

Politique de la qualité du service

Transport La Matanie



AVRIL 2023

MRC de La Matanie



Politique de la qualité du service

NOTRE PRIORITÉ : offrir un service sécuritaire, fiable et de qualité.

Que ce soit au niveau du transport collectif ou du transport adapté, la MRC de La Matanie est soucieuse d'assurer la mobilité des citoyens de l'ensemble du territoire.

NOS ENGAGEMENTS

MRC de La Matanie

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 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 et améliorer nos pratiques lorsque requis;
- évaluer nos services au moyen d'indicateurs de performance.

Service de répartition

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

- déterminer le mode de transport en tenant compte des limitations des usagers et des ressources disponibles;
- maximiser le rendement des véhicules et accommoder plusieurs personnes à la fois;
- confirmer l'heure de votre déplacement entre 15 h 00 et 18 h 00 la veille du déplacement, si l'heure d'embarquement est devancée ou retardée de plus de dix (10) minutes;
- respecter l'heure d'arrivée à destination.

Chauffeurs

Les transporteurs, mandatés par la MRC, 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 qu'ils soient familiers avec les équipements d'un véhicule adapté;
- vous réservent un accueil attentif, poli et respectueux;
- vous assistent tout au long du déplacement selon les pratiques indiquées au Guide de l'utilisateur;
- 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, lorsque vous êtes un usager du transport adapté, vous soyez entré à l'intérieur de votre lieu de destination avant de quitter ou que vous soyez pris en charge par quelqu'un de compétent.

Véhicules

Les transporteurs, mandatés par la MRC, doivent s'assurer que les véhicules :

- répondent aux normes de sécurité du ministère des Transports du Québec;
- soient propres (fenêtres, plancher, sièges);
- soient munis de caméras de surveillance (minibus seulement), afin d'assurer la sécurité de tous.

VOS ENGAGEMENTS

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 le service de réservation. Aucune violence physique ou verbale n'est tolérée.
- Réservations : vous devez réserver au moins vingt-quatre (24) heures à l'avance, au plus tard à midi la veille du déplacement.

- Lieux accessibles : vos lieux de départ et d'arrivée doivent être facilement accessibles à tout moment de l'année pour les véhicules de transport adapté (rampe d'accès, déneigés l'hiver).
- Avoir de l'aide : si plus de trois 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 celui-ci 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.
- Embarquements : soyez prêt au moins quinze (15) minutes avant l'heure prévue et payez votre déplacement au chauffeur dès l'embarquement.
- 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. Si vous êtes en fauteuil roulant, vous devez porter votre ceinture de sécurité à la hauteur du thorax.
- 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.
- Annulations : vous devez aviser le service de répartition au moins soixante (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.

Suivre ces consignes simples permet aux chauffeurs de respecter les heures d'embarquement prévues et d'assurer la ponctualité du service pour tous les usagers. Merci de votre collaboration!