

POLITIQUE RELATIVE À LA QUALITÉ DES SERVICES EN TRANSPORT ADAPTÉ

Notre priorité : vous offrir un service sécuritaire, fiable, de qualité et répondant à vos besoins.

Pour le Service de transport adapté et collectif, la MRC de Montcalm est soucieuse d'assurer la mobilité de la population, afin de favoriser leur pleine intégration sociale, professionnelle et économique.

NOTRE ENGAGEMENT

Vos commentaires sont la première source de renseignements que nous utilisons pour améliorer nos services. En nous informant de toute situation que vous jugez inappropriée ou inhabituelle, vous nous aidez à rendre votre expérience de transport plus agréable.

Nous nous engageons à :

- demeurer à l'écoute pour répondre le plus adéquatement possible à vos demandes en fonction des ressources disponibles;
- assurer le suivi des plaintes et des commentaires dans un délai raisonnable;
- respecter la confidentialité de vos informations personnelles;
- analyser les problèmes soulevés et améliorer nos pratiques lorsque requis;
- évaluer nos services au moyen d'indicateurs de performance.

Admission au service

Lors du processus d'admission au transport adapté, le service s'engage à :

- compléter l'admission selon les délais prescrits par la Politique d'admissibilité au transport adapté;
- évaluer de façon juste, équitable et impartiale toutes les demandes d'admission reçues;
- transmettre rapidement la décision et le guide des usagers du transport adapté à la suite de la décision favorable du comité d'admission. Advenant une décision défavorable, une lettre expliquant les raisons du refus d'admission sera transmise au requérant.

Répartition

Le service de répartition s'engage à planifier les trajets en s'assurant de :

- offrir un accueil attentif, poli et respectueux;
- maximiser le rendement des véhicules et accommoder plusieurs personnes à la fois;
- confirmer l'heure de votre déplacement après 16 h, la veille du déplacement;
- respecter l'heure d'arrivée à destination;
- transmettre aux chauffeurs les données pertinentes au déplacement uniquement, afin d'assurer la confidentialité de vos informations personnelles;
- respecter les différentes politiques, dont le **Code d'éthique et de déontologie**, applicables aux employés de la MRC.

Chauffeurs

Les transporteurs doivent exécuter le service de transport et fournir les ressources humaines, l'équipement et le matériel roulant nécessaires. Par conséquent, ils doivent s'assurer que leurs chauffeurs :

- soient adéquatement formés pour répondre à vos besoins et familiers avec les équipements d'un véhicule adapté;
- vous réservent un accueil attentif, poli et respectueux;
- offrent un service porte-à-porte et vous assistent tout au long du déplacement, selon les pratiques indiquées au **Guide de l'utilisateur** et le **Guide de formation pour le chauffeur de transport adapté**;
- adoptent une conduite en douceur, un transport sécuritaire des usagers et respectent le code de la sécurité routière;
- respectent les feuilles de route transmises par le service de répartition et la confidentialité de vos informations personnelles;
- s'assurent que vous soyez entré à l'intérieur de la destination avant de quitter les lieux ou que vous soyez pris en charge par quelqu'un de responsable;

- respectent le **Code de bonne conduite** établi par la MRC.

Véhicules

Les transporteurs doivent s'assurer que les véhicules :

- répondent aux normes et règlements en vigueur du gouvernement du Québec et du gouvernement du Canada ;
- soient propres (fenêtres, plancher, sièges);
- bénéficient d'un entretien régulier et rigoureux;
- soient identifiés aux couleurs et au logo de la MRC.

VOTRE ENGAGEMENT

La ponctualité et la fiabilité du service sont l'affaire de tous ! Aidez-nous à vous offrir un service de qualité en respectant les consignes suivantes :

Respect : le respect est une responsabilité partagée entre le chauffeur, l'utilisateur et la répartition.
Aucune violence physique ou verbale n'est tolérée.

Réservations : du lundi au jeudi, les réservations doivent être faites avant 14 h pour les transports du lendemain. Pour les fins de semaine et les lundis, les réservations doivent être faites avant 10 h le vendredi. Les délais de réservation peuvent être modifiés lors des jours fériés et des congés de la période des Fêtes.

Embarquement : soyez prêt au moins 10 minutes avant l'heure prévue et payez votre déplacement au chauffeur dès l'embarquement (autobus et taxis).

Fauteuil roulant, triporteur, quadriporteur : avant de faire une réservation, assurez-vous qu'il soit réglementaire (4 ancrages obligatoires pour le fixer au plancher du véhicule, dimensions,

poids) et que vous êtes en mesure de transférer sur un siège régulier du véhicule si vous utilisez un triporteur ou quadriporteur.

Ceinture de sécurité : le port de la ceinture de sécurité est obligatoire à bord des véhicules, sauf si vous avez un certificat attestant que vous ne pouvez pas en porter une.

Annulations : vous devez aviser le Service de réservation au moins 60 minutes à l'avance si vous devez annuler votre déplacement. Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres usagers d'une place à bord.

Le respect de ces consignes simples permet aux chauffeurs de respecter les heures d'embarquement prévues et d'assurer la ponctualité du service pour tous les usagers !

Ce document est une adaptation de la Politique de la qualité de service du transport adapté de la ville de Saint-Jean-sur-Richelieu