

TRANSPORT
ADAPTÉ ET COLLECTIF



POLITIQUE DE QUALITÉ DES SERVICES EN TRANSPORT ADAPTÉ



MARS
2023



MRC
D'ARGENTEUIL
Authentique. Avec vous.



**TRANSPORT
ADAPTÉ ET COLLECTIF**
Pratique. Pour vous.

VALEURS | MISSION | ORIENTATION

NOTE : Dans le présent document, le genre masculin inclut le genre féminin et il n'est employé seul que dans le but d'alléger le texte.

VALEURS

**FIERTÉ | RESPECT | ÉQUITÉ | INTÉGRITÉ | ENGAGEMENT
SOLIDARITÉ | RIGUEUR | PROXIMITÉ | TRANSPARENCE**

MISSION

La MRC d'Argenteuil, de concert avec ses partenaires du milieu et en collaboration étroite avec ses municipalités locales, se donne pour mission de faire prospérer son territoire tant au plan économique que social et environnemental. Son but : améliorer le bien-être de sa population actuelle et des générations futures.

Le bien-être de la population s'articule, entre autres, par un service de transport personnalisé de grande qualité qui facilitera les déplacements de personnes en situation d'handicap ou à mobilité réduite sur le territoire de la MRC d'Argenteuil favorisant ainsi leur pleine intégration sociale, professionnelle et économique.

La politique de qualité du Service des transports de la MRC d'Argenteuil repose principalement sur la satisfaction de sa clientèle par l'offre d'un SERVICE FIABLE, DE QUALITÉ ET SÉCURITAIRE.

ORIENTATION

La MRC d'Argenteuil est engagée dans un processus d'amélioration continue visant à toujours offrir le meilleur service de transport adapté possible à ses usagers en fonction des ressources disponibles.



NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ NOS USAGERS... NOTRE PRIORITÉ



SERVICE DES TRANSPORTS

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 et de sondages.

SERVICE DE RÉPARTITION

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

- préparer des horaires réalistes afin que la ponctualité soit respectée en tout temps;
- maximiser le rendement des véhicules et accommoder le plus d'usagers;
- déterminer le mode de transport adéquat selon les limitations des usagers et les ressources disponibles;
- offrir les retours sur appel avec un délai d'attente minimal.

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 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 trajets et les horaires transmis par le service de répartition et la confidentialité de vos informations personnelles;
- s'assurent que 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 doivent également s'assurer que les véhicules :

- répondent aux normes de sécurité du ministère des Transports du Québec;
- soient munis d'équipement qui répond aux besoins des usagers;
- soient propres (fenêtres, plancher, sièges);
- soient bien identifiés aux couleurs du Service des transports;
- de remplacement avec chauffeur reprennent le service très rapidement en cas de bris ou d'incidents.



PRATIQUE POUR VOUS... AVEC VOUS!

Nous nous appliquons quotidiennement à aller au-devant des besoins de nos usagers et avons le souci de nous adapter à votre réalité tout en maintenant une expérience de transport efficace et conviviale. Toutefois, la qualité de nos engagements dépend aussi de la bonne collaboration des usagers.

La ponctualité et la fiabilité du service sont l'affaire de tous !

VOTRE ENGAGEMENT

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'usager et le service de répartition. Aucune violence physique ou verbale n'est tolérée.
- **RÉSERVATIONS** : vous devez réserver au plus tard avant 14 h 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, déneigement l'hiver).
- **AVOIR DE L'AIDE** : si plus de trois marches sont à monter ou à 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.
- **EMBARQUEMENT** : soyez prêt au moins 10 minutes avant l'heure prévue et payez votre déplacement au chauffeur dès l'embarquement (minibus et taxis).
- **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.
- **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 2 heures à l'avance si vous annulez votre déplacement. Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres usagers d'une place à bord.
- **BAGAGES** : vous devez placer les bagages et les sacs de magasinage sur vous ou à vos pieds. Assurez-vous qu'ils ne gênent pas la circulation dans le véhicule, qu'ils ne prennent pas une place additionnelle et que vous pouvez les transporter vous-même.
- **DÉPLACEMENT** : pour une expérience agréable durant les déplacements, le respect des directives du chauffeur et celles détaillées dans le Guide de l'usager sont de mises.

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.

Ces informations sont détaillées dans le Guide de l'usager du Service des transports de la MRC.

Merci de votre collaboration!



PRATIQUE POUR VOUS... D'ADOPTER LES BONNES PRATIQUES!

	NOS ENGAGEMENTS	VOS ENGAGEMENTS
<h2>LA PROPRETÉ DES VÉHICULES</h2>	<ul style="list-style-type: none"> • Des fenêtres propres qui permettent de voir à l'extérieur. • Un plancher propre et sécuritaire. • Des sièges propres où vous n'hésitez pas à vous asseoir. • Une qualité de l'air irréprochable et une température confortable 	<ul style="list-style-type: none"> • Secouez vos bottes avant de monter à bord. • Évitez de mettre vos pieds sur les bancs. • Ne jetez pas vos déchets dans l'autobus; attendez de croiser une poubelle. • Évitez de toucher les vitres, d'y coller des éléments ou de dessiner dessus. • Avisez le chauffeur ou le Service des transports si vous estimez qu'il faut nettoyer quelque chose.
<p><i>Avec les variations de température fréquentes en hiver, les véhicules peuvent se salir plus rapidement.</i></p>		
<h2>LA PONGTUALITÉ</h2>	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les véhicules arrivent au maximum 10 minutes avant ou après l'heure prévue. • Agir constamment pour réduire les retards. • Intervenir et communiquer rapidement en cas d'interruption ou de perturbation du service. 	<ul style="list-style-type: none"> • Être prêt au moins 10 minutes avant l'heure de la réservation. • Remettre votre titre de transport ou votre monnaie exacte à l'embarquement • Attacher votre ceinture. • Aviser le Service des transports pour tout délai de plus de 10 minutes.
<p><i>En hiver, il peut y avoir des retards, en particulier lors de tempêtes ou d'épisodes de verglas. Les imprévus de la route sont également des causes de retard : accidents, travaux routiers etc.</i></p> <p><i>Dans tous les cas, le Service des transports informe les usagers concernés.</i></p>		

	NOS ENGAGEMENTS	VOS ENGAGEMENTS
LA COURTOISIE	<ul style="list-style-type: none"> • Un accueil courtois et respectueux. • Des réponses polies à vos questions. • Les chauffeurs réfèrent au Service des transports si nécessaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Être courtois et respectueux avec le service de répartition, les chauffeurs et les autres usagers.
LA SÉCURITÉ À BORD	<ul style="list-style-type: none"> • Une aide adaptée aux besoins des usagers. • Partager les informations pertinentes à la sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser des aides à la mobilité adéquats et réglementaires. • S'assurer que les lieux des déplacements sont accessibles. • Respecter le nombre de bagages permis et le disposer de façon sécuritaire.
LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE	<ul style="list-style-type: none"> • Une conduite en douceur. • Une vitesse de conduite adaptée aux conditions routières et à la circulation. • Le respect du code de la sécurité routière. • Un comportement préventif. 	<ul style="list-style-type: none"> • Attendre que le véhicule soit arrêté complètement avant d'y monter ou d'y descendre. • S'éloigner de la chaussée à l'approche des véhicules. • Utiliser les barres d'appui si nécessaire.
SUIVI DES COMMENTAIRES	<ul style="list-style-type: none"> • Une réception attentive et respectueuse. • Un langage clair et compréhensible. • Un service confidentiel. • Si demandé, un suivi dans les 15 jours ouvrables. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer avec nous le plus rapidement possible après un événement. • Fournir les renseignements nécessaires tels : date et heure de l'événement, endroit de l'événement, type de véhicule.

NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE

Pour nous faire part d'un commentaire, d'une amélioration souhaitée,
d'une plainte, communiquez avec nous au :

450 562.5797 | 450 562.6199
transports@argenteuil.qc.ca

