



MRC
BEAUCE-CENTRE
POLITIQUE DE QUALITÉ DES SERVICES EN
MATIÈRE DE TRANSPORT ADAPTÉ
NOVEMBRE 2024

ICI,
NOUS SOMMES
VRAIMENT
BEAUCE!



TABLE DES MATIÈRES

Admission au service.....	3
Réservation et répartition.....	3
Transporteurs et chauffeurs.....	3
Véhicules.....	4
Plaintes.....	4
Table de concertation en transport adapté.....	4
Respect.....	5
Réservation.....	5
Lieux accessibles :.....	5
Assistance.....	5
Être prêt à l'embarquement.....	6
Ceinture de sécurité.....	6
Annulations.....	6
Animaux.....	6



Objectif de la politique

La MRC Beauce-Centre accorde une grande importance à la mobilité des personnes vivant avec de limitations physiques ou cognitives limitant leurs capacités de mobilité. Cette politique de qualité des services en transport adapté vise à offrir un service fiable, de qualité et sécuritaire à sa clientèle afin de favoriser leur intégration sociale, scolaire, professionnelle et économique.

Cet engagement d'excellence de la MRC compte également sur la collaboration active de sa clientèle. Ce document a pour but de préciser les responsabilités et engagements de chaque partie.

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 et sécuritaire.

Nous nous engageons à :

- Demeurer à l'écoute de vos préoccupations afin d'offrir un service de qualité
- Assurer un suivi rigoureux des plaintes et requêtes dans un délais raisonnable et analyser les problématiques soulevées
- Respecter la confidentialité de vos renseignements personnels
- Améliorer nos pratiques lorsque requis
- Tenir une table de concertation en transport adapté
- Évaluer nos services au moyen d'indicateurs de performances établis
- Assurer la continuité des services
- Veiller à rendre un service sécuritaire et adapté



Admission au service

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



Respecter les différentes procédures prescrites par le Politique d'admissibilité au transport adapté ;



Transmettre le type d'admission, le type d'accompagnement et le guide à l'usager 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.

Réservation et répartition

Le Centre de réservation et de répartition s'engage à organiser les trajets en s'assurant :

- D'un accueil attentif, courtois, respectueux et confidentiel;
- De l'attribution d'un mode de transport adapté aux besoins des usagers tout en tenant compte des ressources disponibles;
- D'optimiser les trajets afin de transporter plusieurs usagers simultanément et ainsi assurer un service efficace;
- D'autoriser d'embarquer un chien guide ou d'assistance à bord du véhicule selon les règles prescrites au guide d'utilisateur;
- Du respect des horaires avec des délais raisonnables;
- De la transmission des informations pertinentes aux transporteurs, tout en assurant la confidentialité des données personnelles;
- De l'adhésion aux politiques et procédures en vigueur au sein 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, encadrant le service des chauffeurs;
- Conduisent de manière sécuritaire en respectant le Code de la sécurité routière;
- Préservent la confidentialité de vos informations personnelles et suivent l'assignation des déplacements selon les feuilles de route transmises;
- S'assurent, à destination, que vous êtes bien entré à l'intérieur en toute sécurité, ou qu'une personne responsable soit présente pour vous accueillir avant de repartir.

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 ;

Plaintes

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

- Envoyer un accusé de réception au plaignant dans un délai de dix (10) jours ouvrables;
- Soumettre les plaintes à la Commission administrative sur une base trimestrielle ou plus souvent, selon la nature du dossier;
- Informer le plaignant des conclusions de l'enquête ainsi que des 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 MRC Beauce-Centre.

En ce sens, le service s'engage à :

- Participer à au moins 3 rencontres annuellement;
- Joindre un élu de la Commission administrative de la MRC
- Établir un plan d'action.



Votre engagement

Le bon fonctionnement du service repose sur une collaboration essentielle entre les utilisateurs du service et les fournisseurs du service.

Aidez-nous à vous fournir un service de qualité supérieure en respectant les consignes suivantes :

Respect

Le respect est l'affaire de tous. **Aucune violence physique ou verbale ne sera tolérée.**

Réservation

- Pour les déplacements du mardi au vendredi, les réservations doivent être faites au plus tard **la veille avant 11 h**, durant les jours ouvrables.
- Pour les déplacements du samedi et du lundi, les réservations doivent être effectuées au plus tard **le vendredi avant 11 h**.

Lieux accessibles :

Tous les lieux de départ et d'arrivée doivent être accessibles et correctement entretenus (dégagés de neige et de glace) incluant selon la situation l'entrée, le trottoir, les escaliers, les rampes d'accès. Si de la neige ou de la glace s'accumule à l'adresse de prise en charge de l'usager, le chauffeur peut refuser d'effectuer le déplacement s'il estime qu'il existe un risque pour la sécurité de l'usager.

Assistance

Le personnel de transport peut apporter une assistance aux usagers dans les limites suivantes :

- Parcourir la distance entre le véhicule et la porte accessible du lieu de départ ou d'arrivée en offrant son bras pour aider;
- Plier et ranger le fauteuil roulant;
- Aider à monter et descendre du véhicule;

Pour ce faire, la chaussée doit être libre et sécuritaire autant pour l'usager que pour le chauffeur. Devant une entrée présentant des risques évident de sécurité pour l'une des personnes, le chauffeur à droit de refuser le transport. (Ex : entrée verglacée)



Être prêt à l'embarquement

Vous devez être prêt à partir 10 minutes avant l'heure prévue du départ. Ceci inclus être habillé en fonction de la température et avoir ses effets personnels prêts si nécessaire.

Ceinture de sécurité

Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire, si vous êtes en fauteuil roulant, le fauteuil doit être fixé selon les normes de sécurité et vous devez porter sa ceinture, la ceinture de sécurité sous-abdominale et la ceinture baudrier du véhicule.

Annulations

Vous devez aviser d'une annulation sur les heures de bureau et au moins 2h avant l'heure de départ prévue. Si le déplacement est prévu avant 10h le matin, l'annulation doit être effectuée la veille pendant les heures d'ouverture du bureau.

Animaux

- Chien guide ou d'assistance : Vous devez aviser de la présence d'un chien guide ou d'Assistance au moment de votre réservation. À tout moment la surveillance et le contrôle de l'animal est la responsabilité de l'utilisateur.
- Animal de compagnie : L'animal doit être dans une cage ou un sac de transport fermés et doit rester sur les genoux de l'utilisateur pour toute la durée du trajet. L'animal est en tout temps la responsabilité de l'utilisateur.

Au plaisir de vous servir.



