



POLITIQUE DE GESTION DES ANNULATIONS AU TRANSPORT ADAPTÉ

Dans le cadre de ses opérations, la Société de transport du Saguenay souhaite sensibiliser les usagers du transport adapté à de nouvelles règles entourant les annulations de demande de transport. Dans ce sens, pour améliorer le service à la clientèle et afin d'assurer une meilleure utilisation de nos ressources, une politique de gestion des annulations sera maintenant appliquée.

La nouvelle politique inclut une charte de gradation afin de permettre à tous les usagers du transport d'apporter des correctifs lorsque cela est indiqué. La charte prévoit notamment des mesures lorsque la situation tarde à se corriger. Dans l'application de cette politique, la Société de transport du Saguenay s'engage à ne jamais refuser de demande de déplacement pour des raisons médicales.

Définition :

- Annulation : Annuler une demande de transport 24 heures à l'avance permet à d'autres usagers de bénéficier du service sans occasionner des coûts supplémentaires. Toute annulation ne respectant pas ce délai provoque une mauvaise affectation des véhicules. Les frais rattachés à un déplacement non valide sont dispendieux et ont probablement privé un autre usager du service.
- Déplacement improductif : Signifie que l'utilisateur n'a pas avisé la STS qu'il n'est pas en mesure de prendre son transport prévu à l'horaire. Les frais rattachés à un déplacement improductif sont dispendieux et privent un autre usager du service. Chaque transport est rattaché à un coût que ce soit un minibus, un taxi adapté ou un taxi régulier.