'eau ?

Oui. Le lavage est exigé avant chaque visite d'un nouveau plan d'eau, même si votre embarcation a déjà été nettoyée ailleurs. C'est la seule façon d'assurer la protection des lacs et rivières du territoire.

## ACCÈS ET BARRIÈRES

### Que faire si la barrière ne s'ouvre pas ?

Vérifiez d'abord si votre carte annuelle ou votre preuve de lavage est encore valide. S'il s'agit d'un problème technique, appelez le numéro de la centrale d'appel inscrit sur la barrière : en donnant le numéro d'équipement, l'opérateur pourra ouvrir la barrière à distance.

### Et si je n'ai pas encore reçu ma carte annuelle ?

Communiquez avec la municipalité concernée pour obtenir un code temporaire, ou appelez la centrale d'appel indiquée sur l'équipement.

### Ma carte ne fonctionne pas, que faire ?

Elle peut être expirée, démagnétisée ou déprogrammée. Vérifiez votre statut sur le portail en ligne.

Contactez la municipalité émettrice pour une reprogrammation à distance.

Si nécessaire, remplacez-la auprès de la municipalité émettrice (frais de 25\$ applicable).

### Je ne suis pas en mesure de réaliser un paiement/le terminal de paiement ne fonctionne pas

Contactez la centrale d'appel inscrite sur la borne multiservice de la station de lavage. Le ou la téléphoniste sera en mesure d'activer la station de lavage à distance et de vous fournir un numéro de validation pour ouvrir une barrière.

### Je souhaite obtenir un remboursement, dans quels cas est-ce possible ?

- Paiement en double
- Erreur d'adresse ou d'inscription
- Mauvaise transaction

Pour toute demande, communiquez avec la Régie du Parc régional Massawippi à l'adresse courriel [dg.regiemassawippi@hotmail.com](mailto:dg.regiemassawippi@hotmail.com)

## SORTIE D'UN PLAN D'EAU

### Je veux sortir mon embarcation, mais je n'ai plus ma preuve de lavage ; que faire ?

Appelez directement la centrale d'appel. Une ouverture à distance pourra être autorisée après vérification.

## PANNES ET RESPONSABILITÉS

### Que faire si la station de lavage ou la barrière est hors service ?

- Appelez le numéro de service à la clientèle affiché sur l'équipement.

### Quel est le rôle de la Régie du Parc régional Massawippi?

- En partenariat avec les municipalités, elle gère les cartes annuelles et les comptes en ligne.
- Répondre aux questions sur les tarifs et règlements.
- Gestion de la patrouille nautique

### Quel est le rôle de la centrale d'appel ?

- Service disponible 24 h sur 24, 7 jours sur 7.
- Fournir un code de validation ou ouvrir un équipement à distance.
- Appliquer les procédures établies par la Régie.

### Quel est le rôle des municipalités ?

- Vérifier régulièrement l'état des équipements.
- S'assurer que les usagers possèdent une vignette annuelle valide et respectent les règlements.
- Effectuer des inspections sur le terrain lorsque nécessaire.

## PATROUILLE NAUTIQUE / DIVERS

### Comment la patrouille nautique nous reconnaîtra si nous n'avons plus de vignette autocollante?

La patrouille nautique pourra accéder directement à votre compte avec le numéro de votre embarcation. Elle sera en mesure de constater où vous avez mis l'embarcation à l'eau, quand vous avez fait votre lavage et toutes les autres informations pertinentes.

### Qu'est-ce qu'une carte RFID?

Il s'agit d'une carte visuellement similaire à une carte de débit. Il s'agit d'un dispositif sans contact utilisant des ondes radio pour échanger des informations entre une puce intégrée et un lecteur. Elle permet une identification rapide sans contact physique direct.

### Que dois-je faire de la carte RFID à la fin de la saison?

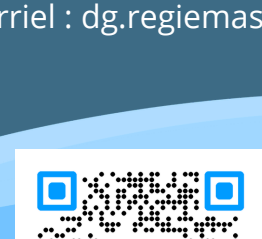
Si vous avez l'intention d'acheter un accès annuel à la saison prochaine, conservez là! Cela vous permettra d'économiser du temps l'année suivante puisqu'elle sera simplement réactivée lors du renouvellement en ligne.

Attention, si vous perdez ou endommagez votre carte, des frais de 25\$ seront facturés pour l'émission d'une nouvelle carte.

## QUI CONTACTER?

### J'ai encore des questions, qui puis-je contacter?

Vous pouvez joindre l'une des cinq municipalités riveraines ou envoyer votre question à l'adresse courriel : [dg.regiemassawippi@hotmail.com](mailto:dg.regiemassawippi@hotmail.com)



ACCÉDEZ À LA PLATEFORME POUR L'ACHAT DES  
CARTES ANNUELLES (VIGNETTES)  
DÈS MAINTENANT!