



## **Politique de qualité de services en transport adapté**

Mars 2023

La politique de qualité de services en transport adapté de PLUmobile fournit les lignes directrices sur la façon d'offrir les services aux usagers, conformément aux valeurs de l'organisme et à la législation provinciale. Cette politique s'applique à l'ensemble des activités de PLUmobile en matière de transport adapté.

## **Mise en contexte**

Dans le but de mesurer la satisfaction des usagers de son service de transport adapté, PLUmobile a réalisé un sondage auprès de ces derniers à l'automne 2022. Près de 20 répondants, aux limitations diverses et résidant au sein de différentes municipalités de la MRC de La Côte-de-Beaupré et de la MRC de l'Île-d'Orléans ont ainsi donné leur opinion. La plupart des répondants utilisent le transport adapté chaque semaine, voire plusieurs fois par semaine.

Le sondage a été administré, par téléphone, par le service de répartition de PLUmobile auprès de ses usagers.

Considérant les commentaires reçus de la part des usagers, la présente politique de qualité de services en transport adapté permet de préciser les engagements de PLUmobile dans la poursuite de la qualité de ses services en transport adapté.

## **Objectif de la Politique**

S'engager à servir ses usagers équitablement, avec respect et professionnalisme.

De façon à pouvoir atteindre cet objectif, les sous-objectifs suivants sont posés :

- Établir des seuils de qualité mesurables et contrôlables;
- Évaluer l'atteinte des seuils de qualité par une mesure biannuelle 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.

## **Mission, valeurs et orientation**

### **Notre mission**

PLUmobile est un géré par Développement Côte-de-Beaupré, un organisme à but non lucratif. La mission de PLUmobile est de desservir les résidents, étudiants,

travailleurs et visiteurs en offrant un service de transport collectif et de faciliter le déplacement des personnes en situation de handicap, en offrant un service de transport adapté sur les territoires de la MRC de La Côte-de-Beaupré et la MRC de l'Île d'Orléans.

### **Nos valeurs**

- Sécurité
- Respect & politesse
- Fiabilité & ponctualité
- Écoute
- Intégrité & transparence

Ces valeurs s'appliquent tant à nos employés, nos utilisateurs qu'à nos fournisseurs.

### **Notre orientation**

PLUmobile est engagé dans une démarche d'amélioration continue visant à offrir le meilleur service possible à ses usagers, dans les limites de sa capacité financière. Les usagers sont invités à nous faire part de leurs besoins, actuels et futurs, ainsi que de leurs motifs de satisfaction ou d'insatisfaction quant à la qualité de nos services.

## **Nos engagements**

PLUmobile, ce qui inclut le conseil d'administration de Développement Côte-de-Beaupré, sa direction et son personnel, s'engage à mettre ses usagers au cœur de ses décisions et de ses actions et à tout mettre en œuvre afin d'assurer leur satisfaction et leur sécurité en matière de transport adapté.

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

### **Traitement rigoureux des demandes et service aux usagers**

- Assurer un suivi téléphonique dans les trois heures ouvrables suivant une demande de réservation d'un transport;
- Répondre aux demandes de renseignements dans un délai maximal de 2 jours ouvrables;
- Poursuivre l'implantation d'un outil technologique qui permettra de diminuer le délai de réservation d'un déplacement;

- Analyser la possibilité d'offrir un service à la clientèle après 16h00 afin de permettre à un usager de rejoindre le service dans le cas d'un oubli ou d'un retard important du transporteur;
- 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.

### **Personnel courtois, professionnel et respectueux**

- Offrir un accueil courtois et respectueux, en prenant soin de nous identifier;
- Vous servir avec compétence et dans les meilleurs délais;
- Vous fournir l'information utile la plus complète et précise possible;
- Assurer la confidentialité et la protection des demandes et renseignements personnels;
- Informer régulièrement nos employés et nos fournisseurs, notamment les chauffeurs, des politiques adoptées par l'organisation et des standards de qualité qui en découlent;
- Assurer un suivi auprès des chauffeurs afin de s'assurer de la qualité de leur prestation de service et de leur conduite sécuritaire.

### **Ponctualité, fiabilité et sécurité**

- Offrir des horaires de desserte réalistes et établis afin de favoriser la ponctualité des parcours;
- Prévoir une capacité de relève permettant d'intervenir rapidement en cas de bris ou d'incidents;
- Se doter d'un *Plan de mesures d'urgence en transport de personnes* afin de pouvoir réagir rapidement et efficacement en cas d'un accident sur la route, d'un malaise ou d'incident à bord de l'un de ses véhicules.

### **Qualité de nos 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;

- Utiliser des véhicules dont les équipements permettent de répondre aux divers besoins des usagers.

### **Offre de service**

- Analyser la possibilité de bonifier l'horaire sur le parcours Côte-de-Beaupré afin d'offrir plus de possibilités de déplacement et diminuer le temps d'attente entre l'aller et le retour;
- Analyser les améliorations qui pourraient être apportées sur le parcours Côte-de-Beaupré / L'Ile D'Orléans pour diminuer la durée des trajets;
- Poursuivre l'implantation d'un outil technologique qui permettra de maximiser les trajets et de suivre les véhicules en temps réel.

### **Communication claire, régulière et accessible**

- Utiliser un langage clair et accessible dans nos communications verbales et écrites;
- S'assurer de rendre disponible au public intéressé l'information sur les procédures et documents requis pour déposer une demande d'admission au service;
- S'assurer que le site internet de PLUmobilite communique des informations claires, accessibles et à jour sur le service de transport adapté et qu'il est facile d'y retrouver les documents destinés aux utilisateurs, notamment le guide de l'utilisateur;
- Préciser la démarche de dépôt d'une plainte par un usager sur le site internet de l'organisation;
- Véhiculer une image forte de notre organisation dans le milieu par l'utilisation d'un logo distinctif et d'éléments visuels permettant l'identification de nos équipements.

### **Satisfaction des usagers**

- Évaluer, aux deux ans, le niveau de satisfaction des usagers et leur appréciation de la qualité de nos services et équipements en s'appuyant sur un échantillon équivalent à 10% de nos usagers admis en transport adapté;
- Mettre à jour la Politique de qualité de services en transport adapté afin qu'elle prenne en compte toute nouvelle préoccupation pertinente.

## Plaintes ou commentaires

Une plainte peut être déposée par un usager qui s'estime lésé, notamment par une procédure de l'organisation, l'état d'un équipement utilisé aux fins de la prestation de service ou le comportement d'un de ses employés ou représentants, tel qu'un chauffeur.

Toute plainte doit être acheminée par courriel à l'adresse : [info@plumobile.ca](mailto:info@plumobile.ca) ou par la poste au : 30, rue Sainte Marguerite, Beauré (Québec), G0A 1E0.

Lors de la transmission d'une plainte ou d'un commentaire, l'usager doit indiquer les informations précises concernant l'événement (heure, date, lieu, etc.) et transmettre ses coordonnées complètes (nom, adresse postale et numéro de téléphone) afin de pouvoir obtenir un suivi.

Toute plainte sera traitée avec diligence, respect et confidentialité par la direction de PLUmobile.

Une réponse quant à la réception et au cheminement de la plainte sera donnée au plaignant au plus tard dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

La politique de qualité de services en transport adapté a été adoptée le 16 mars 2023 par le comité exécutif de Développement Côte-de-Beauré.

## Évaluation des services du transport adapté – Sondage 2022

À la suite du sondage réalisé auprès des usagers en transport adapté, la proportion de participants ayant rapporté être « très satisfait » ou « assez satisfait » a été comptabilisée. Les résultats de chacun des éléments évalués sont présentés ci-dessous. Un élément comportant un résultat de 85% ou plus de satisfaction des usagers a été jugé « sous contrôle ». Toutefois, un élément évalué à la limite du 85% devrait faire l'objet d'une attention particulière. Les éléments n'atteignant pas le seuil de 85% devraient faire l'objet d'une surveillance ou voir à être améliorés.

<b>Sous contrôle</b>	<b>À surveiller</b>	<b>À améliorer</b>
85% et plus	Entre 70% et 84%	69% et moins

Éléments évalués	Pourcentage de satisfaction	Volets d'engagements
Les heures d'ouverture du service de répartition	<b>81%</b>	Traitement rigoureux des demandes et service aux usagers
Le délai préalable exigé pour effectuer une réservation	<b>86%</b>	
Le temps d'attente pour rejoindre le personnel de répartition	<b>100%</b>	
La facilité à effectuer une réservation	<b>100%</b>	
La conduite sécuritaire des chauffeurs	<b>93%</b>	Personnel courtois, professionnel et respectueux
La courtoisie du personnel de répartition	<b>100%</b>	
La courtoisie des chauffeurs	<b>100%</b>	
L'aide des chauffeurs lors de l'embarquement/débarquement	<b>100%</b>	
La ponctualité du service	<b>93%</b>	Ponctualité, fiabilité et sécurité
Les connaissances des trajets par les chauffeurs	<b>93%</b>	
Le confort des véhicules	<b>86%</b>	Qualité de nos véhicules
La propreté des véhicules	<b>100%</b>	
L'obtention d'un transport au moment souhaité	<b>69%</b>	Offre de service
La durée des trajets	<b>86%</b>	
Les tarifs applicables aux déplacements	<b>91%</b>	
Les modes de paiements proposés	<b>100%</b>	
La clarté des informations diffusées concernant le service	<b>93%</b>	Communication