

Politique sur la qualité des services en transport adapté



Janvier 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. Engagement de la MRC des Maskoutains.....	2
2. Mission, valeurs et orientations.....	3
2.1 Mission.....	3
2.2 Valeurs.....	3
2.3 Orientations.....	3
3. Objectifs de la politique.....	4
4. Engagements du service de transport adapté.....	5
4.1 Formation du personnel.....	5
4.2 Qualité des véhicules.....	5
4.3 Ponctualité et fiabilité.....	5
4.4 Communication claire, régulière et efficace.....	5
4.5 Évaluation de la satisfaction des usagers.....	6
4.6 Traitement des plaintes.....	6
Annexe 1 – Formulaire d'évaluation de la qualité.....	7

1. Engagement de la MRC des Maskoutains

Tout le personnel du service de transport adapté et collectif régional de la MRC des Maskoutains s'engage à mettre les usagers au cœur de ses décisions et de ses actions, et à tout mettre en œuvre afin d'assurer la satisfaction et la sécurité en matière de transport adapté.

Des questionnaires de satisfaction permettront de mieux comprendre ce qui est apprécié, mais également les sources d'insatisfaction, s'il y a lieu, et d'y remédier, le cas échéant.

Les enquêtes permettent aussi d'évaluer si de nouveaux services doivent être ajoutés à ceux déjà offerts.

Il est possible de faire part de commentaires de trois façons :

- par courriel : infotransport@mrcdesmaskoutains.ca
- par la poste : 805, avenue du Palais, Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 5C6
- par téléphone : 450 774-3170.

Il est également possible de communiquer avec le service à la clientèle pour transmettre des commentaires, pour toutes questions ou pour porter plainte.

Merci de prendre connaissance de cette ***Politique sur la qualité des services en transport adapté.***

2. Mission, valeurs et orientations

2.1 Mission

La mission du service de transport adapté et collectif régional de la MRC des Maskoutains est de fournir aux citoyens des 17 municipalités un service de transport collectif, sécuritaire, professionnel et accessible, permettant de se déplacer sur tout le territoire de la MRC.

Le service souhaite ainsi faciliter le transport de personnes vivant avec certains handicaps en offrant un service de grande qualité à toutes les personnes admises au transport adapté.

Nous avons également pour mission d'offrir un service centré sur la personne à mobilité réduite et lui permettre une meilleure intégration en facilitant ses déplacements, grâce à un service de transport collectif efficient.

2.2 Valeurs

Nos valeurs sont :

- Respect : Se conduire envers tous les usagers avec considération;
- Engagement vers l'excellence : Être proactif, tout mettre au service de l'utilisateur;
- Adaptabilité : Modifier son comportement pour répondre à de nouvelles situations;
- Rigueur : Mener le service avec la plus grande précision.

Ces valeurs sont partagées tant par nos employés que par nos usagers et nos fournisseurs.

2.3 Orientations

Le service de transport adapté de la MRC des Maskoutains est engagé dans un processus d'amélioration continue visant à toujours offrir le meilleur service possible à ses usagers, dans les limites de sa capacité financière. Nous invitons donc tous nos usagers à nous faire part de leurs besoins, actuels et futurs, ainsi que de leurs motifs de satisfaction et/ou d'insatisfaction par rapport à la qualité de nos services.

3. Objectifs de la politique

La *Politique sur la qualité des services en transport adapté* a pour objectif de prioriser l'amélioration d'un système de gestion de la qualité, un outil essentiel à la réalisation de la mission du service de transport adapté de la MRC. La politique de qualité s'applique à l'ensemble des employés, des fournisseurs et des activités.

Cet objectif global sera atteint par la réalisation des sous-objectifs suivants :

- Établir, en collaboration avec les usagers et selon les normes du domaine, les exigences de qualité attendues;
- Démontrer que les services offerts répondent aux exigences de qualité attendues;
- Mesurer la satisfaction des usagers sur une base régulière à un intervalle maximal de deux (2) ans;
- Dans la mesure du possible, adapter le service et apporter les correctifs aux sources d'insatisfactions;
- Offrir aux employés la structure, les outils et les conditions essentielles pour assurer une excellente prestation de services.

4. Engagements du service de transport adapté

4.1 Formation du personnel

- Des embauches basées sur des qualités professionnelles, mais surtout sur des qualités relationnelles comme le respect, la politesse, la courtoisie et l'écoute.
- Dès l'embauche, une formation d'intégration est offerte au nouvel employé, afin qu'il adopte les valeurs de la MRC et la philosophie de placer l'utilisateur au cœur des décisions et actions.
- Un guide de formation est remis à l'employé.
- Un suivi annuel d'appréciation de la contribution de l'employé est réalisé.

4.2 Qualité des véhicules

Le service de transport adapté de la MRC des Maskoutains demande à ses fournisseurs de véhicules de respecter les exigences suivantes :

- Offrir aux usagers une flotte de véhicules respectant le *Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées*.
- Offrir aux usagers une flotte de véhicules en excellente condition et qui respectent un haut standard de propreté, confort, chauffage, éclairage et sécurité.
- Planifier rigoureusement l'entretien des véhicules et leur inspection.
- Combler les divers besoins des usagers avec des véhicules munis d'équipements le permettant.
- Identifier les véhicules aux couleurs et aux logos de la MRC.

4.3 Ponctualité et fiabilité

- Des horaires réalistes basés sur les ressources disponibles, afin que la ponctualité soit priorisée en tout temps.
- Un véhicule et un chauffeur de remplacement prêts à intervenir rapidement en cas de bris ou d'incident.

4.4 Communication claire, régulière et efficace

La personne intéressée doit être informée de la procédure d'admission au transport adapté. Le formulaire nécessaire pour la demande d'admission lui est facilement accessible, soit par le site Web de la MRC ou par un envoi postal gratuit. Il est également possible de se procurer le tout en personne aux bureaux du service de transport adapté de la MRC.

Après l'admission, la MRC communique avec le nouvel usager, en lui envoyant un complément d'information par la poste. Il reçoit une enveloppe contenant le Guide de l'utilisateur et sa lettre d'admission.

Le Guide de l'utilisateur contenant les informations essentielles doit être disponible en tout temps dans les véhicules.

4.5 Évaluation de la satisfaction des usagers

Sur une base régulière d'un intervalle maximal de deux (2) ans, une enquête est effectuée afin de connaître le niveau de satisfaction des usagers et leur appréciation de la qualité des services et des équipements.

Les éléments suivants sont évalués : disponibilité du service téléphonique, accueil et courtoisie du personnel, qualité des réponses à leurs questions, courtoisie et politesse des chauffeurs, ainsi que leur ponctualité, le respect des règles de sécurité, leurs aptitudes à aider les gens et qualité de leur conduite.

Les véhicules et leurs équipements ainsi que la prestation globale de transport sont aussi évalués.

Les résultats sont analysés et synthétisés, et un plan d'action permettant de remédier aux insatisfactions identifiées est mis en place, le cas échéant.

4.6 Traitement des plaintes

- Des plaintes peuvent être déposées contre le service de transport adapté, un chauffeur ou un autre usager.
- Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire par téléphone ou par courriel.
- Toute plainte sera traitée avec diligence et respect par l'employé désigné, selon le cas et la gravité de la plainte.
- Une réponse quant à la réception et au cheminement de la plainte sera donnée au plaignant, et ce, par téléphone dans les 10 jours ouvrables.

Annexe 1 – Formulaire d'évaluation de la qualité

Une enquête évaluant la qualité globale des services offerts aux usagers est réalisée dans un intervalle maximal de deux (2) ans. Toutefois, un sondage pourrait être effectué de manière ponctuelle, si un élément en particulier devait être sondé entretemps.

Questionnaire sur la qualité du service

1. Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous?

- | | | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 0 à 10 ans | <input type="checkbox"/> 11 à 20 ans | <input type="checkbox"/> 21 à 30 ans | <input type="checkbox"/> 31 à 40 ans |
| <input type="checkbox"/> 41 à 50 ans | <input type="checkbox"/> 51 à 60 ans | <input type="checkbox"/> 61 à 70 ans | <input type="checkbox"/> 71 à 80 ans |
| <input type="checkbox"/> 81 à 90 ans | <input type="checkbox"/> 91 à 100 ans | | |

2. Quel est votre genre?

- Homme Femme Autre Je préfère ne pas répondre

3. Quelle est la principale limitation pour laquelle vous êtes admis au transport adapté?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Déficience intellectuelle | <input type="checkbox"/> Problèmes respiratoires |
| <input type="checkbox"/> Problèmes cardiaques | <input type="checkbox"/> Problèmes cognitifs |
| <input type="checkbox"/> Problèmes de santé mentale | <input type="checkbox"/> Limitation physique |
| <input type="checkbox"/> Autres : | |
-

4. Depuis combien de temps utilisez-vous le transport adapté de la MRC des Maskoutains?

5. Dans quelle municipalité habitez-vous?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> La Présentation | <input type="checkbox"/> Saint-Hyacinthe |
| <input type="checkbox"/> Saint-Barnabé-Sud | <input type="checkbox"/> Saint-Jude |
| <input type="checkbox"/> Saint-Bernard-de-Michaudville | <input type="checkbox"/> Saint-Liboire |
| <input type="checkbox"/> Saint-Damase | <input type="checkbox"/> Saint-Louis |
| <input type="checkbox"/> Saint-Dominique | <input type="checkbox"/> Saint-Marcel-de-Richelieu |
| <input type="checkbox"/> Sainte-Hélène-de-Bagot | <input type="checkbox"/> Saint-Pie |
| <input type="checkbox"/> Sainte-Madeleine | <input type="checkbox"/> Saint-Simon |
| <input type="checkbox"/> Sainte-Marie-Madeleine | <input type="checkbox"/> Saint-Valérien-de-Milton |
| <input type="checkbox"/> Saint-Hugues | <input type="checkbox"/> Saint-Denis-sur-Richelieu |

6. Lors de vos déplacements, quel aide technique utilisez-vous le plus souvent?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Canne | <input type="checkbox"/> Fauteuil électrique |
| <input type="checkbox"/> Marchette / Déambulateur | <input type="checkbox"/> Triporteur / Quadriporteur |
| <input type="checkbox"/> Fauteuil manuel | <input type="checkbox"/> Aucun |
| <input type="checkbox"/> Autres : | <input type="checkbox"/> Chien-guide |
-

7. Actuellement, est-ce que le transport adapté est le seul moyen que vous utilisez pour vous déplacer?

- Oui Non

Si non, quel est votre principal moyen de transport?

- Parent Taxi Ami Ma voiture
- Transport en commun régulier Par moi-même en marchant ou en roulant
- Autres :
-

8. Lors de votre adhésion au transport adapté, comment aviez-vous entendu parler du service?

- Résidence
- Centre de réadaptation en déficience intellectuelle (CRDI)
- Connaissance (ami, parent, autre utilisateur)
- Publicité (journaux locaux, municipaux, internet)
- Professionnel de la santé (médecin, infirmière, thérapeute)
- Service de santé (hôpital, CLSC, Hôtel-Dieu)
- Organismes communautaires, spécifiez :
-

9. Vous arrive-t-il d'annuler vos réservations de transport adapté?

- Oui Non

Si oui, quelle est votre principale raison d'annuler?

- Maladie Annulation du rendez-vous médical
- Météo Annulation du travail (vacances, manque de travail)
- Imprévu Annulation d'activité
- Autres :
-

En général, lorsque vous annulez vos réservations de transport adapté, vous téléphonez :

- Dès que vous le savez
- Selon la réglementation, au minimum 1 h avant le jour du transport ou avant
- Cela dépend de la raison
- Il m'arrive d'oublier

10. Êtes-vous satisfait des procédures d'annulation?

- Satisfait
- Insatisfait

Commentaires :

11. Transport en blanc

Lorsque vous oubliez d'annuler votre transport, cela engendre un transport en blanc et des frais de 10 \$ vous sont facturés. Cette mesure a été mise en place pour éviter le déplacement inutile du véhicule et pour utiliser la place qui devient libre pour une autre personne. Une saine gestion permet d'offrir un meilleur service aux usagers.

Avez-vous déjà eu à payer pour un transport en blanc?

- Oui
- Non

Quelle raison vous a empêché d'annuler dans les délais prescrits :

- Oubli
- Hospitalisation
- Maladie
- Méconnaissance des procédures écrites dans le Guide de l'utilisateur
- Situation hors de mon contrôle. Précisez : _____

12. Avez-vous déjà vécu un refus de transport par le service de transport adapté de la MRC des Maskoutains?

- Oui Non

Si oui, quelle était la raison?

- Équipement non conforme
 Appel en dehors des heures de réservation
 Desserte non disponible
 Jours fériés
 Autres :
-

13. Êtes-vous satisfait des procédures de réservation?

- Très satisfait Satisfait Insatisfait Très insatisfait

Commentaires :

14. En général, lors de vos transports pour tous vos types de déplacement, combien de temps passez-vous à bord du véhicule de transport adapté?

Vous habitez (complétez seulement la colonne qui vous représente)

<input type="checkbox"/> Saint-Hyacinthe	<input type="checkbox"/> dans une municipalité rurale
<input type="checkbox"/> Entre 0 et 15 minutes	<input type="checkbox"/> Entre 0 et 15 minutes
<input type="checkbox"/> Entre 15 et 30 minutes	<input type="checkbox"/> Entre 15 et 30 minutes
<input type="checkbox"/> Entre 30 et 45 minutes	<input type="checkbox"/> Entre 30 et 45 minutes
<input type="checkbox"/> Entre 45 et 60 minutes	<input type="checkbox"/> Entre 45 et 60 minutes
<input type="checkbox"/> 1 heure et plus	<input type="checkbox"/> 1 heure et plus

15. Plage horaire du transport adapté actuellement en vigueur :

Lundi au vendredi	5 h 15 à 00 h 30
Samedi	8 h à minuit
Dimanche	8 h à 22 h

Êtes-vous satisfait de la plage horaire en vigueur?

Oui Non

Selon vous, y aurait-il des améliorations à effectuer à la plage horaire pour répondre à certains de vos besoins?

Oui Non

Si oui, lesquels :

16. Si vous habitez à Saint-Hyacinthe, passez à la question suivante. (la question 16 s'adresse uniquement aux personnes habitant hors de Saint-Hyacinthe)

Êtes-vous satisfait des horaires établis pour les transports réguliers?

Oui Non

Selon vous, y a-t-il des améliorations à apporter au transport en milieu rural?

Oui Non

Si oui, lesquelles :

17. Heure de transport

Lorsque vous prenez le transport adapté, est-ce que le véhicule arrive généralement à l'heure qui a été convenue avec la personne à la répartition?

Oui Non

Lorsque le véhicule n'est pas à votre porte à l'heure prévue, est-il en général

Avant l'heure demandée Après l'heure demandée Les deux

En moyenne, quel est l'écart de temps?

5 minutes 10 minutes 15 minutes plus de 15 minutes

18. Avez-vous déjà utilisé les retours sur appel pour vos rendez-vous médicaux?

Oui Non

Si oui, combien de temps en moyenne attendez-vous l'arrivée du véhicule après votre appel à la ligne prévue à cet effet?

Entre 0 et 15 minutes Entre 15 et 20 minutes
 Entre 20 et 25 minutes Entre 30 et 40 minutes
 40 minutes et plus

19. Tarifs et modes de paiement

Êtes-vous satisfait des tarifs? Oui Non

Êtes-vous satisfait des modes de paiement? Oui Non

Y'a-t-il des améliorations qui répondraient mieux à vos besoins?

20. Êtes-vous satisfait du personnel attitré aux appels et à la répartition?

Très satisfait Satisfait Insatisfait Très insatisfait

21. Êtes-vous satisfait du personnel attitré aux appels en dehors de nos heures de bureau?

Très satisfait Satisfait Insatisfait Très insatisfait

22. Si vous avez été insatisfait, les difficultés que vous avez vécues se sont produites :

En soirée La fin de semaine

Commentaires :

23. Satisfaction des chauffeurs d'autobus :

Sur une échelle de 1 à 5, quel est votre degré de satisfaction?

	Très insatisfait	0	1	2	3	4	5	Très satisfait
Attitude		○	○	○	○	○	○	
Politesse		○	○	○	○	○	○	
Respect		○	○	○	○	○	○	
Sécurité		○	○	○	○	○	○	
Satisfaction générale		○	○	○	○	○	○	

Commentaires :

Satisfaction des chauffeurs de taxi :

Sur une échelle de 1 à 5, quel est votre degré de satisfaction?

	Très insatisfait	0	1	2	3	4	5	Très satisfait
Attitude		0	0	0	0	0	0	
Politesse		0	0	0	0	0	0	
Respect		0	0	0	0	0	0	
Sécurité		0	0	0	0	0	0	
Satisfaction générale		0	0	0	0	0	0	

Commentaires :

Satisfaction des chauffeurs de taxi adapté :

Sur une échelle de 1 à 5, quel est votre degré de satisfaction?

	Très insatisfait	0	1	2	3	4	5	Très satisfait
Attitude		0	0	0	0	0	0	
Politesse		0	0	0	0	0	0	
Respect		0	0	0	0	0	0	
Sécurité		0	0	0	0	0	0	
Satisfaction générale		0	0	0	0	0	0	

Commentaires :

24. Êtes-vous satisfait du service de transport adapté en général?

Très satisfait Satisfait Insatisfait Très insatisfait

25. Commentaires ou suggestions :

Avec ce questionnaire, il est facile d'analyser les satisfactions ou les insatisfactions des usagers. Nous pouvons cibler rapidement les problématiques et ainsi pouvoir apporter les améliorations souhaitées.