



Politique de la qualité de service de Transport adapté Amos inc.

NOTRE PRIORITÉ :

Vous offrir un service fiable, de qualité et sécuritaire

Transport adapté Amos inc. en partenariat avec la Ville d'Amos sont soucieux d'assurer la mobilité des personnes en situation d'handicap ou à mobilité réduite, ou âgées d'au moins 65 ans, ayant préalablement été admises, afin de favoriser leur pleine intégration sociale, professionnelle et économique.

NOTRE ENGAGEMENT

Ville d'Amos/Transport adapté Amos inc.

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 :

Administration

- 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.

Répartition des demandes de transports

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

- Tenir 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 aussitôt que possible, le jour même.
- Vous aviser si l'heure d'embarquement est devancée ou retardée de plus de dix (10) minutes ;
- Respecter l'heure d'arrivée à destination, autant que faire se peut.

CHAUFFEURS

Transport adapté Amos inc 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 du véhicule adapté ;
- Vous réserve un accueil attentif, poli et respectueux ;
- Vous assiste tout au long du déplacement, selon les pratiques indiquées dans notre brochure dédiée à la clientèle ;
- Adoptent une conduite en douceur, assurent un transport sécuritaire aux usagers, en respectant 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

Transport adapté Amos inc. doit s'assurer que les véhicules :

- Répondent aux normes de sécurité du ministère des Transports du Québec ;
- Soient propres (fenêtres, plancher, sièges) ;

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 le service de réservation. **Aucune violence physique ou verbale n'est tolérée**. Le chauffeur peut refuser l'accès à quiconque ne respecte pas les règles.
- **Réservations** : vous devez réserver au moins 24 heures à l'avance, au plus tard à 15 heures la veille du déplacement.
- **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 10 minutes avant l'heure prévue et payez votre déplacement au chauffeur dès l'embarquement (autobus).
- **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, ce dernier doit être muni de sa propre ceinture de sécurité qui est conforme.
- **Fauteuil roulant** : avant de faire une réservation, assurez-vous qu'il soit réglementaire (4 ancrages obligatoires pour le fixer au plancher du véhicule, dimensions, poids). N. B. Aucun triporteur ou quadriporteur n'est admis dans les autobus de Transport adapté Amos inc.

- **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 ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres usagers d'une place à bord. Vous devez donc payer ce transport au prochain embarquement.
- **Interruption de service** : afin d'assurer votre sécurité et celle des chauffeurs, le service peut être retardé ou annulé en fonction de la météo et des conditions routières.

Notez que Transport adapté Amos inc. suit le même horaire que le Centre de services scolaire Harricana. Lors de tempête, de froid extrême ou de mauvais temps, vous devez syntoniser la radio locale, afin de savoir si le transport scolaire est annulé ou retardé, car il en va de même pour notre service.



VILLE D'AMOS

TRANSPORT ADAPTÉ AMOS INC.

182, 1^{re} rue Est, Amos (Québec) J9T 2G1 – Tél. : 819 727-1500 – Courriel : transport.adapte@amos.quebec