

## **POLITIQUE RELATIVE À LA QUALITÉ DES SERVICES EN TRANSPORT COLLECTIF**

**Notre priorité : vous offrir un service sécuritaire, fiable, de qualité et répondant à vos besoins.**

Pour le Service de transport adapté et collectif, la MRC de Montcalm est soucieuse d'assurer la mobilité de la population, afin de favoriser leur pleine intégration sociale, professionnelle et économique.

### **NOTRE ENGAGEMENT**

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 l'écoute pour répondre le plus adéquatement possible à vos demandes en fonction des ressources disponibles;
- assurer le suivi des plaintes et des 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.

### **Répartition**

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

- offrir un accueil attentif, poli et respectueux;
- maximiser le rendement des véhicules et accommoder plusieurs personnes à la fois;
- confirmer l'heure de votre déplacement après 16 h, la veille du déplacement;

- respecter l'heure d'arrivée à destination;
- transmettre aux chauffeurs les données pertinentes au déplacement uniquement, afin d'assurer la confidentialité de vos informations personnelles;
- respecter les différentes politiques, dont le Code d'éthique et de déontologie, applicables aux employés de la MRC.

### 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 ;
- vous réservent un accueil attentif, poli et respectueux;
- 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;
- respectent le Code de bonne conduite établi par la MRC.

### 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;
- soient identifiés aux couleurs et au logo de la MRC.

## 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'utilisateur et la répartition. Aucune violence physique ou verbale n'est tolérée.

**Réservations** : du lundi au jeudi, les réservations doivent être faites avant 14 h pour les transports du lendemain. Pour les fins de semaine et les lundis, les réservations doivent être faites avant 10 h le vendredi. Les délais de réservation peuvent être modifiés lors des jours fériés et des congés de la période des Fêtes.

**Embarquement** : soyez prêt au moins 10 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.

**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.

**Le respect de ces consignes simples permet aux chauffeurs de respecter les heures d'embarquement prévues et d'assurer la ponctualité du service pour tous les usagers !**