



**Politique relative à la qualité du service
de transport adapté et collectif**

ADOPTÉE LE 9 août 2023

MODIFIÉE LE 14 octobre 2025

Table des matières

1. Préambule.....	3
2. Objectifs de la Politique	3
3. Mission, valeurs, et orientation	3
Mission associée aux services	3
Valeurs associées aux services	3
Orientation associée aux services	4
4. Nos engagements	4
Planification et organisation efficace des services	4
Personnel courtois, professionnel et respectueux	4
Qualité de nos véhicules	5
5. Évaluation de la satisfaction des usagers	5
6. Plaintes ou commentaires	6

1. Préambule

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

La MRC de Drummond est l'organisme mandataire du service du transport collectif et adapté pour l'ensemble de son territoire, à l'exception de la Ville de Drummondville et de la municipalité de Saint-Cyrille-de-Wendover relativement au transport adapté. La MRC gère les services de transport et confie leur exploitation à des partenaires.

2. Objectifs de la Politique

La présente politique précise les engagements de la MRC de Drummond dans la poursuite de la qualité de son service de transport collectif et adapté. Dans l'objectif d'assurer un service de qualité à ses usagers, la MRC se dote des objectifs suivants :

- Établir, selon les normes du domaine, des exigences de qualité attendues des seuils de qualité mesurables et contrôlables;
- Démontrer que les services offerts répondent aux exigences de qualité attendues à l'aide d'une évaluation annuelle (sondage ou questionnaire) de la satisfaction des usagers;
- Dans la mesure du possible, apporter les correctifs nécessaires pour répondre aux exigences de qualité attendues;
- 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.

3. Mission, valeurs, et orientation

✓ **Mission associée aux services**

Faciliter le transport de toute personne devant se déplacer sur le territoire de la MRC de Drummond en lui offrant un moyen de transport de grande qualité et adapté à ses besoins.

✓ **Valeurs associées aux services**

La MRC de Drummond promeut les valeurs suivantes dans l'organisation, la gestion et la production de ses services de transport :

- Sécurité;
- Respect & politesse;
- Écoute;

- Efficacité, fiabilité & ponctualité des services.

✓ **Orientation associée aux services**

La MRC de Drummond est engagée dans un processus d'amélioration continue visant à offrir, en partenariat avec ses exploitants, le meilleur service possible à ses usagers, dans les limites de ses capacités logistiques et financières.

4. Nos engagements

La MRC de Drummond est soucieuse d'assurer la mobilité des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite ainsi que celle des usagers du transport collectif, afin de favoriser la pleine intégration sociale, professionnelle et économique de ceux-ci.

Pour ce faire, la MRC de Drummond 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 aux orientations associées aux services.

✓ **Planification et organisation efficace des services**

- Confirmer l'heure des déplacements des usagers la veille de leur déplacement déjà réservé;
- Répondre aux demandes de renseignements dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables;
- Déterminer le mode de transport approprié en tenant compte des limitations des usagers et des ressources disponibles;
- Respecter, dans la mesure du possible, l'heure d'arrivée prévue à destination avec une marge de plus ou moins quinze (15) minutes.

✓ **Personnel courtois, professionnel et respectueux**

La MRC s'engage, au niveau de ses interactions et des interactions de ses partenaires, à :

- Offrir un accueil attentif, poli et respectueux;
- Assurer la confidentialité et la protection des demandes et renseignements personnels;
- Servir la clientèle avec compétence et dans les meilleurs délais;
- Fournir à la clientèle l'information utile la plus complète et précise possible;
- Utiliser un langage clair et accessible dans ses communications verbales et écrites;
- Assurer un suivi auprès des chauffeurs afin de s'assurer de la qualité de leur prestation de service et de leur conduite sécuritaire.

- Respecter la charte des droits et libertés, article 10 :

Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap.

Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.

- S'engage à maintenir un climat de non-violence : la tolérance zéro à l'égard de toute forme de violence, qu'elle soit psychologique, physique, sexuelle ou de l'ordre de la négligence;
- Informer régulièrement ses employés et ses fournisseurs, notamment les chauffeurs, des politiques adoptées par l'organisation et des standards de qualité qui en découlent;

✓ **Qualité de nos véhicules**

La MRC s'engage, au niveau des véhicules qu'elle utilise aux fins de prestations de service, à :

- Utiliser des véhicules propres et bénéficiant d'une planification d'entretien rigoureuse et respectée;
- Utiliser des véhicules conformes aux lois et règlements en vigueur;
- Utiliser des véhicules dont les équipements permettent de répondre aux divers besoins des usagers.

5. Évaluation de la satisfaction des usagers

Une évaluation annuelle, qui pourra prendre la forme d'un sondage ou d'un questionnaire de satisfaction auprès des usagers, nous permettra de mieux comprendre ce que ces derniers apprécient, mais également leurs sources d'insatisfaction, s'il y a lieu, et d'y remédier le cas échéant.

Suivant cette évaluation, la MRC s'engage à mettre à jour la *Politique relative à la qualité des services de transport collectif et adapté* afin qu'elle intègre toute nouvelle préoccupation pertinente.

6. Plaintes ou commentaires

La MRC de Drummondville s'engage à traiter avec diligence et confidentialité les plaintes qui pourraient être déposées à l'égard de ses services de transport ou les commentaires qui lui seront transmis.

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. Toute plainte doit être acheminée à partir du formulaire de plainte disponible sur le site Internet de Mobilibus à l'adresse : <https://www.mobilibus.ca> ou déposer une plainte exprimée verbalement au Service du transport collectif et adapté de la MRC de Drummond.

Si la plainte est jugée fondée après l'analyse du dossier, un membre du personnel du service de transport de la MRC communiquera avec l'usager pour l'informer des mesures qui auront été prises afin de corriger la situation.

Le service du transport de la MRC dispose d'un maximum de trente (30) jours pour procéder au traitement de la plainte. Si l'usager est en désaccord avec la façon dont sa plainte a été traitée ou si le délai de traitement n'a pas été respecté, il peut alors exercer un droit de recours auprès du Directeur du Service de planification et de développement. Si l'usager est toujours en désaccord, il pourra s'adresser à la direction générale de la MRC.

Les niveaux de plainte doivent être franchis de façon progressive. Le processus de plainte est confidentiel à tous les niveaux.

Parole aux usagers

Vos commentaires sont la première source de renseignements que nous utilisons pour améliorer nos services. En nous informant de toute situation que vous jugez inappropriée ou inhabituelle, vous nous aidez à rendre votre expérience de transport plus agréable. 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 nos services.