



**Politique de qualité de services du
transport collectif et adapté de la
Corporation de transport régional de
Portneuf.**

Objectif

La présente politique vise à définir les principes qui guident l'expérience client des transports collectifs et adaptés de la Corporation de transport régional de Portneuf (CTRP). La CTRP désire maintenir un haut niveau de satisfaction de sa clientèle, dépasser les attentes des usagers, les fidéliser et augmenter son achalandage, et ce, en misant sur des services de qualité et sécuritaires.

Engagement de la CTRP

La Corporation de transport régional de Portneuf s'engage à mettre les usagers au cœur de ses décisions et de ses actions et à tout mettre en œuvre afin d'assurer leur satisfaction et leur sécurité en matière de transport adapté et collectif.

Nous nous engageons à offrir le meilleur service qui soit, cependant la qualité de nos engagements dépend aussi de la bonne collaboration des usagers. Les engagements ainsi que les attentes de la CTRP envers ses usagers sont résumés ci-dessous.

	Notre engagement	Nos attentes
Qualité et propreté des véhicules ¹	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser des véhicules récents et sécuritaires - Offrir des places propres où vous n'hésitez pas à vous asseoir 	<ul style="list-style-type: none"> - Garder votre place propre et sans déchets - Aviser la CTRP de tout problème concernant la propreté d'un véhicule
Fiabilité et Ponctualité ²	<ul style="list-style-type: none"> - Être à l'heure prévue et annoncée - Aviser les usagers des retards : par téléphone pour le transport adapté et avec la bannière sur le site Internet pour le transport collectif 	<ul style="list-style-type: none"> - Être prêt et ne pas retarder votre embarquement à l'arrivée du véhicule - Préparer votre mode de paiement - Aviser la CTRP de toute annulation dans les délais prescrits du service utilisé
Respect et politesse	<ul style="list-style-type: none"> - Un accueil attentif et respectueux - Une réponse polie à vos questions - Communiquer des informations précises et claires 	<ul style="list-style-type: none"> - Être courtois envers le personnel, les chauffeurs et les autres usagers - Respecter les conditions d'utilisations
Sécurité routière	<ul style="list-style-type: none"> - Une conduite irréprochable - Une vitesse appropriée aux conditions routières et à la circulation - Respect du code de la sécurité routière 	<ul style="list-style-type: none"> - Boucler votre ceinture - Signaler tout problème en lien avec la sécurité routière

¹ Notez qu'en hivers, les véhicules se salissent plus rapidement. Les variations de température peuvent occasionner des saletés telles que la neige, la gadoue, etc.

² Il se peut que les autobus soient en retard, en particulier lors de tempêtes. Les imprévus de la route tels que les accidents, les travaux routiers, etc. peuvent aussi être des causes de retard.

Conditions d'utilisation

Afin d'assurer la qualité et la sécurité des services, la CTRP demande aux personnes qui désirent utiliser ses transports collectifs et adaptés, de respecter les conditions d'utilisations générales de la CTRP dont le contenu est placé en annexe A et B.

Objets perdus ou trouvés

La CTRP ne peut être tenue responsable des objets perdus ou volés. Les biens non réclamés, trouvés à bord des véhicules des services de transport de la CTRP, seront disposés suivant la politique suivante :

- S'il s'agit d'un bien périssable, il est jeté au rebut immédiatement.
- L'objet sera remis à l'utilisateur qui en a déclaré la perte auprès de la CTRP.
- Tout item laissé à bord, non réclamé, sera considéré comme étant perdu et sera retiré immédiatement du véhicule et conservé pendant 30 jours.
- Si personne ne réclame un objet perdu après un délai de 30 jours, la CTRP en fera don à un organisme de charité, sans but lucratif, œuvrant auprès de la population portneuvoise.

Temps maximum d'un déplacement

Pour le bien-être, la santé et la sécurité des usagers, la CTRP refusera d'effectuer les demandes de transport dont la durée de déplacement est plus de 90 minutes (1h30).

Voyage blanc

Un voyage blanc est constaté lorsqu'un transporteur se présente à l'heure prévue au lieu d'origine et que le déplacement ne peut être effectué pour les raisons suivantes :

- Refus de prendre le transport
- Omit d'annuler dans les délais prescrits du service utilisé
- Résidence non accessible
- Pas prêt à l'heure prévue
- Pas présent à l'endroit et à l'heure convenus

Transport par autobus

Lors d'un premier voyage blanc :

L'utilisateur doit compenser les frais encourus en payant le tarif d'utilisation du transport selon la tarification en vigueur, et ce même s'il n'a pas utilisé le service. Les frais seront demandés à l'utilisateur lors d'un prochain déplacement.

Pour tous les autres voyages blancs :

Une pénalité de 15 dollars sera ajoutée au tarif d'utilisation du transport en vigueur. Les frais seront demandés à l'utilisateur lors d'un prochain déplacement. Tous les autres transports à venir seront suspendus jusqu'à réception des sommes dues.

Transport par taxi

Lors d'un premier voyage blanc :

Une pénalité de 25 dollars sera ajoutée au tarif d'utilisation du transport en vigueur. Les frais seront exigés à l'utilisateur avant le prochain déplacement. Tous les autres transports à venir seront suspendus jusqu'à réception des sommes dues.

Pour tous les autres voyages blancs :

Une pénalité de 50 dollars sera ajoutée au tarif d'utilisation du transport en vigueur. Les frais seront exigés à l'utilisateur avant le prochain déplacement. Tous les autres transports à venir seront suspendus jusqu'à réception des sommes dues.

Pour tous les types de transport

Lorsqu'un usager accumule 5 voyages blancs, sur une période de moins de 12 mois :

Il verra son service de transport révoqué pendant un mois. Le service pourra reprendre si les frais ont été acquittés.

Un usager qui dépasserait les mesures mises en place citées ci-dessus s'expose à voir son droit de transport révoqué.

Fermeture occasionnelle pour des raisons climatiques

Lors d'une tempête de neige, de verglas qui perturbe la circulation des véhicules ou qui pose un risque pour la sécurité de la clientèle, la CTRP peut décider d'interrompre temporairement ses services de transports adaptés et collectifs.

En cas de fermeture, la clientèle sera informée le plus tôt possible de l'annulation d'un service par les moyens de communication ci-bas.

- Un bandeau affiche les interruptions de services sur la page d'accueil du site de la CTRP : www.transportportneuf.com
Lorsqu'il n'y a pas de bandeau, c'est que le service fonctionne normalement.
- Un message vocal annonce les interruptions de service
Pour le transport adapté, composez le 418-329-3152
Pour le transport collectif, composez le 418-337-3686

Traitement des plaintes

Toutes plaintes au sujet des services offerts par la CTRP peuvent être formulées par écrit aux coordonnées suivantes :

- Par courriel : info@transportportneuf.com
- Par courrier : 111-2, route des Pionniers, Saint-Raymond (Qc) G3L 2A8

L'utilisateur qui éprouve des difficultés pour déposer une plainte écrite peut communiquer par téléphone au 418-337-3686 /sans frais 1-877-329-3686 et demander à être assisté.

Le formulaire de plainte de la CTRP est disponible sur le <https://www.transportportneuf.com/nous-joindre,10>

Les plaintes sont traitées confidentiellement, avec diligence et respect dans un délai maximal de 30 jours.

La CTRP garantit la confidentialité à toute personne qui en fait la demande. Les noms et coordonnées du plaignant ne seront jamais communiqués à un tiers sans l'autorisation de celui-ci.

Évaluation de la satisfaction des usagers

En décembre, la Corporation de transport régional de Portneuf met à la disposition des usagers, un sondage afin de connaître le niveau de satisfaction des usagers. Les réponses compilées serviront à améliorer les services.

Annexe A

Conditions d'utilisation du transport adapté

1. Tout usager doit respecter les mesures de prévention émises par la Santé publique, s'il y a lieu.
2. Tout usager doit défrayer les droits de passage établis pour le service ou se procurer un billet auprès de la CTRP.
3. Les usagers doivent réserver au moins 24 heures à l'avance, pendant les heures de services.
4. Toute annulation doit être transmise avant 7 heures le matin de son déplacement ou au moins 2 heures avant son déplacement, faute de quoi la CTRP appliquera la politique de voyage blanc.
5. L'utilisateur qui se déplace en fauteuil roulant doit s'assurer que celui-ci dispose de 4 points d'ancrage permettant de le fixer au plancher du véhicule.
6. L'utilisateur qui se déplace à l'aide d'un triporteur ou un quadriporteur doit être en mesure de se transférer sur un siège du véhicule sans l'aide du conducteur.
7. Le *Code de la sécurité routière* exige que les enfants soient installés dans un siège d'auto adapté à leur poids et à leur taille jusqu'à ce qu'ils mesurent 145 cm **ou** jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de 9 ans. Ce siège d'auto doit être fourni par le parent.
8. Tout enfant de moins de 12 ans doit être accompagné d'un adulte pour les transports adaptés par autobus à moins d'avoir rempli et signé le document « Autorisation pour un enfant voyageant seul ».
9. Les usagers doivent se présenter obligatoirement à l'heure et à l'endroit prévus.
10. Les lieux d'embarquement doivent être accessibles et adaptés à l'appareil d'aide à la mobilité utilisé et être adéquatement entretenus (déneigés et déglacés) avant l'arrivée du véhicule.
11. L'utilisateur doit veiller à garder la place utilisée propre et sans déchet.
12. Le port de la ceinture de sécurité est obligatoire.
13. L'utilisateur doit être poli, courtois et adopter un comportement respectueux envers le conducteur et les autres usagers.
14. Toute personne intoxiquée (boisson ou autres substances) ou qui présente un comportement mettant en danger la sécurité des autres usagers sera refusée à bord de nos transports.
15. Advenant l'absence d'un responsable à destination pour prendre en charge un usager non autonome à l'heure convenue, la CTRP pourra exiger le paiement des pénalités suivantes : 50 \$ pour le premier 15 minutes avec l'utilisateur sous sa responsabilité et 50\$ additionnel pour chaque heure subséquente.
16. Tout animal, même en cage, est interdit (à l'exception des chiens-guides et des chiens d'assistance). La présence du chien doit être signalée lors de la réservation et autorisée par la CTRP.

17. Les bagages autorisés dans les véhicules sont limités à deux (2) par usager. Ils ne doivent en aucun cas occuper l'espace d'un passager ou obstruer la circulation à bord du véhicule. Seules les poussettes légères de type parapluie sont acceptées cependant, elles doivent être pliées avant l'embarquement. Leur manipulation ne doit pas nécessiter l'intervention du conducteur.
18. Les biens non réclamés trouvés à bord des véhicules seront disposés suivant la politique des objets perdus/trouvés de la CTRP.

Advenant un manquement aux conditions d'utilisation, l'utilisateur pourra se voir retirer son droit d'accès.

Annexe B

Conditions d'utilisation du transport collectif

1. Tout usager doit respecter les mesures de prévention émises par la Santé publique, s'il y a lieu.
2. Tout usager doit défrayer les droits de passage établis pour le service ou se procurer un billet ou laissez-passer.
3. Les usagers qui désirent profiter des services de la CTRP doivent réserver au moins 24 heures ouvrables avant le déplacement, exception faite pour le service quotidien de navettes Portneuf-Québec qui ne nécessitent aucune réservation.
4. Toute annulation doit être transmise au moins 2 heures avant son déplacement, faute de quoi la CTRP appliquera la politique de voyage blanc, exception faite pour le service quotidien de navettes Portneuf-Québec qui ne nécessitent aucune réservation.
5. Les usagers doivent se présenter obligatoirement à l'heure et à l'endroit prévus.
6. Les usagers de la plateforme de covoiturage doivent être âgés d'au moins 16 ans.
7. Tout enfant de moins de 12 ans doit être accompagné d'un adulte pour les transports collectifs par autobus.
8. Les enfants de moins de 5 ans voyagent gratuitement.
9. L'utilisateur doit veiller à garder la place utilisée propre et sans déchet.
10. Si le véhicule est équipé de ceinture de sécurité par le fabricant, le port de celle-ci est obligatoire et les enfants doivent être installés dans un siège d'auto adapté à leur poids et à leur taille jusqu'à ce qu'ils mesurent 145 cm **ou** jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de 9 ans (*Code de la sécurité routière*). Ce siège d'auto doit être fourni par le parent.
11. L'utilisateur doit être poli, courtois et adopter un comportement respectueux envers le conducteur et les autres usagers.
12. Toute personne intoxiquée (boisson ou autres substances) ou qui présente un comportement mettant en danger la sécurité des autres usagers sera refusée à bord de nos services de transports.
13. Tout animal, même en cage, est interdit (à l'exception des chiens-guides et des chiens d'assistance avec autorisation préalable de la CTRP).
14. Les supports à vélo sont disponibles sur les navettes journalières entre le 1^{er} mai et le 1^{er} novembre. Leur manipulation ne doit pas nécessiter l'intervention du conducteur. La CTRP se dégage de toutes responsabilités en ce qui concerne les blessures, les vols ou les dommages que pourraient occasionner le transport de vélo, la manipulation et l'utilisation des supports à vélo sur ses autobus.

15. Les bagages autorisés dans les véhicules sont limités à deux (2) par usager. Ils ne doivent en aucun cas occuper l'espace d'un passager ou obstruer la circulation à bord du véhicule. Seules les poussettes légères de type parapluie sont acceptées cependant, elles doivent être pliées avant l'embarquement. Leur manipulation ne doit pas nécessiter l'intervention du conducteur.
16. La CTRP ne peut être tenue responsable des objets perdus ou volés. Tout item laissé à bord du véhicule sera considéré comme étant perdu et sera retiré immédiatement du véhicule.
17. Les biens non réclamés trouvés à bord des véhicules seront disposés suivant la politique des objets perdus/trouvés de la CTRP.

Advenant un manquement aux conditions d'utilisation, l'utilisateur pourra se voir retirer son droit d'accès.