



349, rue Labelle
Saint-Jérôme (Québec)
J7Z 5L2

Région des Laurentides



Transport adapté
et collectif de la
MRC Rivière-du-Nord

POLITIQUE DE LA QUALITÉ DES SERVICES EN TRANSPORT ADAPTÉ

349, RUE LABELLE
ST-JÉRÔME, QUÉBEC
J7Z 5L2





349, rue Labelle
Saint-Jérôme (Québec)
J7Z 5L2

Région des Laurentides

TABLE DES MATIÈRES

1- MISSION, VALEURS ET ORIENTATIONS DE L'ORGANISME	3
2- OBJECTIF DE LA POLITIQUE	4
3- ENGAGEMENT DE LA MRC DE LA RIVIÈRE-DU-NORD	4
4- ENQUÊTE (SONDAGE) D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ.....	7
5- MÉTHODOLOGIE DE PRISE EN CHARGE DES RÉSULTATS	10

1- Mission, valeurs et orientations de l'organisme

La MRC de La Rivière-du-Nord par son Service du transport adapté et collectif (ci-après : « TAC MRC RDN ») exerce sa compétence en matière de transport adapté sur les territoires des municipalités de Sainte-Sophie, Saint-Colomban, Saint-Hippolyte et Prévost en leur offrant des solutions performantes de transport adapté et collectif durable qui leur permettent de se déplacer là où elles vivent, travaillent, étudient et se divertissent. Nos plans de transport sont centrés sur les besoins de mobilité des personnes, et ce, dans un souci d'équité spatiale et économique tout en tenant compte de la diversité des besoins.

Le TAC MRC RDN 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 sur le territoire pour répondre à leurs besoins de façon sécuritaire et efficiente, dans la mesure de ses moyens financiers.

Le TAC MRC RDN a également pour mission d'offrir un service centré sur la personne à mobilité réduite et de lui permettre une meilleure intégration en facilitant ses déplacements, notamment grâce à un service de transport collectif efficient et personnalisé.

Nos valeurs

- Sécurité
- Respect
- Fiabilité
- Adaptabilité
- Disponibilité
- Innovation

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

Nos orientations

Le TAC MRC RDN 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.

Des enquêtes régulières (sondages) nous permettront de mieux comprendre ce que l'utilisateur apprécie, mais également les sources d'insatisfaction, s'il y a lieu, et d'y remédier, le cas échéant. Nous profiterons également de ces enquêtes pour évaluer si de nouveaux services et/ou équipements devraient être ajoutés à ceux que nous offrons déjà.

2- Objectif de la politique

Cette politique de la qualité des services en transport adapté et collectif a pour objectif d'offrir à la clientèle un service fiable, de qualité et sécuritaire en priorisant l'amélioration constante et la promotion de ce service. Pour l'atteinte de cet objectif certains éléments sont à considérer :

- 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 ;
- Proposer des engagements de services mesurables et contrôlables ;
- Mesurer la satisfaction de nos usagers sur une base régulière à un intervalle de quatre (4) ans ;
- Dans la mesure du possible, nous adapter et apporter les correctifs aux sources d'insatisfaction ;
- Offrir aux employés la structure, les outils et la motivation pour placer les usagers et leur satisfaction au cœur de leurs prestations de services.

Pour réussir à s'engager à offrir le meilleur service qui soit, la qualité de l'engagement de la MRC de La Rivière-du-Nord dépend aussi de la bonne collaboration de la clientèle. Le présent document vient préciser les engagements de chacun.

Les commentaires des usagers sont la première source de renseignements que le TAC MRC RDN utilisent pour améliorer leurs services. En informant de toute situation jugée inappropriée ou inhabituelle, les usagers aident à rendre leur expérience de transport plus agréable.

3- Engagement de la MRC de La Rivière-du-Nord

La MRC de La Rivière-du-Nord s'engage à mettre les usagers de son transport adapté et collectif au cœur de leurs décisions et de leurs actions et à tout mettre en œuvre, afin d'assurer leur satisfaction et leur sécurité en matière de transport.

Que ce soit au niveau du transport collectif ou du transport adapté, la MRC de La Rivière-du-Nord est soucieuse d'assurer la mobilité des citoyens de l'ensemble de son territoire

	NOS ENGAGEMENTS	NOS ATTENTES
<u>COURTOISIE ET RESPECT</u>	■ Un accueil attentif et respectueux, une réponse polie à vos questions ; ■ Assurer le suivi des plaintes et commentaires dans un délai raisonnable ; ■ Respecter la confidentialité de vos informations personnelles ; ■ Analyser les problèmes soulevés ; ■ Améliorer nos pratiques lorsque requis ; ■ Tenir une table de concertation en transport adapté ; ■ Évaluer nos services au moyen d'indicateur de performance.	■ Respect et courtoisie envers les chauffeurs, les usagers à bord et le personnel du service de réservation, aucune violence verbale ou physique n'est tolérée; ■ Il est interdit de crier, de clamer, de flâner, de se livrer à une altercation ou à toute autre forme de bruit volontaire dans les véhicules ou au téléphone ; ■ de retarder ou de nuire au travail d'un représentant de la MRC ou d'un chauffeur ; ■ Préparer votre argent et payer à l'embarquement ; ■ Avoir la monnaie exacte, car les chauffeurs ne rendent pas la monnaie ; ■ Respecter les différentes politiques et procédures applicables aux employés et fournisseurs de la MRC ;
<u>PONCTUALITÉ</u>	■ Des horaires réalistes basés sur les ressources disponibles ; ■ Un véhicule et un chauffeur de remplacement prêts à intervenir rapidement en cas de bris ou d'incidents ; ■ Respecter l'heure de rendez-vous à destination ;	■ Être prêt pour votre embarquement 30 minutes avant l'heure prévue ; ■ Réserver du lundi au jeudi avant 15h pour les transports du lendemain et le vendredi avant 10h pour les transports du samedi, dimanche et lundi ; ■ Communiquer avec la MRC pour tout délai de plus de 15 minutes ; ■ Aviser le centre de réservation au moins 1 heure à l'avance si vous devez annuler votre déplacement ;

	<u>NOS ENGAGEMENTS</u>	<u>NOS ATTENTES</u>
<u>QUALITÉ DES VÉHICULES ET SÉCURITÉ ROUTIÈRE</u>	■ Offrir aux usagers une flotte de véhicules respectant le <i>Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées</i> ; ■ 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 ; ■ Comblar les divers besoins des usagers avec des véhicules munis d'équipements le permettant ; ■ Identifier les véhicules aux couleurs et aux logos de l'organisme ;	■ Ne pas jeter vos détritux dans les véhicules ; ■ Aviser la MRC de tout problème concernant la malpropreté d'un véhicule ou un problème en lien avec la sécurité ; ■ S'assurer que votre fauteuil roulant soit réglementaire ; ■ Vos lieux d'accès à votre domicile ou à destination doivent être facilement accessibles à tout moment de l'année pour les véhicules de transport adapté (entrée, trottoir, escalier, rampe d'accès, déneigé et déglacé) ; ■ Prévoir une autre forme d'aide que le chauffeur pour franchir plusieurs marches ou à l'intérieur des bâtiments car le chauffeur n'y est pas autorisé ;
<u>ÉVALUATION DE LA SATISFACTION ET TRAITEMENT DES PLAINTES</u>	■ Tous les quatre (4) ans, une enquête (sondage) sera effectuée, afin de connaître le niveau de satisfaction des usagers et leur appréciation de la qualité des services et équipements ;	■ Des plaintes peuvent être déposées contre l'organisme, un chauffeur ou un autre usager. Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire par le biais du site Web du TAC. Toute plainte sera traitée avec diligence et respect par l'employé désigné, selon le cas et la gravité de la plainte ;

4- Enquête (sondage) d'évaluation de la qualité

Un sondage évaluant la qualité globale des services offerts aux usagers est réalisé tous les quatre (4) ans. Toutefois, un sondage pourrait être effectué de manière ponctuelle, si un élément en particulier devait être sondé entretemps. Les éléments suivants seront 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, respect des règles de sécurité, leurs aptitudes à aider les gens et qualité de leur conduite ;
- Les véhicules et leurs équipements ainsi que notre prestation globale de transport ;
- Une synthèse des résultats sera analysée, et un plan d'action permettant de remédier aux lacunes identifiées sera mis en place.

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle en transport adapté

Comment évaluez-vous notre personnel en général ?

	1	2	3	4	5	
Pointage	Très difficile	Difficile	Moyen	Facile	Très facile	N / A
Répartiteur/Répartitrice						
Chauffeur/Chauffeuse						
Agent/Agente au service à la clientèle (centrale)						
Directeur/Directrice						

Quel est votre niveau de satisfaction de notre service à la clientèle ?

	1	2	3	4	5	
Pointage	Très difficile	Difficile	Moyen	Facile	Très facile	N / A
Accueil lors de votre appel						
Sourire dans la voix						
Courtoisie						
Compréhension de votre demande						
Réponses claires et précises						
Sentiment de prise en charge						
Délai de traitement de réservation						
Temps d'attente en ligne						
Est-ce qu'un appel suffit?						
Satisfaction à la suite de votre appel						

Quel est votre niveau de satisfaction des chauffeurs/chauffeuses ?

	1 Très difficile	2 Difficile	3 Moyen	4 Facile	5 Très facile	N / A
Pointage						
Accueil du chauffeur						
Courtoisie et politesse						
Respect de l'horaire						
Prise en charge						
Aide embarquement/débarquement						
Arrimage des fauteuils						
Conduite du véhicule						
Sentiment de sécurité						
Respect de la sécurité routière						
Condition générale du véhicule						
Propreté à l'intérieur du véhicule						

Comment évaluez-vous le service d'admission à notre service ?

	1 Très difficile	2 Difficile	3 Moyen	4 Facile	5 Très facile	N / A
Point						
Accessibilité du formulaire						
Facilité à remplir le formulaire						
Délai de traitement de votre demande						
Qualité des échanges avec le personnel lors de l'admission						

Lors de votre admission, avez-vous reçu les informations suivantes?

	Oui	Non	Ne s'applique pas N / A
Coût par déplacement			
Horaire du service de transport adapté			
Horaire du service de réservation			
Territoire desservi			
Service porte-à-porte			
Règles de conduite à bord des véhicules			
Dans l'ensemble, diriez-vous que l'information était suffisante?			
Suggestions :			

Rég Quel est votre niveau de satisfaction globale des éléments suivants?

	Point	1	2	3	4	5	
		Très difficile	Difficile	Moyen	Facile	Très facile	N / A
Disponibilité du service téléphonique							
Possibilité de réservation en ligne							
Procédure de réservation							
Respect de l'horaire							
Horaire des services							
Coût du passage							
Territoire desservi							
Offre et qualité des services							
Confort à bord des véhicules							
Ambiance à bord des véhicules							
Odeur à bord des véhicules							

Comment évaluez-vous le traitement des plaintes de notre service?

	Point	Très difficile	Difficile	Moyen	Facile	Très facile	N / A
Facilité pour effectuer la plainte							
Respect de votre demande							
Délai de traitement de votre plainte							
Suivi de votre plainte							
Divulgence/information des mesures préventives/correctives pour donner suite à votre plainte							
À quel point a-t-il été facile de résoudre la problématique avec nous?							

Autres commentaires et suggestions

5- Méthodologie de prise en charge des résultats

Le pointage

Considérant que chaque ligne a un pointage maximal de 5, que « très difficile est égal à 1 » et que « très facile est égale à 5 », pour chaque question, reportez le pointage de chaque critère dans la colonne nommée « pointage ». Additionnez le pointage par question. Puis, par question, additionnez le pointage de tous les sondages et divisez le résultat par le nombre total de sondages récoltés pour obtenir une moyenne et ainsi catégoriser le résultat.

À l'exemple dans le tableau suivant: le résultat obtenu est de 11/15

	Pointage	<u>1</u> Très difficile	<u>2</u> Difficile	<u>3</u> Moyen	<u>4</u> Facile	<u>5</u> Très facile	N / A
Facilité pour effectuer la plainte	4				X		
Respect de votre demande	2		X				
Délai de traitement de votre	5					X	

Établir une grille de calcul avec le nombre d'utilisateurs sondés, le résultat obtenu et un code de couleur tel que :

- Vert : sous contrôle, pointage entre 11 et 15
- Jaune : action à prendre, pointage entre 6 et 10
- Rouge : Urgence d'agir, pointage entre 1 à 5

Il est aussi possible de comptabiliser les résultats de chaque critère, par question. Additionnez le pointage de tous les sondages pour chaque critère évalué et divisez le résultat par le nombre total de sondages récoltés pour obtenir une moyenne. Le pointage moyen par critère permettra de mettre en lumière les critères qui se démarquent ou qui sont défectueux en lien avec chaque question. Cela peut permettre de mieux cibler les correctifs à apporter pour améliorer le service.