Politique d’absence et d’annulation tardive de Transit Plus

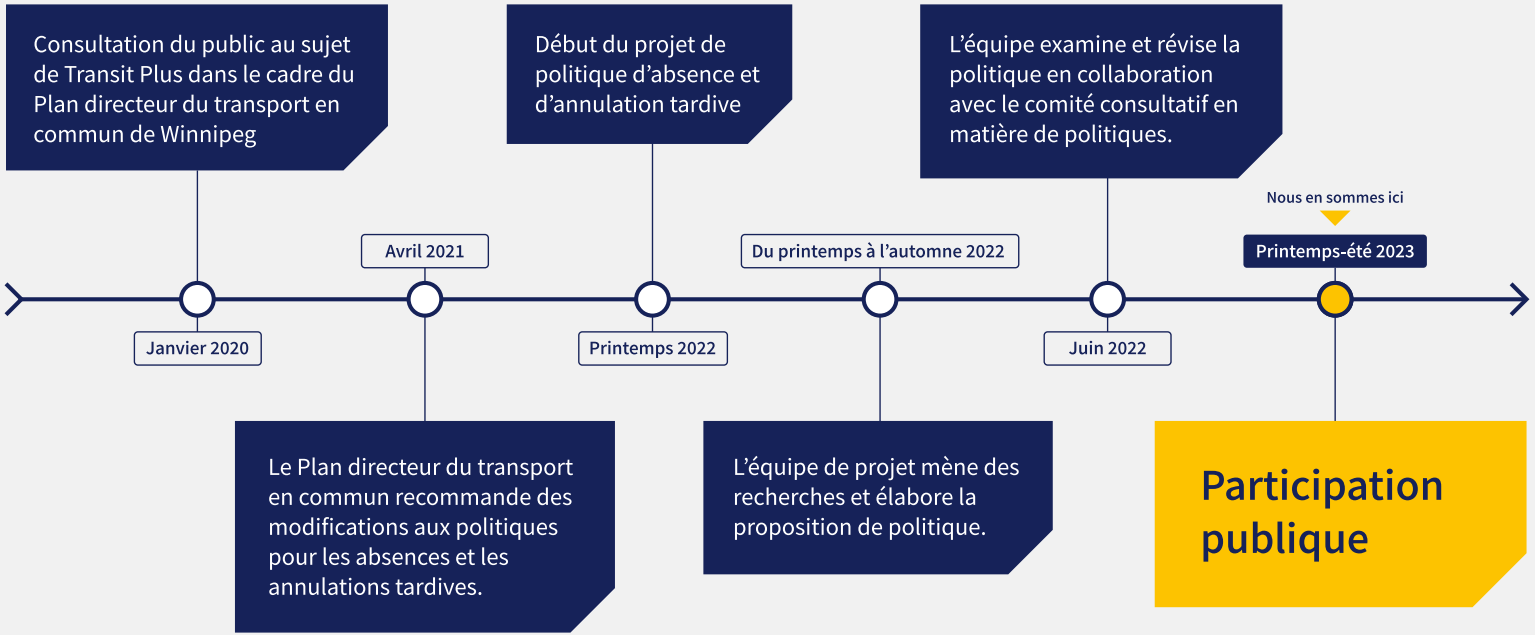
Participation publique

Événement virtuel

mercredi 28 juin 2023

Winnipeg

Notre parcours



Examen de la politique d’absence actuelle

Après examen, un consultant a formulé les recommandations suivantes afin de respecter le Plan directeur du transport en commun de Winnipeg :

- **Mettre fin** aux pénalités financières : elles **n’ont pas d’effet sur les comportements**
- **Augmentation** du nombre de « **cadeaux** » par période
- **Annulations plus précoces** pour permettre à d’autres de bénéficier du service, 30 minutes **n’étant pas assez**
- **Se conformer** aux normes de l’industrie

Examen de la politique d’absence actuelle

Réactions du comité consultatif en matière de politiques :

- Le système de points est une bonne chose, car les frais peuvent représenter un fardeau **déraisonnable** pour les nombreux clients qui vivent en dessous du seuil de la pauvreté.
- Le nouveau système devrait permettre aux clients de **savoir où ils en sont** et de **comprendre** l’effet qu’ils ont sur le service.
- Le système doit être **suffisamment souple** pour répondre aux divers besoins des personnes handicapées.

Politique d’absence : Une nouvelle approche

- **L’éducation du public** avant tout
- **Aider les clients** à gérer leur utilisation du service
- **Reconnaître** que certaines circonstances sont indépendantes de la volonté des clients
- Appliquer les mesures correctives de **manière progressive**
- Élargir la fenêtre d’absence/d’annulation
- **Faciliter la compréhension** de la politique

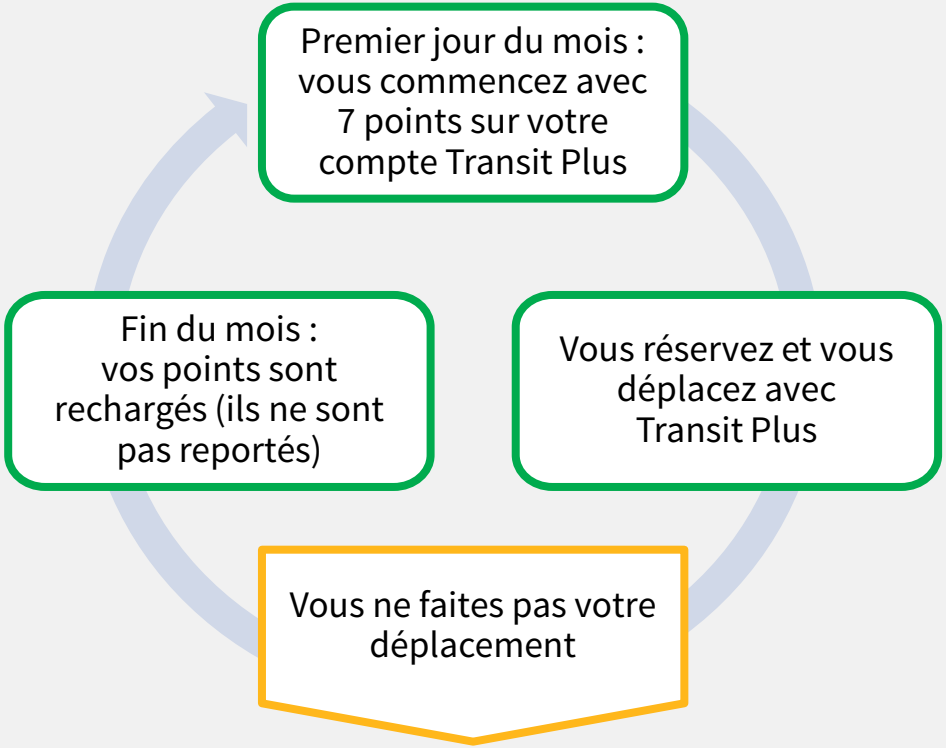
Politique proposée

Politique d’absence actuelle	Politique d’absence et d’annulation tardive proposée
Pénalités financières croissantes à chaque : • « **Absence** » • Le service est suspendu dès que le montant dû atteint 30,00 $.	Système de points et d’avertissements Pénalités touchant l’accès au service augmentant avec le nombre d’avertissements Perte de points dans les cas suivants : • « **Annulation tardive** » – un point • « **Annulation à la porte** » – deux points • « **Absence** » – deux points

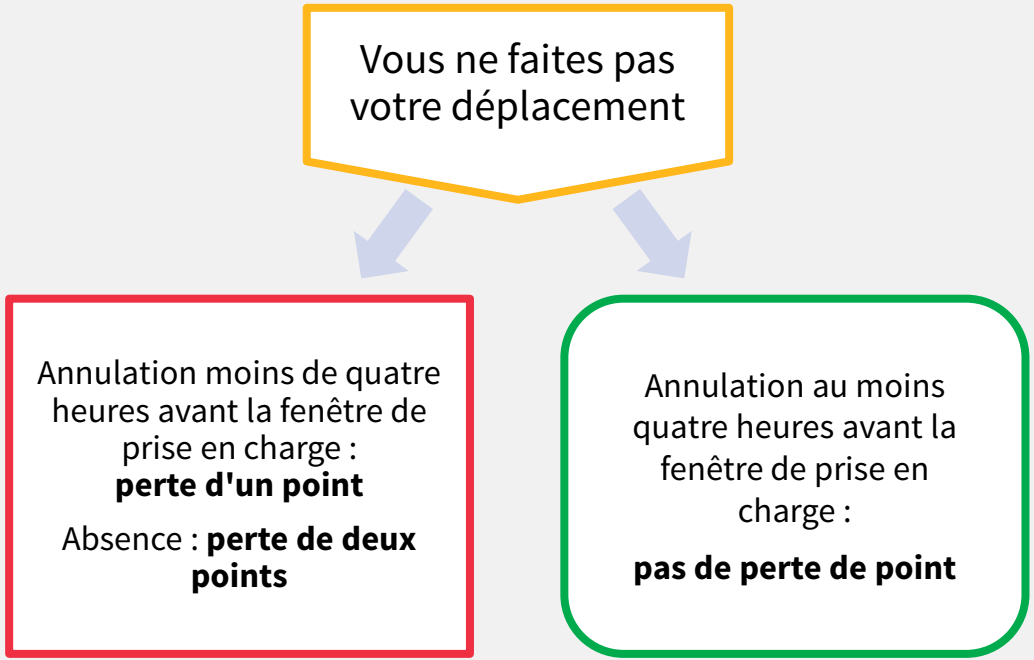
Politique proposée : Ce qui ne change pas

- Si un client annule son déplacement à la porte ou ne se présente pas, **tous les déplacements liés au premier déplacement** seront annulés.
- Vous souhaitez **toujours effectuer ces déplacements**? **Appelez** un représentant du service à la clientèle pour en bénéficier, dans la mesure du possible.

Politique proposée : Comment ça marche



Politique proposée : Comment ça marche (suite)



- Perte des 7 points en un mois : **avertissement**
- Premier avertissement : rappel amical
- Deuxième avertissement ou plus : suspension du service
- One year without any strikes (from the first): strikes are erased from your account

Politique proposée : Exemple

Au cours **d'un mois**, un client voyage deux fois par jour, tous les jours pour son travail, et a dû effectuer cinq (5) **annulations tardives** et **ne pas se présenter** une (1) fois.

Politique d'absence actuelle	Politique d'absence et d'annulation tardive proposée
• 1re absence : aucune pénalité • 2e absence : 3,15 $ • 3e absence : 6,30 $ • 4e absence : 9,45 $ • 5e absence : 15,00 $ • Plus de 5 absences : 15,00 $ **Pénalité :** 63,90 $ avec suspension du service jusqu'au paiement	• Annulation tardive : 1 point perdu • Annulation tardive : 1 point perdu • Absence : 2 points perdus • Annulation tardive : 1 point perdu • Annulation tardive : 1 point perdu **Pénalité :** Premier avertissement

Politique proposée : Exemple (suite)

Quatre mois plus tard, le même client a **annulé en retard** une fois et **ne s'est pas présenté** trois (3) fois.

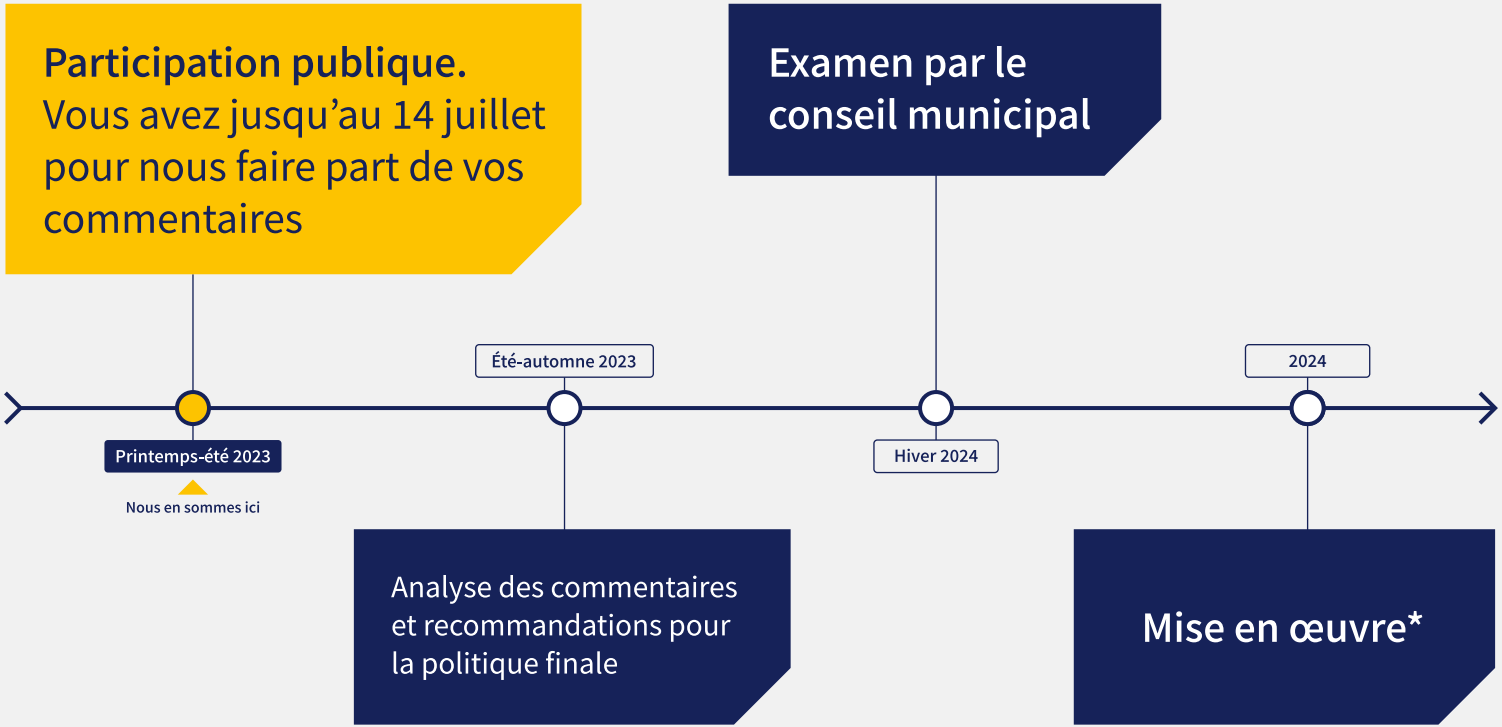
Politique d'absence actuelle	Politique d'absence et d'annulation tardive proposée
• Plus de 5 absences : 15,00 $ • Plus de 5 absences : 15,00 $ • Plus de 5 absences : 15,00 $ • Plus de 5 absences : 15,00 $ **Pénalité** : 60,00 $ avec suspension du service jusqu'au paiement	• Annulation tardive : 1 point perdu • Absence : 2 points perdus • Absence : 2 points perdus • Absence : 2 points perdus **Pénalité** : Deuxième avertissement avec une suspension de service d'une semaine

Points : Vérifier son solde



- **Plusieurs options accessibles** pour vérifier son solde de points
- **Accès pratique** pour les clients

Prochaines étapes



* Sous réserve de l'approbation du conseil municipal

Avez-vous des questions ou des commentaires?

Politique d’absence et d’annulation tardive de Transit Plus

Merci.

winnipeg.ca/politiqueabsences

city-engage@winnipeg.ca