

# Politique relative à la qualité du service aux usagers du transport adapté de l’Autorité régionale de transport métropolitain

**TITRE DE LA POLITIQUE :**

Politique relative à la qualité du service aux usagers du transport adapté de l'Autorité régionale de transport métropolitain

<b>Date de l'approbation initiale au conseil d'administration :</b>	2024-09-27	<b>Entrée en vigueur :</b>	2024-09-27	<b>N° de résolution :</b>	24-CA(ARTM)-108
<b>Documents de référence :</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Loi sur l'Autorité régionale de transport métropolitain (L.R.Q.R. – c A-33.3)</li><li>– Programme de subvention au transport adapté du ministère des Transports et de la Mobilité durable.</li></ul>				
<b>Personnes assujetties :</b>	Tous les employés, dirigeants et administrateurs de l'Autorité régionale de transport métropolitain, les organismes publics de transport en commun et les fournisseurs de services de transport.				
<b>Sommaire exécutif :</b>	La politique vise à établir les valeurs et engagements devant guider l'Autorité régionale de transport métropolitain ainsi que les organismes publics de transport en commun dans la réalisation de leur mission de favoriser et simplifier l'accès pour les usagers en situation de handicap.				
<b>Responsable de l'émission et de la mise à jour :</b>	Direction générale				
<b>Version :</b>	R00				
<b>Fréquence de révision :</b>	Annuelle				
<b>Directive liée à la Politique :</b>	N/A		Date d'émission de la directive		

## Table des matières

---

Avant-propos.....	4
1. Objectif .....	4
2. Cadre de référence .....	4
3. Portée.....	4
4. Rôles et responsabilités .....	4
<i>L'ARTM</i> .....	5
<i>Les OPTC</i> .....	5
<i>Le milieu associatif</i> .....	5
5. Valeurs et engagements.....	5
1. Un service fiable et efficace.....	5
2. Un service sécuritaire et confortable .....	6
3. Un service humain et courtois .....	6
6. Entrée en vigueur .....	7

# Avant-propos

---

Les usagers du transport adapté (« **TA** ») sont confrontés quotidiennement à des défis en lien avec leurs limitations fonctionnelles. Les conditions de déplacements représentent un enjeu important auquel il faut porter une attention particulière afin de satisfaire leurs besoins de mobilité de manière sécuritaire et fiable. Cette politique vise à poser les bases nécessaires pour un service TA de qualité.

Les engagements figurants dans cette politique représentent donc la pierre angulaire de l'approche portant sur la qualité des services TA que l'Autorité régionale de transport métropolitain (l'« **ARTM** ») souhaite offrir à la clientèle du TA de la région métropolitaine, en collaboration avec les organismes publics de transport en commun (« **OPTC** »). Elle mise sur des services qui puissent s'adapter et répondre en continu aux besoins spécifiques et évolutifs de la clientèle.

## 1. Objectif

---

Cette politique s'avère un cadre de référence évolutif pour mobiliser tous les acteurs autour de valeurs et d'engagements communs et guider les priorités d'intervention pour l'avenir.

## 2. Cadre de référence

---

La Politique s'inscrit de concert avec les politiques des OPTC ainsi qu'avec le *Programme de subvention au transport adapté* du ministère des Transports et de la Mobilité durable.

## 3. Portée

---

La présente Politique constitue un outil de référence visant à soutenir les initiatives liées à la qualité et à la sécurité de l'offre de service au transport adapté sur le territoire de l'ARTM.

## 4. Rôles et responsabilités

---

La Politique s'adresse plus particulièrement aux partenaires de l'ARTM puisque la qualité des services est une responsabilité partagée qui repose sur les interventions et les expertises de nombreux joueurs clés.

## **L'ARTM**

L'ARTM planifie et organise les services par le biais de normes. Elle établit la tarification et assure le financement du transport adapté des personnes dans la région métropolitaine. Pour ce faire, elle travaille de concert avec les OPTC qui déploient des services directs aux usagers.

## **Les OPTC**

Ceux-ci sont responsables de l'exploitation des services et du maintien des actifs en fonction des orientations, des normes et des objectifs que fixe l'ARTM, et ce, pour un territoire donné.

## **Le milieu associatif**

Le milieu associatif a pour principale mission de promouvoir et défendre les droits des usagers et usagères des transports collectifs ayant des limitations fonctionnelles. Il veille, entre autres, à l'inclusion des usagers dans le but d'améliorer l'accessibilité universelle des réseaux de transport adapté et régulier.

# **5. Valeurs et engagements**

---

L'ARTM vise des services fiables, sécuritaires et courtois, guidés par des valeurs de respect, de diversité et d'inclusion, pour favoriser l'intégration sociale, éducative et professionnelle des personnes en situation de handicap.

Elle compte sur la collaboration et la mobilisation de tous ses partenaires pour faire vivre une expérience de mobilité maximale aux usagers du TA. Ainsi, elle fonde ses engagements autour de trois axes d'intervention.

### **1. Un service fiable et efficace**

Prioriser la ponctualité et la fiabilité du service.

#### *Ponctualité du service*

- Offrir un service ponctuel avec des délais d'attente optimaux.

#### *Fiabilité du service*

- Assurer un service fiable, de la réservation jusqu'à l'arrivée à destination, minimisant les retards et favorisant une intervention appropriée en cas de perturbations de services.

### *Temps à bord*

- Offrir aux usagers un temps de déplacement adéquat et conforme à sa mission de transport collectif en planifiant de manière efficiente leurs transports, tout en assurant un jumelage optimal des déplacements.

## **2. Un service sécuritaire et confortable**

Proposer un déplacement sécuritaire et confortable, conforme aux besoins des usagers.

### *Entretien et propreté des véhicules*

- Mettre à la disposition des usagers des véhicules propres et bien entretenus favorisant le confort à bord et les déplacements agréables.

### *Formation et accompagnement des chauffeurs*

- Assurer une formation adéquate des chauffeurs afin qu'ils appliquent les meilleures pratiques d'assistance et d'accompagnement aux usagers en fonction de leurs besoins spécifiques, de manière attentive et avenante, de l'embarquement jusqu'au débarquement (de type porte-à-porte).

### *Conduite des chauffeurs*

- Adopter une conduite douce et préventive tenant compte des besoins des usagers à bord pour assurer leur confiance et leur bien-être.

## **3. Un service humain et courtois**

Placer le respect, l'équité et l'inclusion au cœur de notre approche.

### *Service aux usagers*

- Favoriser une approche de service à la clientèle misant sur l'ouverture et la sensibilité à l'égard des personnes ayant des limitations fonctionnelles et fondée sur un accompagnement accueillant, humain et à l'écoute.

### *Communication fluide*

- Maintenir un service de première ligne agile, qui soit réactif et proactif et axé sur la recherche de solutions.

### *Flexibilité des communications*

- Mettre à la disposition des usagers des canaux de communication diversifiés et efficaces.

### *Gestion des plaintes et requêtes*

- Assurer un traitement des plaintes et requêtes de manière efficace et rigoureuse, dans des délais rapides, en accordant une importance de premier plan à la confidentialité des informations recueillies et traitées

## **6. Entrée en vigueur**

---

La présente politique entre en vigueur le jour de son approbation pour le conseil d'administration de l'ARTM.