

Colloque sur le transport de personnes à mobilité réduite

Les défis de la communication



Bernard Côté, a.p.a., MBA

Chef, Transport adapté et taxi collectif

Réseau de transport de Longueuil

Septembre 2006



Le guide de l'utilisateur du transport adapté du RTL

- **Le RTL remet un guide à chaque personne admise au transport adapté.**
- **On y présente les modalités, règlements et informations générales pour l'utilisation du service;**
 - **Type de service offert**
 - **Heures de service**
 - **Tarifs en vigueur**
 - **Territoire desservi**
 - **Admission**
 - **Processus de réservation**
 - **Accompagnement**
 - **Normes de service**
 - **Responsabilités des utilisateurs**
 - **Etc.**



Objectifs du guide de l'utilisateur

- Faire connaître et comprendre, aux utilisateurs et personnes intéressées, les modalités de fonctionnement du service de transport adapté du RTL.



Les défis de la communication

- **Amener les utilisateurs et personnes intéressées à:**
 - **LIRE le guide!**
 - **CONNAÎTRE le service de transport adapté du RTL!**
 - **COMPRENDRE les modalités de fonctionnement!**



Relever le défi de la lecture

- **Format assez gros sans être encombrant**
- **Mise en page sobre mais attrayante**
- **Format et choix de police judicieux**
- **Table des matières facile à consulter**
- **Pagination claire**
- **Onglets de référence bien visibles**
- **Reliure pratique (ouvert à plat)**



Relever le défi de la connaissance

- **Clarté de l'information**
- **Concision et précision**
- **Choix du vocabulaire**
- **Adaptation en fonction du lecteur**



Relever le défi de la compréhension

- **Consultation des utilisateurs**
 - **Merci à l'AUTAL pour son soutien**
- **Révision du projet avec les utilisateurs**
- **Utilisation de fiche de consignes**
- **Synthèse de l'information**
- **Complément détail - synthèse**



Conclusion

- Le guide de l'utilisateur vise à faire CONNAÎTRE les modalités d'utilisation du service de transport adapté du RTL.
- La connaissance des modalités permet de COMPRENDRE le fonctionnement.
- La compréhension du fonctionnement facilite et favorise l'utilisation.
- Le guide n'a d'utilité que s'il est LU.