



POLITIQUE SUR LA QUALITÉ DE SERVICE DU TRANSPORT ADAPTÉ

Adopté le 18 juin 2024
Résolution 2024-06-235

TABLE DES MATIÈRES

1.	Objectif de la politique	2
2.	Notre engagement.....	2
2.1.	Admission au service.....	2
2.2.	Service de transport.....	3
2.3.	Transporteurs et chauffeurs	3
2.4.	Véhicules	4
2.5.	Plaintes.....	4
3.	Votre engagement.....	4

1. Objectif de la politique

La MRC de La Haute-Côte-Nord est soucieuse d'assurer la mobilité des personnes handicapées vivant avec une mobilité réduite, afin de favoriser leur intégration sociale, scolaire, professionnelle et économique.

Cette politique de qualité des services en transport adapté a pour objectif d'offrir à la clientèle un service fiable, sécuritaire et de qualité.

Pour réussir à s'engager à offrir le meilleur service qui soit, la qualité de l'engagement de la MRC dépend aussi de la bonne collaboration de la clientèle. Le présent document vient préciser les engagements de chacun.

2. Notre engagement

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

Nous nous engageons à:

- Demeurer à votre écoute pour répondre le plus adéquatement possible à vos demandes, en fonction des ressources disponibles;
- Assurer le suivi des plaintes et commentaires dans un délai raisonnable;
- Respecter la confidentialité de vos informations personnelles;
- Analyser les problèmes soulevés;
- Améliorer nos pratiques lorsque requis.

2.1. Admission au service

Dans le cadre des processus d'admission au transport adapté, le service s'engage à :

- Respecter les différentes procédures prescrites par la *Politique d'admissibilité au transport adapté*;
- Transmettre le type d'admission, le type d'accompagnement et le guide à l'utilisateur du transport adapté à la suite de la décision favorable du comité d'admission. Advenant une non-admission, une lettre explicative du refus sera transmise au requérant.

2.2. Service de transport

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

- Offrir un accueil attentif, courtois, respectueux et confidentiel;
- Assigner le mode de transport en tenant compte des limitations des usagers et des ressources disponibles;
- Maximiser le rendement des véhicules et accommoder plusieurs usagers à la fois;
- Transmettre l'heure de départ au client dès que le transporteur a confirmé le déplacement. Dans le cas où celui-ci informe le service de transport qu'il devance ou retarde de plus de quinze (15) minutes l'heure de départ, un appel du service de transport sera effectué au client;
- Respecter l'heure de rendez-vous à destination;
- Transmettre aux transporteurs et aux chauffeurs les données pertinentes au déplacement uniquement, afin d'assurer la confidentialité des informations personnelles;
- Respecter les différentes politiques et procédures applicables aux employés de la MRC.

2.3. Transporteurs et 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 et familiers avec les équipements d'un véhicule adapté pour répondre à vos besoins;
- Soient courtois, respectueux, polis, discrets et attentifs;
- Offrent un service de porte-à-porte, tout en vous assistant tout au long du déplacement, selon les pratiques du *Guide de l'utilisateur*;
- Conduisent de façon sécuritaire et respectent le *Code de la sécurité routière*;
- Respectent la confidentialité de vos informations personnelles;
- S'assurent qu'à destination, vous soyez bel et bien entré à l'intérieur, en toute sécurité, ou qu'une personne responsable vous accueille pour assurer la prise en charge avant de quitter les lieux.

2.4. 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.

2.5. Plaintes

Lors de la réception d'une plainte, le service s'engage à :

- Retourner un accusé de réception dans les dix (10) jours ouvrables au plaignant;
- Répondre au plaignant en lui indiquant un résumé de l'enquête ainsi que les solutions et mesures prises par le service.

3. 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 l'utilisateur, le service de transport et le chauffeur. Aucune violence verbale ou physique n'est tolérée;
- **Réservation** : vous devez réserver 72 heures précédant votre déplacement en ayant l'adresse de destination et les heures de départ et de retour. Les modalités de réservation peuvent être différentes lors des jours fériés et de la période des Fêtes;
- **Lieux accessibles** : vos lieux d'accès à votre domicile ou à destination doivent être facilement accessibles à tout moment de l'année pour les véhicules de transport adapté (entrée, trottoir, escalier et rampe d'accès déneigés et déglacés);
- **Avoir de l'aide** : si plus de trois (3) marches sont à monter ou descendre, vous devez être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur. Si vous êtes en fauteuil roulant et que vous devez franchir une ou plusieurs marches, vous devez prévoir une autre forme d'aide que le chauffeur. Ce dernier n'est pas autorisé à circuler à l'intérieur des bâtiments. Vous devez vous assurer que quelqu'un soit en mesure de vous aider à destination;

- **Embarquement** : soyez prêt au moins 15 minutes avant l'heure prévue;
- **Ceinture de sécurité** : le port de la ceinture de sécurité est obligatoire à bord des véhicules sauf si vous avez un certificat de la SAAQ attestant que vous ne pouvez pas en porter une. Si vous êtes en fauteuil roulant, vous devez porter la ceinture de votre fauteuil, mais aussi la ceinture de sécurité sous-abdominale et la ceinture-baudrier du véhicule;
- **Fauteuil roulant, triporteur, quadriporteur** : avant de faire une réservation, vous avez l'obligation de vous assurer qu'il soit réglementaire et que vous êtes en mesure de transférer sur un siège régulier du véhicule si vous utilisez un triporteur ou quadriporteur;
- **Annulations** : vous devez aviser le service de transport au moins deux (2) heures à l'avance si vous devez annuler votre déplacement. Un usager qui omet d'annuler son déplacement sera malgré tout tenu d'en acquitter les frais.

Le respect de ces consignes de la part de tous, permet aux usagers de bénéficier d'un service sécuritaire, fiable et professionnel.

Merci pour votre collaboration!