

Transport adapté

Politique de la qualité du service



Préparé par Annick Morin

Déléguee au transport

Transport adapté

La Ville de Baie-Comeau joue le rôle d'organisme municipal et intermunicipal de transport (OMIT) et est l'autorité organisatrice du transport. Elle est active dans la mobilité de ses citoyens avec l'implantation d'un service de transport adapté depuis 1983. En plus d'offrir les services sur le territoire de la Ville de Baie-Comeau, ils sont offerts aux résidents des municipalités de la péninsule Manicouagan, soit Ragueneau, Chute-aux-Outardes, Pointe-aux-Outardes ainsi que Pointe-Lebel.

Le service répond aux besoins en transport des personnes handicapées et à mobilité réduite. Pour y avoir accès, les usagers doivent soumettre une demande au comité d'admissibilité conformément à la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports et de la Mobilité durable. Mentionnons également qu'il s'agit d'un service porte-à-porte personnalisé.

Le service offert est tout de même bien défini dans un cadre opérationnel comprenant les conditions d'admissibilité, des heures de service de même qu'un mode de fonctionnement.

Objectif de la politique

L'objectif principal de la politique est bien d'assurer la qualité du service aux usagers afin qu'eux et leurs proches se sentent en confiance. Elle permet également de clarifier les responsabilités de la Ville, du prestataire de service et des usagers.

Engagement envers la qualité du service

La Ville de Baie-Comeau accorde une très haute importance à son engagement envers la qualité du service en matière de transport adapté. D'ailleurs, celui-ci passe assurément par l'écoute des usagers et des personnes impliquées, soit les familles ou même les milieux de vie. Les valeurs au centre des actions démontrent l'engagement envers la qualité du service :

- Aspect sécuritaire sur la route et des véhicules
- Service professionnel
- Courtoisie et respect de la dignité
- Propreté dans les autobus

- Ponctualité

Responsabilités

Les responsabilités de la Ville de Baie-Comeau :

- Être à l'écoute des besoins et respect des usagers
- Veiller au bon fonctionnement du service de transport adapté
- Assurer le suivi des plaintes et des commentaires
- Améliorer les pratiques lorsque nécessaire
- Respecter la confidentialité des informations personnelles

Les responsabilités du prestataire de service incluant la répartition et les conducteurs :

- Être à l'écoute des besoins et respect des usagers
- Assurer le service de prise de réservation
- Recueillir les rétributions des usagers
- Effectuer la répartition des parcours
- Maximiser le rendement des véhicules
- Respecter les heures de réservation et les parcours
- Lorsqu'il est en mesure de le faire, il peut fournir de l'aide aux usagers
- Former ses employés pour les besoins de la clientèle
- Veiller à la propreté des autobus
- Assurer une conduite sécuritaire en respect du code de la route

Les responsabilités des usagers :

- Communiquer les besoins en transport dans les délais prescrits
- Informer le service de répartition dès que possible en cas d'annulation
- Respecter les autres usagers
- Faire preuve de ponctualité
- Aviser de l'état des lieux du point de départ et d'arrivée (terrain en pente, etc.)
- Respecter les conditions d'admissibilité octroyées (accompagnement, aide à destination)

En assumant pleinement les responsabilités mentionnées, le service de transport adapté sera efficace et ponctuel.

Communication

Afin de mesurer le taux de satisfaction mais aussi afin d'assurer l'amélioration continue du service de transport adapté, la Ville pourra procéder à des sondages annuels auprès des usagers. Il faut également mentionner qu'en tout temps il est possible de joindre le service du transport et de lui faire part d'une situation au 418 589-1516 ou au transport@ville.baie-comeau.qc.ca.