



## Politique de qualité de services – Transport adapté

Mars 2023

**Document produit par la Corporation de mobilité collective Charlevoix et adapté par la Municipalité de L'Isle-aux-Coudres pour son service de transport adapté.**

Dans le présent document, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

### La Municipalité de L'Isle-aux-Coudres

#### MANDAT DE L'ORGANISATION

La Municipalité de L'Isle-aux-Coudres a compétence pour desservir sa population en transport adapté.

### Notre engagement

Nous sommes soucieux d'assurer la mobilité des personnes en situation d'handicap ou à mobilité réduite, afin de favoriser leur pleine intégration sociale, professionnelle et économique.

Nous espérons toujours offrir un meilleur service. C'est pourquoi nous recueillons les commentaires et suggestions qui serviront à nous améliorer de manière continue. Vos commentaires sont la première source de renseignements que nous utilisons pour améliorer nos services.

Comme l'utilisateur est au centre de nos préoccupations, il est également possible de nous signaler un incident. 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 commentaires et des rapports d'incidents dans un délai raisonnable;
- Respecter la confidentialité de vos informations personnelles;
- Analyser les problèmes soulevés et améliorer nos pratiques lorsque requis;

#### Service de répartition

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

- Répondre à vos appels avec courtoisie;
- Maximiser le rendement du véhicule en accommodant plusieurs personnes à la fois si possible;
- Confirmer l'heure de vos déplacements dans les meilleurs délais.

## Le transporteur

Le transporteur doit exécuter le service de transport et fournir les ressources humaines, l'équipement et le matériel roulant nécessaires. Par conséquent, il doit s'assurer que ses 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;
- 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.

## Véhicule

Le transporteur doit s'assurer que son véhicule :

- réponde aux normes de sécurité du ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec ;
- soit propre (fenêtres, plancher, sièges).

# Votre engagement

## Réservations

Vous devez réserver au moins 24 heures à l'avance.

## Lieux accessibles

Vos lieux de départ et d'arrivée doivent être facilement accessibles à tout moment de l'année pour le véhicule de transport adapté (rampe d'accès, déneigés l'hiver).

## Embarquement

Soyez prêt au moins 10 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 nous aviser dans les meilleurs délais si vous devez annuler votre déplacement.