POLITIQUE RELATIVE À LA QUALITÉ DES SERVICES EN TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

DOCUMENT ADOPTÉ LE 10 septembre 2025
RÉSOLUTION NO 329- CM 2025

MRC de Kamouraska

Trans-apte inc.
Services de transport adapté et collectif

TABLE DES MATIERES

Politique relative à la qualité des services
en transport adapté et collectif

Article **Page**

ARTICLE 1 - Préambule 3

ARTICLE 2 - Démarche de consultation 3

ARTICLE 3 - Objectif de la politique 3

ARTICLE 4 - Mission, valeurs et orientation 4

4.1 Mission associée aux services 4
4.2 Valeurs associées aux services 4
4.3 Orientation associée aux services 4

ARTICLE 5 - Nos engagements 4

5.1 Traitement rigoureux des requêtes 4
5.2 Personnel compétent, professionnel et respectueux 5
5.3 Ponctualité, fiabilité et sécurité 5
5.4 Qualité des véhicules 5
5.5 Communication claire et régulière 5
5.6 Satisfaction des usagers 6
5.7 Orientations de développement 6

ARTICLE 6 - Plaintes ou commentaires 6

ANNEXE 1

ARTICLE 1 - PRÉAMBULE

La **Politique relative à la qualité des services en transport adapté et collectif** fournit les lignes directrices sur la façon d'offrir les services aux usagers, conformément aux valeurs et aux orientations de la MRC de Kamouraska et à la législation provinciale. Cette politique s'applique à l'ensemble des services en transport adapté et collectif organisés par la MRC de Kamouraska.

La MRC de Kamouraska est l'organisme mandataire des services en transport adapté et collectif pour l'ensemble de son territoire. La gestion et l'exploitation des services de transport sont principalement confiées à l'organisme TRANS-APTE inc.

ARTICLE 2 - DÉMARCHE DE CONSULTATION

Dans le but de mesurer la satisfaction des usagers des services en transport adapté et collectif organisés par la MRC de Kamouraska, TRANS-APTE inc. réalise un sondage auprès d'usagers réguliers chaque année. Les répondants aux limitations diverses et résidants au sein de différentes municipalités de la MRC donneront leur opinion.

Les sondages seront réalisés par téléphone et par courriel par le service de répartition et la direction de TRANS-APTE inc. auprès des usagers des services afin d'évaluer leur satisfaction à l'égard des éléments suivants :

- Les heures d'ouverture du service de répartition;
- Le délai préalable exigé pour effectuer une réservation;
- Le temps d'attente pour rejoindre le personnel de répartition;
- La facilité à effectuer une réservation;
- La conduite sécuritaire des chauffeurs;
- La courtoisie du personnel de répartition;
- La courtoisie des chauffeurs;
- L'aide des chauffeurs lors de l'embarquement/débarquement;
- La ponctualité des services;
- La connaissance des trajets par les chauffeurs;
- Le confort des véhicules;
- La propreté des véhicules;
- L'obtention d'un transport au moment souhaité;
- La durée des trajets;
- Les tarifs applicables aux déplacements;
- Les modes de paiement proposés;
- La clarté des informations diffusées concernant les services.

ARTICLE 3 - OBJECTIF DE LA POLITIQUE

La présente politique relative à la qualité des services en transport adapté et collectif précise les engagements de la MRC de Kamouraska dans la poursuite de la qualité des services en transport adapté et collectif considérant, notamment, les commentaires recueillis dans le cadre du sondage réalisé.

De façon à pouvoir respecter ces engagements, les sous-objectifs suivants sont posés :

- Établir des seuils de qualité mesurables et contrôlables;
- Évaluer l'atteinte des seuils de qualité par une mesure bisannuelle de la satisfaction des usagers;
- Apporter les ajustements requis à l'atteinte des seuils établis et offrir aux employés, fournisseurs et autres parties prenantes la structure, les outils et la motivation pour placer les usagers et leur satisfaction au cœur de leurs prestations de service.

ARTICLE 4 - MISSION, VALEURS ET ORIENTATION

4.1 Mission associée aux services

Offrir, sur le territoire de la MRC de Kamouraska et des municipalités participantes hors territoire, des services en transport adapté et collectif répondant principalement aux besoins de déplacement des personnes handicapées et à mobilité réduite.

4.2 Valeurs associées aux services

La MRC de Kamouraska promeut les valeurs suivantes dans l'organisation, la gestion et la production des services en transport adapté et collectif :

- Sécurité & confort
- Fiabilité
- Respect & professionnalisme
- Écoute
- Intégrité & transparence

4.3 Orientation associée aux services

La MRC de Kamouraska est engagée dans une démarche d'amélioration continue visant à offrir, en partenariat avec son exploitant TRANS-APTE inc., les meilleurs services possibles à ses usagers, dans les limites de ses capacités logistiques et financières.

ARTICLE 5 - NOS ENGAGEMENTS

La MRC de Kamouraska, en partenariat avec TRANS-APTE inc., s'engage à mettre ses usagers au cœur de ses décisions et de ses actions et à mettre en place toutes les mesures raisonnables afin d'assurer leur satisfaction en concordance à la mission, aux valeurs et à l'orientation associées aux services.

De façon plus précise, les efforts seront particulièrement engagés dans les volets suivants :

5.1 Traitement rigoureux des requêtes

- Assurer un suivi téléphonique dans un maximum de trois (3) heures ouvrables suivant une demande de réservation d'un transport;

- Répondre aux demandes de renseignements de toute nature dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables;
- Procéder de façon impartiale dans le traitement des demandes par le comité d'admission et conformément à la politique québécoise;
- Expliquer aux demandeurs les décisions prises relativement à leur dossier d'admission.

5.2 Personnel compétent, professionnel et respectueux

- Offrir un accueil personnalisé, courtois et respectueux;
- Servir l'usager avec compétence;
- Fournir l'information utile la plus complète et précise possible;
- Assurer la confidentialité et la protection des demandes et renseignements personnels;
- Informer régulièrement les employés et fournisseurs des politiques adoptées par l'organisation et des standards de qualité qui en découlent.

5.3 Ponctualité, fiabilité et sécurité

- Assurer une bonne planification des routes, des embarquements et des débarquements afin de pouvoir respecter, dans les limites du possible, l'horaire établi;
- Prévoir des mécanismes de communication avec les chauffeurs permettant d'informer les usagers en cas de retard;
- Prévoir une capacité de relève permettant d'intervenir rapidement en cas de bris ou d'incidents;
- Tenir à jour le plan de mesures d'urgence en transport des personnes et les coordonnées qu'il contient afin de pouvoir réagir rapidement et efficacement en cas d'accident sur la route, de malaise ou d'incident à bord d'un véhicule.

5.4 Qualité des véhicules

- Utiliser des véhicules propres et bénéficiant d'une planification d'entretien rigoureuse et respectée;
- Utiliser des véhicules confortables et conformes aux lois et règlements en vigueur.

5.5 Communication claire et régulière

- Utiliser un langage simple et précis dans toutes les communications verbales et écrites;
- Rendre facilement accessible, au public intéressé, l'information sur les procédures et documents requis pour déposer une demande d'admission aux services;
- Faire connaître, à l'aide de différents moyens de communication (site Internet, journaux et autres), les informations sur l'offre de services en transport adapté;
- Se doter d'un site Internet convivial, conçu selon des principes d'accessibilité Internet, permettant à toute personne intéressée d'avoir accès aux politiques, aux guides et aux formulaires et à transmettre aisément tout commentaire ou suggestion;
- Informer les usagers des possibilités de déplacement liées aux « réservations spéciales » les soirs et les fins de semaine et des conditions qui y sont associées;
- Véhiculer une image forte des services par l'utilisation d'un logo distinctif et d'éléments visuels permettant l'identification des véhicules utilisés.

5.6 Satisfaction des usagers

- Évaluer annuellement, le niveau de satisfaction des usagers et leur appréciation de la qualité de l'offre de services en s'appuyant sur un échantillon équivalent à 10 % des usagers actifs en transport adapté;
- Mettre à jour et rendre disponible sur le site Web la Politique relative à la qualité des services en transport adapté et collectif afin qu'elle intègre toute nouvelle préoccupation pertinente.
- Publier le sondage sur la satisfaction des usagers sur le site Web et transmettre une copie au ministère (MTMD);

5.7 Orientations de développement

- Évaluer l'adoption d'une stratégie d'exploitation alternative permettant de réduire la durée de déplacement des usagers;
- Poursuivre la réflexion sur l'implantation d'un nouvel outil technologique permettant l'optimisation des réservations et des déplacements.

ARTICLE 6 - PLAINTES OU COMMENTAIRES

La MRC de Kamouraska s'engage, en collaboration avec son mandataire TRANS-APTE inc., à traiter avec diligence et confidentialité les plaintes qui pourraient être déposées à l'égard des services en transport adapté et collectif. À cette fin, une mécanique claire et transparente pour le dépôt et le traitement des plaintes a été prévue. Les usagers sont invités à faire part de leurs besoins, actuels et futurs, ainsi que de leurs motifs de satisfaction ou d'insatisfaction quant à la qualité de l'offre de services en place.

Tout usager souhaitant déposer une plainte doit consulter la Politique de services en transport adapté et collectif de la MRC de Kamouraska, disponible sur le site Internet de la MRC, pour en connaître les modalités.

Il est également possible de transmettre des commentaires, de satisfaction ou à des fins d'amélioration des services, en suivant le lien suivant ou en contactant directement les organisations concernées.

MRC DE KAMOURASKA
235, rue Rochette
Saint-Pascal (Québec) G0L 3Y0
Tel. : 418 492-1660
Courriel : accueil@mrckamouraska.com

TRANS-APTE INC.
Direction et gestion de la qualité des services
235, rue Rochette, bureau 106
Saint-Pascal (Québec) G0L 3Y0
Tel. : 418 308-0956, poste 3
Courriel : direction@transapte.com

ANNEXE 1

Résultats du sondage 2023 et 2024

Évaluation des services en transport adapté

Le tableau de la page suivante indique le taux de satisfaction des répondants dans le cadre du sondage réalisé à l'hiver 2023 et automne 2024 principalement auprès des usagers des services en transport adapté. Les valeurs présentées réfèrent à la proportion de participants ayant rapporté être « très satisfaits » ou « assez satisfaits » de l'élément évalué. Ainsi, un élément comportant un résultat de 90 % et plus est jugé « sous contrôle ». Un élément évalué entre 79 % et 89 % devrait faire l'objet d'une attention particulière. Finalement, les éléments sous la barre de 79 % devraient faire l'objet d'une surveillance plus attentive ou voir à être améliorés.

Sondage hiver 2023

Élément faisant l'objet d'une très grande satisfaction	Sous contrôle	À surveiller	À améliorer
	90% et plus	Entre 79% et 89%	78% et moins

Éléments évalués	Pourcentage de satisfaction	Volets d'engagements
Les heures d'ouverture du service de répartition	92%	Traitement rigoureux des requêtes
Le délai préalable exigé pour effectuer une réservation	92%	
Le temps d'attente pour rejoindre le personnel de répartition	100%	
La facilité à effectuer une réservation	100%	
La conduite sécuritaire des chauffeurs	100%	Personnel compétent, professionnel et respectueux
La courtoisie du personnel de répartition	100%	
La courtoisie des chauffeurs	100%	
L'aide des chauffeurs lors de l'embarquement/débarquement	100%	
La ponctualité des services	100%	Ponctualité, fiabilité et sécurité
La connaissance des trajets par les chauffeurs	100%	
Le confort des véhicules	83%	Qualité des véhicules
La propreté des véhicules	100%	
L'obtention d'un transport au moment souhaité	88%	Offre de service
La durée des trajets	92%	
Les tarifs applicables aux déplacements	100%	
Les modes de paiement proposés	100%	
La clarté des informations diffusées concernant les services	95%	Communication

Sondage automne 2024

Élément faisant l'objet d'une très grande satisfaction	Sous contrôle	À surveiller	À améliorer
	90% et plus	Entre 79% et 89%	78% et moins

Éléments évalués	Pourcentage de satisfaction	Volets d'engagements
Les heures d'ouverture du service de répartition	82%	Traitement rigoureux des requêtes
Le délai préalable exigé pour effectuer une réservation	75%	
Le temps d'attente pour rejoindre le personnel de répartition	94%	
La facilité à effectuer une réservation	100%	
La conduite sécuritaire des chauffeurs	93%	Personnel compétent, professionnel et respectueux
La courtoisie du personnel de répartition	100% ★	
La courtoisie des chauffeurs	100% ★	
L'aide des chauffeurs lors de l'embarquement/débarquement	93%	
La ponctualité du service	100%	Ponctualité, fiabilité et sécurité
Les connaissances des trajets par les chauffeurs	100% ★	
Le confort des véhicules	80%	Qualité des véhicules
La propreté des véhicules	93%	
L'obtention d'un transport au moment souhaité	65%	Offre de service
La durée des trajets	73%	
Les tarifs applicables aux déplacements	93%	
Les modes de paiement proposés	93%	
La clarté des informations diffusées concernant le service	85%	Communication