



Corporation de
**mobilité
collective de
Charlevoix**

Politique de qualité de services

Mars 2023

Produit par la Corporation de mobilité collective Charlevoix

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 Corporation de mobilité collective de Charlevoix

MANDAT DE L'ORGANISATION

La Corporation de mobilité collective de Charlevoix (CMCC) a comme mission de mettre en œuvre les services de transport collectif et adapté sur l'ensemble du territoire de Charlevoix. Mandataire des deux MRC, elle est le guichet unique responsable de la gestion, du développement et de la promotion de l'offre de mobilité collective et elle vise à développer une expertise forte en matière de mobilité de personnes pour la région.

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;
- 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 vos déplacements occasionnels entre 13 h et 15 h la journée où ceux-ci ont été réservés;
- Confirmer l'heure de vos déplacements réguliers dans les meilleurs délais.

Les transporteurs

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 ;
- Fassent preuve d'empathie;
- Vous assistent tout au long du déplacement, selon les pratiques indiquées au Guide de l'utilisateur ;
- 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

Les transporteurs doivent s'assurer que les véhicules :

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

VOTRE ENGAGEMENT

Réservations

- Vous devez réserver au moins 24 heures à l'avance, au plus tard à 14h00 la veille du déplacement jour ouvrable.

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).

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.