



VILLE DE
**SAINT-JEAN-
SUR-RICHELIEU**



Politique de la qualité de service du transport adapté

AOÛT 2022

NOTRE PRIORITÉ :

vous offrir un service fiable, de qualité et sécuritaire

La Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu est soucieuse d'assurer la mobilité des personnes en situation d'handicap ou à mobilité réduite, afin de favoriser leur pleine intégration sociale, professionnelle et économique.

NOTRE ENGAGEMENT

Ville de Saint-Jean-sur-Richelieu

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 et 18 h 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 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'usager** ;
- 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 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 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.

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 le chauffeur, l'usager et le service de réservation.
Aucune violence physique ou verbale n'est tolérée.
- **Réservations** : vous devez réserver au moins 24 heures à l'avance, au plus tard à midi la veille du déplacement (rendez-vous médicaux : au plus tard à 15h).
- **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, déneigé 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.
- **Embarquement** : soyez prêt au moins 15 minutes avant l'heure prévue et payez votre déplacement au chauffeur dès l'embarquement (autobus 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. 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 réservation au moins 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 !



Production : Direction générale - Division transport et Service des communications – Août 2022