



Transport MRC de
Matawinie

Politique sur la qualité de service du transport adapté

Adopté 21 juin 2023

Résolution CM-06-313-2023



Table des matières

- Objectif de la politique 2
- Notre engagement..... 2
 - Admission au service 2
 - Centre de réservation et répartition..... 3
 - Transporteurs et chauffeurs 3
 - Véhicule..... 4
 - Plaintes..... 4
- Votre engagement..... 4
- La ponctualité et la fiabilité du service sont l'affaire de tous!..... 5

Objectif de la politique

La MRC de Matawinie 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, de qualité et sécuritaire.

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.

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 ;
- Tenir une table de concertation en transport adapté ;
- Évaluer nos services au moyen d'indicateur de performance.

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.

CENTRE DE RÉSERVATION ET RÉPARTITION

Le Centre de réservation et de répartition 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;
-  Confirmer l'heure de votre déplacement, si ce dernier est devancé ou retardé de plus de quinze (15) minutes. Un appel de notre centre de réservation sera effectué entre 14 h et 16 h 30 la veille du déplacement du lundi au jeudi, et entre 10 h et 15 h 30 le vendredi pour des déplacements le samedi, dimanche et lundi;
-  Offrir une desserte le jour même pour des déplacements de dernière minute tels que : sorties d'hôpitaux, rendez-vous médicaux, travail et/ou réparation de fauteuil roulant selon les effectifs soient disponibles;
-  Autoriser l'accès à un chien guide ou un chien d'assistance à bord du véhicule;
-  Respecter l'heure de rendez-vous à destination;
-  Transmettre aux transporteurs, aux chauffeurs et à la Centrale d'appel d'urgence 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.

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 pour répondre à vos besoins et familiers avec les équipements d'un véhicule adapté ;



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 à l'usager et les Règles et consignes des chauffeurs* ;



Conduisent de façon sécuritaire et respectent le code de la sécurité routière ;



Respectent la confidentialité de vos informations personnelles et l'assignation des déplacements sur les feuilles de route transmises ;



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.

VÉHICULE

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 logo de la MRC.

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 ;
- ✓ Déposer les plaintes à la Commission administrative trimestriellement ou plus fréquemment selon la nature;
- ✓ Répondre au plaignant en lui indiquant : un résumé de l'enquête ainsi que les solutions et mesures prises par le service.

TABLE DE CONCERTATION EN TRANSPORT ADAPTÉ

La table de concertation a pour objectif de développer et pérenniser une concertation des différents acteurs impliqués dans le service de transport adapté sur le territoire de la Matawinie.

Le service s'engage à :

- ✓ Tenir 3 rencontres annuellement;
- ✓ Joindre un élu de la Commission administrative de la MRC
- ✓ Établir un plan d'action.

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 centre de réservation et le chauffeur. *Aucune violence verbale ou physique n'est tolérée.*
-  **Réservation** : vous devez réserver du lundi au jeudi avant 14 h pour les transports du lendemain et 10 h le vendredi pour des déplacements du samedi, dimanche, et lundi. Les modalités de réservation peuvent être différentes lors de jours fériés et 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, rampe d'accès, déneigé et déglacé)
-  **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 et acquittez dès l'embarquement votre droit de passage.
-  **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 Centre de réservation au moins 2 heures 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.

-  **Animaux** : si vous vous déplacez en présence d'un animal de compagnie, ce dernier doit être en tout temps dans une cage fermé et en faire mention lors de la réservation;

**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 !**