



## Volet Transport adapté

En 2015, lors de la consultation du MTQ sur l'industrie du taxi, l'ATUQ a publié un mémoire présentant la formation des chauffeurs taxi comme un levier important pour l'amélioration de la sécurité et de l'expérience client en transport adapté. En 2018, l'enjeu demeure. C'est pour cette raison que l'ATUQ ajoute en 2018 à sa programmation un volet qui touchera spécifiquement le thème du colloque 2018 : **l'amélioration de l'expérience client.**

### **Extrait du mémoire:**

#### **L'amélioration du service offert par l'industrie du taxi passe par un programme de formation révisé**

Considérant l'aspect stratégique et primordial que revêt l'industrie du taxi pour le transport des personnes à mobilité réduite au Québec, l'ATUQ désire sensibiliser le ministère des Transports du Québec à l'importance d'améliorer l'expérience client, la qualité de service et la sécurité des transports adaptés. C'est pourquoi l'ATUQ propose de revoir les programmes de formation pour les chauffeurs de transport adapté. Plus particulièrement, l'ATUQ fait les recommandations suivantes :

- Réviser la formation de base des chauffeurs de taxi en ajoutant des contenus plus spécifiques sur la qualité de service et de la rendre obligatoire partout au Québec afin que les chauffeurs qui désirent obtenir leur permis d'opérer un taxi et la clientèle puissent bénéficier de cette formation;
- Rendre obligatoire un programme de formation continue adapté à la réalité du chauffeur de taxi pour s'assurer que ce dernier ajuste son travail en vertu des attentes de la clientèle et des normes de qualité de service attendues;
- Que la formation pour l'exploitation sécuritaire d'un taxi accessible soit obligatoire pour chacun des chauffeurs désireux d'opérer ce mode de transport au Québec.

### **Programmation du volet transport adapté- colloque ATUQ 2018**

Thème : démarche de révision du contenu de la formation des chauffeurs de taxi

#### **Mercredi 10 octobre**

##### **8h à 11h45**

Introduction du sujet : Line Thiffeault, Directrice générale STO et marraine du comité TA de l'ATUQ

Animateur : Mario Gagnon, Directeur du transport adapté STM et coordonnateur du comité TA de l'ATUQ

Présentation : Marc-André Veilleux, Chef exploitation – livraison du service transport adapté – STM et Serge Poulain, Directeur général – RUTA Montréal

- Présentation de la démarche de révision du contenu de la formation taxi de la STM
  - Comment la STM a fait sa cueillette d'information pour réviser sa formation?
  - Comment elle a validé son contenu? Son aspect pédagogique?

#### **11h45 à 14h**

Dîner -conférence

**Benoit Simard**, Vice-président, Marketing affaires et Solutions clients, TELUS

#### **14h à 16h30**

Ateliers en petits groupes et partage en plénière

Des questions (encore à définir) seront partagées aux participants pour :

1. Améliorer, compléter et commenter le contenu présenté en AM
2. Discuter de l'adaptation de la formation dans chacune des OAT TA
3. Comment mesurer l'apprentissage des chauffeurs?
4. Comment informer la clientèle des attentes envers les chauffeurs et les limites de l'offre de service du chauffeur

#### **17h à 21h15**

**Souper-croisière** sur le bateau le Grand Cru

(Transport à bord du train Orford Express ou transport adapté)

Transport de retour assuré par la ST Sherbrooke