

Politique d'absence et d'annulation tardive proposée pour

Winnipeg Transit Plus



Winnipeg Transit *PLUS*



2023



Politique d'absence et d'annulation tardive proposée pour Winnipeg Transit Plus

Le service Transit Plus de Winnipeg a décidé de revoir son approche en cas d'absence ou d'annulation tardive. Chaque fois qu'une personne ne se présente pas ou qu'elle annule tardivement, un véhicule reste inutilisé et un transport est gaspillé : moins de clients peuvent bénéficier du service.

Les ressources de Transit Plus étant limitées, une annulation aussi précoce que possible permet d'assurer le transport d'un plus grand nombre de clients.

Nous comprenons qu'il peut arriver qu'un client doive renoncer à un déplacement prévu ou l'annuler à la dernière minute, et c'est pourquoi le nouveau système proposé prévoit des points et des avertissements qui aideront Transit Plus à fournir le meilleur service possible à ses clients.

Le nouveau système donnera aux clients sept (7) points par mois.



Le système est conçu de manière à ce que les clients s'efforcent de conserver leurs points en annulant les déplacements dont ils n'ont plus besoin suffisamment à l'avance pour laisser la place à un autre client.

Le premier de chaque mois, les comptes des clients sont rechargés à hauteur de sept (7) points. Les points non utilisés ne peuvent pas être reportés ou accumulés.

L'opinion de notre 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 nombre de sept a été fixé à la suite d'un examen d'autres services canadiens similaires.

Annulation d'un déplacement

- Les clients sont tenus d'annuler le plus tôt possible les déplacements qu'ils ne peuvent pas effectuer ou qui ne sont pas nécessaires, et au moins quatre (4) heures avant l'heure de début de la fenêtre de départ programmée de 30 minutes.

Un délai de quatre heures permet aux clients de planifier et donne à Transit Plus la meilleure chance de faire profiter un autre client de la course.

Perte de points

- **Chaque :**

- a) annulation tardive entraîne la déduction d'un (1) point;
- b) absence ou annulation à la porte entraîne la perte de deux (2) points.

Si un client annule son déplacement à la porte ou s'il ne se présente pas pour le déplacement programmé, tous les déplacements liés au premier déplacement seront annulés (notamment le voyage de retour).

Les clients qui ont encore besoin de ces déplacements liés doivent appeler le 204-986-5722 et parler à un représentant du service à la clientèle pour confirmer qu'ils ont besoin d'un voyage de retour.

Avertissements

- Un client perdant ses sept (7) points en un mois recevra un avertissement.
- Après un an sans avertissement (depuis le premier), les avertissements sont effacés du compte du client.

Plus il y a d'avertissements, plus les sanctions sont importantes. Voici ce qui se passe à chaque avertissement :

Niveau d'avertissement	Levels of Actions and Outcomes
1 Premier avertissement Premier mois Perte de sept (7) points	• Une lettre documentant l'annulation tardive, l'absence ou l'annulation à la porte est envoyée au client par courrier ou par courriel (selon sa préférence). Elle rappelle également la politique d'absence et d'annulation tardive, ainsi que les responsabilités du client dans le cadre de cette politique.
2 Deuxième avertissement Deuxième mois Perte de sept (7) points	• Une lettre documentant l'annulation tardive, l'absence ou l'annulation à la porte et rappelant la politique est envoyée au client. Le client se voit infliger une suspension d'une semaine.
3 Troisième avertissement Troisième mois Perte de sept (7) points	• Une lettre documentant l'annulation tardive, l'absence ou l'annulation à la porte et rappelant la politique est envoyée au client. Le client se voit infliger une suspension de deux semaines.
4 Quatrième avertissement Quatrième mois (ou plus) Perte de sept (7) points	• Une lettre documentant l'annulation tardive, l'absence ou l'annulation à la porte et rappelant la politique est envoyée au client. • Le client se voit infliger une suspension d'un mois. • En outre, le superviseur des opérations communiquera avec le client pour faire le point sur ses besoins et ses attentes.

Avertissements (Cont'd)

Un membre du personnel de Transit Plus communiquera avec les clients titulaires d'un abonnement qui font l'objet d'un deuxième avertissement afin d'évaluer si leurs besoins en matière de déplacements ont changé. Le membre du personnel annulera également l'abonnement du client et lui conseillera de réserver ses trajets à l'aide du système de réservation. Les clients peuvent demander de se réabonner après deux (2) mois sans avertissement supplémentaire.

Les chauffeurs signaleront l'annulation à la porte du déplacement d'un client (perte de deux points) si l'une des situations suivantes survient à l'arrivée du véhicule :

- L'aide à la mobilité ou l'appareil médical ne peut pas être transporté ou correctement attaché;
- Le client a plus d'objets à transporter qu'il ne peut en mettre sur ses genoux ou ceux-ci interfèrent avec l'aide à la mobilité, la fixation de l'appareil médical ou l'utilisation des ceintures de sécurité;
- En hiver, les voies d'accès et les allées sont enneigées ou couvertes de glace, ce qui empêche le chauffeur d'accéder au lieu de prise en charge ou de débarquement en toute sécurité.

La politique prévoit que Transit Plus ne déduira pas de points dans les cas suivants:

- Dans le cadre de son Plan de service d'urgence, la Régie des transports de Winnipeg a avisé ses clients d'une perturbation du service en raison de graves perturbations météorologiques. Le véhicule arrive donc après la fenêtre de prise en charge.

Transit Plus pourra ignorer les situations d'annulation tardive, d'absence ou d'annulation à la porte après enquête. Les circonstances suivantes seront prises en compte lors de l'enquête visant à déterminer s'il y a lieu d'annuler la perte de points [cette liste n'est pas exhaustive] :

- Une maladie ou une urgence médicale a empêché le client d'annuler;
- Le client a été longuement mis en attente lorsqu'il a appelé pour connaître l'état de sa demande de transport adapté;
- Des travaux imprévus ou des fermetures de routes ou de bâtiments ont empêché le client d'accéder à son lieu de prise en charge ou de débarquement;
- Après examen des dossiers, Transit Plus confirme qu'une erreur est survenue lors de la réservation du déplacement et que le véhicule n'est pas arrivé, est arrivé à la mauvaise adresse ou au mauvais point de repère, ou est arrivé à la mauvaise heure;
- Le chauffeur n'a pas suivi les procédures correctes pour localiser le client.

Les clients peuvent demander qu'une annulation tardive, une absence ou une annulation à la porte soit examinée par Transit Plus en communiquant avec le centre de service de la Régie des transports par téléphone au 204 986 5722 ou en soumettant une demande en ligne (à partir de l'été 2023). Transit Plus examinera les renseignements que le client aura fournis au sujet des circonstances qui se sont produites conformément à cette politique et pourra décider d'annuler la perte de point(s).

L'opinion de notre comité consultatif en matière de politiques!

Le nouveau système devrait permettre aux clients de savoir où ils en sont et de comprendre l'effet qu'ils ont sur le service.

Comment savoir combien vous avez de points et d'avertissements

Transit Plus envisage une variété de formules accessibles permettant aux clients de savoir combien de points il leur reste, y compris des applications Web en libre-service.

L'opinion de notre comité consultatif en matière de politiques!

Le système doit être suffisamment souple pour répondre aux divers besoins des personnes handicapées.

Definitions

- « **Absence** » se produit lorsque le voyage a été réservé, que les services de transport ont été envoyés, mais qu'aucun client ne s'est présenté au moment de la prise en charge.
- « **Annulation à l'avance** » se produit lorsque le voyage a été réservé, puis annulé par le client quatre heures ou plus avant l'heure de prise en charge.
- « **Annulation tardive** » se produit lorsque le voyage a été réservé, puis annulé moins de quatre (4) heures avant le début de la fenêtre de prise en charge prévue, qui est de 30 minutes.
- « **Annulation à la porte** » se produit lorsque le voyage a été réservé, que les services de transport ont été envoyés, mais que le voyage a été annulé ou refusé par le client au moment de la prise en charge.
- « **Point** » unité que les clients ont intérêt à conserver. Chaque client reçoit sept points au début du mois et peut en perdre en cas d'annulation tardive, d'annulation à la porte ou d'absence.
- « **Avertissement** » mention sur le compte d'un client que ce dernier a perdu sept (7) points au cours d'un mois. Chaque avertissement supplémentaire entraîne une perte de service plus longue. Transit Plus communiquera avec le client à chaque avertissement afin qu'il en comprenne la raison.
- « **Non offert** » désigne un déplacement qui a été demandé ou réservé par un client et qui, pour une raison ou une autre, ne peut finalement pas être assuré par le service de transport en commun.
- « **Abonnement** » permet aux clients de demander automatiquement des déplacements sans avoir à téléphoner. Ces déplacements doivent avoir le même point d'origine et la même destination, être effectués à la même heure et le même jour chaque semaine, et se répéter régulièrement pendant au moins six (6) semaines.

Responsabilités

Client

Prendre connaissance de la politique et du système, ainsi que de son propre solde de points. Connaître l'heure de prise en charge et être à prêt pour celle-ci. S'il est nécessaire d'annuler, s'efforcer de le faire le plus tôt possible.

Winnipeg Transit Plus

Informar les clients sur la politique dans une variété de formats accessibles, assurer le suivi des points et des avertissements, et répondre aux questions et aux préoccupations.