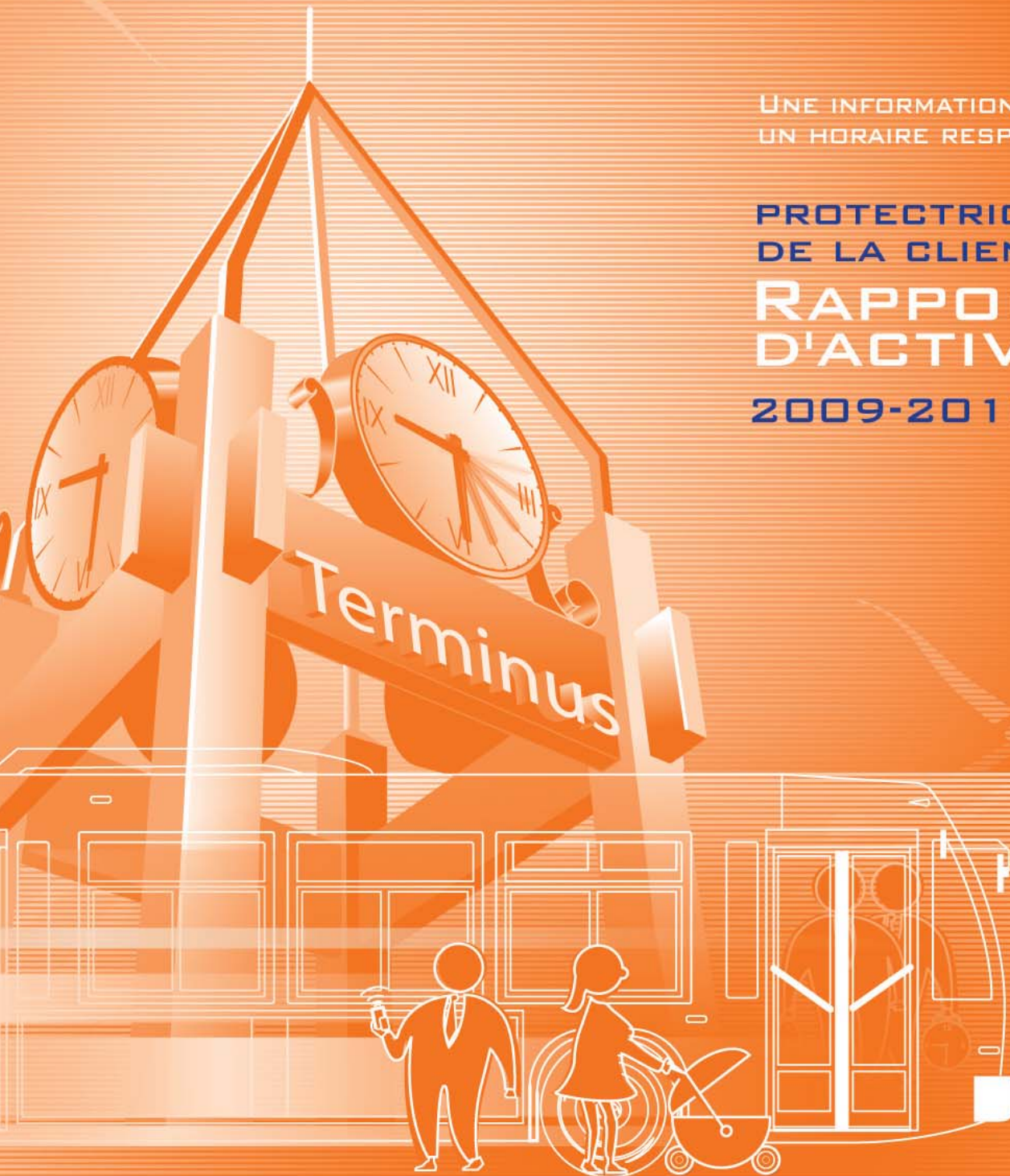


UNE INFORMATION SIMPLIFIÉE  
UN HORAIRE RESPECTÉ

PROTECTRICE  
DE LA CLIENTÈLE

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2009-2010



UNE INFORMATION SIMPLIFIÉE  
UN HORAIRE RESPECTÉ

PROTECTRICE  
DE LA CLIENTÈLE

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

2009-2010



**Édition**

Réseau de transport de la Capitale  
Protectrice de la clientèle

**Conception et mise en page**

Mac Design

**Impression**

Imprimerie Sociale

ISBN 978-2-921925-04-4

Dépôt légal—Bibliothèque nationale du Québec, 2011



Ce document est fait à partir de fibres recyclées.



# Protectrice de la clientèle

RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE

Le 6 juillet 2011

Monsieur Raymond Dion  
Président du Conseil d'administration  
720, des Rocailles  
Québec (Québec) G2J 1A5

Objet : Rapport d'activités 2009-2010 de la Protectrice de la clientèle

Monsieur le Président,  
Mesdames, Messieurs, membres du Conseil,

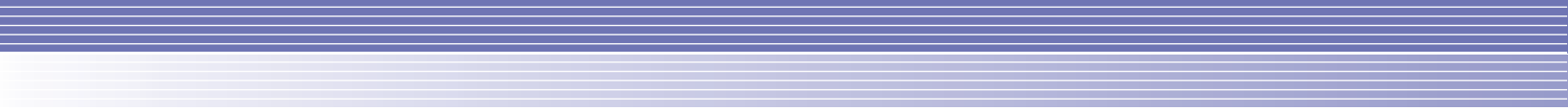
Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport d'activités pour la période du 1<sup>er</sup> août 2009 au 31 juillet 2010.

Les recommandations qui y sont formulées découlent de l'analyse globale des commentaires reçus, et surtout, de l'analyse des problèmes soulevés par les clients qui se sont adressés au bureau de la Protectrice après avoir fait appel, en premier lieu, au service à la clientèle. Elles sont faites également dans une perspective d'amélioration et de recherche de solution pouvant bénéficier à toute la clientèle. L'entreprise a d'ailleurs appliqué, au cours de la dernière année, 26,7 % des recommandations émises antérieurement, et a accueilli favorablement 65,5 % d'entre elles. Je désire remercier toutes les personnes qui ont collaboré à cette démarche.

Le RTC a poursuivi le développement et le raffinement de la qualité de son service bien que son efficacité ait été parfois affectée par l'environnement routier. L'avenir est prometteur pour le transport en commun et son utilisation doit répondre à des critères de convivialité et de fiabilité, en un mot, qu'il s'agisse pour le client et la cliente d'une expérience agréable à chaque fois.

Je vous prie d'agréer, monsieur le Président, mesdames et messieurs membres du Conseil, mes salutations distinguées.

Claudette Harvey  
Protectrice de la clientèle



# Table des matières

Mandat et rôle .....	6
Les plaintes et les commentaires de la clientèle .....	8
Confort, sécurité, propreté .....	9
Courtoisie du personnel (chauffeur) .....	11
Fiabilité du service.....	12
Information à la clientèle.....	14
Carte Opus.....	15
Plaintes sérieuses .....	17
Plaintes de deuxième recours .....	21
Relevé des recommandations 2009-2010 .....	25
Conclusion.....	27
Synthèse du suivi des recommandations.....	28
Suivi des recommandations .....	30

# Mandat et rôle

Le poste de Protecteur ou Protectrice de la clientèle relève du conseil d'administration du RTC. Il a été créé en 1992 pour renforcer la préoccupation en faveur de la clientèle au sein de l'entreprise. Le mandat couvre le service de Transport adapté de la Capitale (STAC) et comporte trois volets :

- un deuxième recours pour la clientèle insatisfaite du traitement reçu à la suite d'une démarche auprès de l'administration;
- une évaluation des pratiques, entre autres par l'analyse globale des plaintes et des commentaires de la clientèle, avec la préoccupation d'améliorer la qualité du service, ainsi que la formulation de recommandations à cet effet;
- la coordination des activités du Comité clientèle, incluant le suivi des dossiers qui y sont traités.

## Pouvoirs

La Protectrice de la clientèle peut :

- exiger, pour fins d'enquête, l'accès à tous les dossiers internes et interroger tout membre du personnel susceptible de lui fournir les renseignements dont elle a besoin.
- enquêter de sa propre initiative suite à une plainte sérieuse lorsque celle-ci a pour objet la discrimination, l'agression, le harcèlement sexuel ou toute autre situation portant atteinte à l'intégrité des utilisateurs et des utilisatrices du transport en commun.
- formuler des recommandations, en tout temps, aux gestionnaires concernés par des plaintes.
- soumettre des rapports spéciaux au conseil d'administration.

## Orientations

### Un rôle de liaison

La Protectrice de la clientèle fait le lien entre les clients et les membres de l'organisation, avec l'aide particulièrement des membres du Comité clientèle. Ce dialogue soutenu permet de cibler davantage les interventions et de s'assurer que les recommandations soient les plus pertinentes possibles. Ceci suppose également une compréhension mutuelle des obligations et des contraintes de chacun.

### Un rôle d'agent de changement

Se faire le promoteur d'une gouvernance plus transparente et plus sensible aux besoins des clients et des clientes, une approche préventive et susceptible de réduire le besoin de se plaindre. Elle veille à ce que les valeurs de l'entreprise soient traduites dans le service quotidien offert aux clients et clientes de l'entreprise.

### Un rôle de vérification

Analyser les plaintes et faire les enquêtes permettent d'identifier certaines pratiques qui ont un impact négatif sur la qualité du service à la clientèle, d'identifier les causes ou sources du problème et de recommander des solutions pour corriger le tout à moyen et à long terme.

### Un rôle de vigie

Se tenir à jour au chapitre des innovations dans le secteur du service à la clientèle. Au-delà de cette mise à jour, l'intervention de la titulaire de poste doit se faire en amont de la rédaction de règlements ou de procédures.

## Le fonctionnement

Dans le courant des activités, la protectrice devient le lien de dernier recours, qui enquête, de façon impartiale, sur les plaintes une fois qu'ont été explorées les autres voies en vertu du processus de plainte de l'entreprise, soit :

- une intervention au service à la clientèle.
- une enquête par les personnes responsables concernées.
- une réponse formulée par la personne responsable du secteur touché et transmise à la clientèle par le service à la clientèle.

## Les activités

À titre de mandataire de la clientèle, la protectrice intervient auprès de l'administration pour modifier des attitudes et des décisions qui ont ou peuvent avoir des répercussions négatives sur la qualité du service à la clientèle. Elle doit aussi examiner toutes les facettes des dossiers qui lui sont soumis afin de proposer une solution équitable.

Elle exerce une surveillance du respect des droits de la clientèle et des attentes légitimes de celle-ci à l'égard du service qu'on lui offre. Cela peut se traduire, à travers ses enquêtes et ses interventions, par une réflexion de l'entreprise sur son engagement auprès de la clientèle et des actions conséquentes.

L'analyse des plaintes permet également d'évaluer, en toute impartialité, les pratiques de l'entreprise qui peuvent venir à l'encontre d'une qualité de service, que ce soit au chapitre de la courtoisie, de la non fiabilité et particulièrement des plaintes sérieuses, pour en vérifier le traitement. Des recommandations sont formulées aux personnes responsables en cours d'année, pour pallier les lacunes le cas échéant.

À plus long terme, l'apport à la qualité de service est d'amener les intervenants et les intervenantes de l'entreprise à cheminer dans l'évaluation d'une plainte, c'est-à-dire aller au-delà de justifier ce qui se fait ou de ce que la cliente ou le client suggère, pour trouver une solution au problème rapporté.

Il arrive aussi que l'action se limite à une consultation et à guider les personnes vers d'autres instances. Ce faisant, la Protectrice de la clientèle s'assure, concurremment, de l'efficacité des procédures instaurées par l'entreprise pour appuyer la cliente ou le client.

Le travail en partenariat avec les membres du Comité clientèle permet une synergie et une complémentarité dans la poursuite des activités de la protectrice. En effet, suite à l'analyse préalable du traitement des plaintes qui leur est présentée aux réunions, les membres sont à même d'émettre des commentaires et suggestions découlant de leur expérience de l'autobus. Leurs remarques viennent aussi enrichir les divers projets d'entreprise puisqu'ils représentent divers segments de la clientèle, soit les clientèles âgées, multiculturelles, étudiantes, travailleuses et handicapées.



## Les plaintes et les commentaires de la clientèle

« Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard des services reçus. C'est aussi une demande à l'autorité administrative d'agir conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer<sup>1</sup> ». Par ailleurs, « L'administration qui écoute l'expression des insatisfactions que, à tort ou à raison, elle provoque, se rapproche de ses usagers et est mieux placée pour apporter des solutions et rétablir la confiance<sup>2</sup> ».

### Plaintes

	2008-2009	2009-2010
Confort	911	1 026
Courtoisie du personnel	1 172	1 105
Fiabilité du service	3 567	3 649
Information clientèle	254	248
Propreté	291	243
Sécurité	629	641
Carte OPUS	161	198
<b>Total</b>	<b>6 985</b>	<b>7 110</b>

### Commentaires

	2008-2009	2009-2010
Commentaires généraux	884	856
Demandes de services	1 662	1 172
Politique de tarification	149	107
Félicitations	586	467
<b>Total</b>	<b>3 281</b>	<b>2 602</b>

1. Le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales, Bureau du protecteur du citoyen, Assemblée nationale, 2001, p. 12.

2. Le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales, Bureau du protecteur du citoyen, Assemblée nationale, 2001, p. 9.

## Confort, sécurité, propreté

Ces volets sont liés au plaisir de prendre l'autobus : on s'y sent confortable, en sécurité et le véhicule ainsi que l'aire d'attente (abribus) sont propres. Seuls les aspects qui apparaissent le plus préoccupants, puisqu'il y a plus de signalements, ont été retenus pour l'analyse.

	2008-2009	2009-2010
Confort		
- autobus bondés	568	646
- arrêts (déplacements, déneigement, etc.)	145	144
<i>Sous-total</i>	<i>713</i>	<i>790</i>
Sécurité		
- conduite du véhicule	326	288
- blessures de la clientèle	124	122
- infractions au code de sécurité routière	163	221
<i>Sous-total</i>	<i>613</i>	<i>631</i>
Propreté		
- entretien des abribus	203	163
- entretien des autobus	58	80
<i>Sous-total</i>	<i>261</i>	<i>243</i>
<b>Total</b>	<b>1 587</b>	<b>1 664</b>

### Confort

L'insatisfaction d'être tassés les uns sur les autres, debout dans l'autobus, s'est accentuée en 2009-2010 comparativement à l'année précédente, et c'est particulièrement vrai pour les autobus du réseau Express (plus des deux tiers des signalements). Par ailleurs, la présence d'arrêts d'autobus à proximité d'une résidence, qui s'accompagne parfois de comportements non civiques de la part de certains clients du RTC, suscite toujours du mécontentement, mais pas en plus grand nombre que l'année précédente.

### Sécurité

Les mentions d'infractions au code de la sécurité routière sont en croissance depuis les dernières années, plus spécifiquement pour le non respect des zones et des feux piétonniers, suivi de près par le passage aux feux rouges.

L'insatisfaction concernant la conduite de l'autobus est cependant à la baisse. Le signalement des blessures que s'inflige la clientèle à bord de l'autobus n'a pas non plus varié.

### Propreté

Les mentions reliées à la propreté des abribus ont diminué sensiblement pour les périodes critiques (hiver et printemps). Le nettoyage plus fréquent de certains abribus ciblés, où le problème est signalé plus souvent, a pu contribuer à ces résultats. Celles concernant la propreté des autobus ont augmenté, ceci attribuable en partie à une défectuosité du mécanisme de lavage extérieur en février.

## Commentaires

Le confort d'une place assise, surtout sur un trajet plus long, tels que ceux des parcours Express, est un élément important pour que le déplacement soit agréable. La perspective que cette situation va perdurer n'est pas encourageante pour les personnes qui la subissent quotidiennement, ce qui est le lot de quelques travailleurs et étudiants utilisateurs de ce réseau. L'ajout annuel de ressources tout autant qu'une amélioration de la réactivité à court terme n'a pas inversé l'augmentation de la tendance d'insatisfaction.

Il est par ailleurs difficile de maintenir une propreté des autobus zéro défaut en période hivernale et printanière, compte tenu des conditions météo et des conséquences qui s'en suivent. Il l'est tout autant pour des clients qui ne peuvent visualiser leur secteur de débarquement parce que les vitres sont trop sales.

Au chapitre de la conduite de l'autobus, les programmes mis de l'avant depuis plusieurs années semblent porter fruit. Entre autres, plusieurs vérifications sont faites mensuellement sur le réseau, dans divers secteurs, pour s'assurer du respect de la vitesse permise.

## Recommandations

- Dans l'approche qualité sur la propreté des autobus et des abribus, intégrer l'aspect spécifique du nettoyage plus systématique des vitres en période hivernale et printanière.
- Poursuivre la démarche pour assurer la sécurité des piétons dans les zones piétonnières.

## Courtoisie du personnel (chauffeur)

La définition de la courtoisie intègre la politesse, qui est l'observation des convenances et des bonnes manières dans un groupe social : on considère ce dernier aspect surtout selon l'effet qu'opère sur autrui le comportement d'une personne. La civilité, autre nom de la politesse, se définit aussi comme l'ensemble de tous les petits sacrifices que l'on doit faire si l'on veut pouvoir coexister. Ceci demande un effort qu'on se doit de faire en souhaitant que les autres en fassent autant pour nous<sup>3</sup>.

	2008-2009	2009-2010
Activités de perception	10	56
Comportement	782	777
<i>Sous-total</i>	792	833
Autres membres du personnel	5	13
<i>Incident avec non usager</i>	308	311
- automobilistes	258	243
- cyclistes	29	37
- piétons	21	21
- autres	—	10
<b>Total</b>	<b>1 105</b>	<b>1 157</b>

L'insatisfaction sur la courtoisie du personnel chauffeur s'est maintenue en 2009-2010 comparativement à l'année précédente. La manière de faire lors de la perception du droit de passage a été remise davantage en question, particulièrement à la rentrée de l'automne.

Au chapitre du partage de la route, les signalements sont également similaires alors qu'une légère baisse est constatée pour ceux impliquant les automobilistes.

## Commentaires

Au cours des dernières années, les conditions de circulation de mai à décembre, dictées en partie par les travaux routiers plus nombreux dans les arrondissements la Cité et Ste-Foy/Sillery/Cap-Rouge, ont pu contribuer à des rapports plus tendus entre le personnel chauffeur et les autres usagers de la route. L'approche du personnel chauffeur pour « prendre sa place dans le trafic », ou « forcer le passage de l'autobus », suscite à leur égard de

l'appréhension, voire de la crainte, et surtout de la frustration. D'autre part, l'avènement de la carte OPUS a nécessité parfois un besoin d'information complémentaire de la part du chauffeur pour que des clients puissent l'utiliser efficacement en entrant dans l'autobus; la manière de faire de certains chauffeurs n'a pas été appréciée. La quantité de service augmente, le nombre de chauffeurs aussi (9 % depuis 2008) tout autant que les occasions de friction. L'entreprise s'est dotée de mécanismes plus structurés au cours des derniers mois pour bonifier le traitement des plaintes. C'est un dossier à suivre.

## Recommandations

- Implanter un code de conduite formel précisant les attentes de l'entreprise pour chaque activité quotidienne liée à l'aspect relationnel avec la clientèle.
- Réévaluer l'approche du personnel chauffeur liée au partage de la route avec les automobilistes lors des périodes de trafic plus lourdes.

3. Civility, Stephen L. Carter, Harper Collins Publisher, 1999.

## Fiabilité du service

	2008-2009	2009-2010
Aucun service à un arrêt	919	749
Non respect de l'horaire annoncé		
- En avance	449	452
- En retard	662	618
Impossibilité de monter/descendre (autobus qui passe mais on ne peut y monter)	787	944
Irrespect du trajet	216	213
Autres	550	674
<b>Total</b>	<b>3 583</b>	<b>3 650</b>

Les signalements de non ponctualité s'accroissent depuis 2008, et 56 % de ceux-ci concernent les autobus des parcours autres que les Express et le Métrobus (50 % de tous les parcours). La majorité de ces parcours passent aux 30 minutes : l'impact est donc important pour les clients, en particulier lorsque l'autobus ne passe pas ou qu'on ne peut y embarquer.

La clientèle des parcours 18, 87 et 7 ont manifesté particulièrement leur mécontentement à l'été lorsque l'autobus ne s'est pas présenté à l'heure prévue. Il y avait des travaux routiers importants dans les secteurs des deux premiers parcours. Par ailleurs, le fait qu'on ne puisse monter dans un autobus qui passe est en augmentation, quel que soit le mois de l'année, et les parcours ciblés sont les Express se dirigeant vers la Colline parlementaire. On ne peut faire non plus de corrélation entre les plaintes d'autobus bondés et les autobus qui passent tout droit, sauf pour le parcours 7.

### LES CAUSES

#### L'effet liaison

L'affectation des autobus aux parcours et aux horaires annoncés est programmée selon l'approche « liaison », c'est-à-dire qu'un autobus spécifi-

que va desservir deux à trois tronçons de parcours différents, par exemple, une partie du trajet 72 puis une autre partie d'un parcours Express. Cette façon économique d'organiser la desserte du territoire est dès lors sensible à toute perturbation de l'environnement routier.

#### Les travaux routiers

Au-delà de prolonger le temps de déplacement des clients, l'information en provenance de certains arrondissements ne parvient pas toujours à temps pour que l'entreprise puisse faire les ajustements nécessaires au service. Ça a été notamment le cas pour ceux où il y a eu le plus de travaux, tels La Cité et Ste-Foy/Sillery/Cap-Rouge.

#### Les imprévus incontournables

Le personnel chauffeur peut informer le centre de contrôle de toute perturbation, de façon ponctuelle, une fois sur la route. Il y a eu moins de signalements d'une situation où la clientèle a dû attendre au-delà de 15 minutes pour un prochain autobus. Lorsque c'est le cas, l'imputabilité revient à la circulation routière (55,4 %), suivi des pannes (32,3 %) nécessitant un remplacement du véhicule sur le réseau. D'autres facteurs contrôlables, tel l'irrespect de trajet, ou des chauffeurs non disponibles, sont aussi mis en cause (3,5 %).

### Le personnel chauffeur

Les détours planifiés ont parfois eu comme conséquence que l'autobus passe en avance. Des chauffeurs, qui avaient mal lu leur nouveau trajet, se sont trompés sur un tronçon du parcours et ne sont donc pas passés à l'endroit prévu.

## Commentaires

La fiabilité du service constitue l'essence même de la qualité du transport en commun. Son utilisation est un rituel en ce qui a trait aux horaires d'arrivée et de départ ainsi qu'au trajet : on ne vérifie donc pas quotidiennement sur le site Internet s'il y a changement ou pas. Ne pas pouvoir compter que l'autobus sera là, à l'heure prévue, et qu'on pourra se rendre à temps pour ses activités, est pour le moins insécurisant. L'autobus qui passe tout droit suscite aussi des inquiétudes et, la perception des clients à l'arrêt ne peut pas toujours en identifier la cause : est-ce qu'il est bondé, est-ce qu'il vient à la rescousse d'un autre autobus à quelques arrêts mais pas tous, et ainsi de suite. Il y a eu l'été 2008 où l'achalandage a bondi autant que le trafic, puis ceux de 2009 et de 2010, alors que certains pans de route étaient occupés par les travaux. La tolérance de la clientèle a été mise à l'épreuve. Un autobus qui se présente en retard ou en avance à un arrêt peut faire une bonne différence dans son quotidien si on doit correspondre avec un autre parcours. Les efforts supplémentaires fournis pour atténuer l'impact de ces perturbations ne semblent pas avoir été suffisants. Une révision des façons de faire est prévue dans le cadre d'une approche qualité. C'est un dossier à suivre.

## Recommandations

Lors de travaux routiers,

- a) Dans le but d'atténuer l'effet liaison, une approche généralisée à tout le réseau, évaluer la faisabilité d'affecter des autobus dédiés au secteur concerné.
- b) Évaluer la possibilité d'instaurer une navette de dépannage à l'extérieur du périmètre des travaux pour diriger les clients aux points de correspondance les plus importants.
- c) Identifier les problématiques liées au fait que l'autobus passe tout droit, que ce soit auprès du personnel chauffeur impliqué ou de la clientèle, par exemple, au chapitre de l'information pour celle-ci.

## Information à la clientèle

	2008-2009	2009-2010
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>248</b>

Le nombre de plaintes est similaire à celui de l'année précédente et elles sont formulées surtout à compter de juin jusqu'à septembre inclusivement, c'est-à-dire lors des périodes de changement d'horaire. Elles sont très variées, allant de suggestion d'ajout aux guides horaires existants, à plus d'horaires affichés aux arrêts, jusqu'à des informations données sur Trajecto qui ne correspondent pas à la situation vécue, etc. : l'information suffisante et son exactitude sont requises.

En transport en commun, la simultanéité de l'information est un atout de taille, la simplifier un défi. En effet, la diversité des outils et des besoins exige des clients, a priori, une recherche sélective sur le choix de la route d'autobus, de l'horaire et du titre de transport. Il y a donc lieu, dès l'élaboration du contenu de l'information, d'adopter une vision empathique, c'est-à-dire « se mettre dans la peau du client » dans le cheminement de son quotidien.

Une fois en route, les aléas de la circulation, prévus ou non, et qui sont susceptibles de perturber la ponctualité, méritent aussi qu'ils leur soient transmis, tout autant que les mesures pour atténuer les inconvénients. Il en est ainsi pour le service après vente, telles les démarches liées aux cartes OPUS défectueuses.

## Recommandations

- Évaluer la possibilité d'intégrer le processus d'information à la clientèle à l'approche qualité.

Pour l'information écrite,

- Privilégier une synthèse des points repères, entre autres pour orienter la décision d'achat d'un titre de transport de façon à simplifier la démarche des clients.

En cas de perturbations sur le réseau routier,

- lorsque la situation est connue à l'avance,
  - a) inclure la situation des nouveaux arrêts (plan schématique) aux avis à la clientèle, distribués à bord de l'autobus la journée précédente, particulièrement lorsqu'il s'agit d'une zone de correspondance avec d'autres parcours.
  - b) en sus, la clientèle susceptible d'être touchée par le retard d'un autobus sur un autre parcours (effet liaison) doit également être avisée de l'impact éventuel de la perturbation (retard ou autre).
- lorsque la situation n'est pas connue à l'avance, c'est-à-dire la journée même,
  - c) désigner le chauffeur ou un représentant de l'entreprise pour aviser la clientèle de la situation à bord de l'autobus, celui-ci appuyé par une information rigoureuse en provenance de l'exploitation.

## Carte OPUS

Périodes	Du 1 <sup>er</sup> août 2008 au 31 juillet 2009	Du 1 <sup>er</sup> août 2009 au 31 juillet 2010
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>199</b>

La technologie de la carte à puce a fait son apparition en transport en commun à travers la province, la Société de transport de Montréal agissant comme maître d'œuvre. L'intégration s'est faite de juin 2008 jusqu'en octobre 2009 pour les abonnements mensuels (type général et aîné), semestriels (étudiants) et annuels (travailleurs via employeurs). L'enjeu était gros, la communication en mode continu essentielle et les ajustements inévitables. L'implantation pour la clientèle étudiante à l'automne 2009 a été particulièrement laborieuse compte tenu, entre autres, du nombre d'institutions scolaires impliquées et de celui des intervenants. Les commentaires de la clientèle, en quantité et en qualité sont les suivants.

### LES DIFFICULTÉS

#### La valideuse n'accepte pas la carte

La lumière rouge s'est allumée. La configuration du système ne permet pas d'en identifier la cause (carte défectueuse, non présence de titre de transport, etc.). Le client doit déboursier sur le champ le coût de son passage en monnaie exacte - quasi impossible pour tous et chacun en tout temps -, et se voit remettre un titre lui donnant droit au remboursement de son déplacement pour la vérification de sa carte. Le hic, et non le moindre, est qu'il devra se présenter lui-même (s'il bénéficie d'un tarif réduit, type aîné, étudiant de moins de 12 ans, donc avec photo) à un centre de service pour vérifier le problème. Il n'y a que cinq endroits où il est possible de le faire dont deux seulement pour la clientèle de l'abonne-bus (travailleurs et étudiants), soit le centre d'information du RTC, rue St-Joachim (heures d'ouverture des commerces), au centre ville, ou au siège social de l'entreprise, rue des Rocailles (heures de bureau). Le concessionnaire où il fait habituellement ses achats de titre de transport n'a pas accès à la composante du

système pour identifier l'anomalie. Cela complique en particulier le quotidien des parents d'enfants plus jeunes et l'horaire des activités quotidiennes pour les autres (sur l'heure du dîner, ou sur une très courte période de temps à la fin de l'après-midi, sur semaine, ou encore les fins de semaine). Il peut donc arriver que le délai prenne quelques jours avant qu'on puisse s'en occuper.

### Recommandations

Bonifier pour la clientèle le processus de vérification d'une carte défectueuse, notamment :

- évaluer la possibilité d'émettre un titre de correspondance valide pour une période d'au moins 48 heures à compter de l'événement (récupération de la carte pour permettre, entre-temps, sa vérification au centre de service du RTC).
- prolonger les heures d'ouverture des centres d'information pour accommoder la clientèle en semaine (à compter de 8 h jusqu'à 18h).
- établir un centre d'information dans le secteur de Sainte-Foy pour la clientèle de l'abonne-bus.
- évaluer, pour les clients de l'abonne-bus, la possibilité de leur retourner une nouvelle carte par courrier.
- assurer à la clientèle une meilleure accessibilité à un centre de service en augmentant leur nombre (à l'ouest et au nord du territoire desservi).
- Bonifier l'information à la clientèle sur l'éventualité de devoir déboursier leur passage en argent, le cas échéant.



### **Le service chez le concessionnaire**

Le concessionnaire est le premier répondant de la clientèle pour se procurer un titre de transport. On s'attend, lorsqu'on achète un service, à obtenir toute l'information importante (coût, remboursement, etc.) concernant celui-ci au moment de la transaction et elle doit être la bonne du premier coup. Ce n'est pas toujours le cas. Plusieurs raisons sont évoquées, entre autres, la mobilité élevée de la main d'œuvre. La disponibilité des dépliants d'information sur place n'a pas non plus été constante.

## Recommandations

- s'assurer que l'information pertinente soit visible et disponible et ce, de façon systématique (affiche, dépliants, ou autre), à chaque point de vente.
- évaluer la possibilité d'un accès direct à un terminal RTC, sur place, pour consolider le choix du titre de transport.
- intégrer sur le site Internet du RTC un questionnaire qui orientera la décision d'achat du type de titre de transport.
- bonifier le support aux concessionnaires.

## Plaintes sérieuses

Les critères pour évaluer si une plainte est sérieuse ou non reposent sur des situations de relations interpersonnelles susceptibles de porter préjudice à la clientèle de façon beaucoup plus grave que d'autres types de plainte.

Elles sont fondées quand la preuve a pu en être faite; pour ce faire, soit que l'employé du RTC avoue l'événement, soit que des témoins ou l'enquête le confirme. Pour une démarche plus poussée à l'étape de la mesure, le plaignant doit fournir une attestation écrite de l'événement (un formulaire préadressé lui est proposé par l'entreprise).

	2008-2009	Plaintes fondées	2009-2010	Plaintes fondées
Langage abusif	81	30	75	34
Comportement abusif	91	44	72	45
Intimidation ou perception d'intimidation	24	3	29	13
Discrimination ou perception de discrimination				
- Langage	1	-	-	-
- Race de la personne	5	1	5	-
- Âge de la personne	1	-	2	-
- Religion de la personne	1	1	1	-
Harcèlement ou perception de harcèlement	-	-	1	1
Contact physique	5	5	-	-
Assistance à personne en difficulté	6	3	7	3
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>87</b>	<b>192</b>	<b>96</b>

### Langage abusif

**Langage qui peut se traduire par des injures, des sacres, une familiarisation à outrance, une violence verbale.**

Le dérapage verbal d'un membre du personnel chauffeur accompagne parfois un comportement inapproprié. Leur signalement est légèrement inférieur à la période annuelle précédente. Des écarts ont été sanctionnés mais leur gestion a aussi connu des ratés. Entre autres, la récurrence

chez certains chauffeurs n'a pas été tenue en compte dans l'application des mesures de gradation, une tolérance a été observée lorsqu'il s'agissait d'un client difficile, des délais se sont écoulés, rendant ainsi plus ardu un traitement adéquat, ou encore, il y a eu un parti pris évident à l'égard du personnel chauffeur impliqué. Tout comme par les années antérieures, plusieurs clients n'ont pas voulu poursuivre la démarche, jugeant que le fait de l'avoir signalé à l'entreprise était suffisant.

## **Comportement abusif**

### **Comportement excessif dans une situation donnée, l'auteur du comportement étant incapable de nuance et de modération.**

La majorité de ces plaintes étaient fondées (62,5 %) et 14 mesures disciplinaires ont été imposées au personnel chauffeur impliqué. En voici quelques exemples.

Un chauffeur a refusé de laisser descendre des clients par la porte avant, dont une femme enceinte : à plus d'un arrêt subséquent, il n'a pas agréé à leur demande. Un autre éprouve des difficultés lors du partage de la route (gestes inappropriés à l'égard d'un automobiliste, langage plus que déplacé à l'égard d'un cycliste, etc.). Une chauffeure s'est s'impatentée envers l'automobiliste qui attendait son feu réglementaire pour entrer dans un stationnement; elle est descendue de l'autobus pour frapper dans sa fenêtre d'auto. Un autre n'a pas apprécié un commentaire d'un client sur sa conduite routière. Celui-ci avait eu un haussement d'épaules à l'encontre d'une manoeuvre de dépassement qu'il jugeait risquée; le chauffeur l'a donc invité, de façon grossière, à préciser sa pensée. Une chauffeure a accepté de laisser débarquer un client en dehors d'une zone d'arrêt, mais refusait qu'une autre cliente le suive.

Assez souvent, l'enquêteur fait montre d'un parti pris à l'égard du chauffeur, tel dans l'évaluation d'une plainte pour la perception du droit de passage chez un pré-adolescent. La cliente, qui a remboursé la différence en monnaie pour le jeune homme (non présentation de sa carte étudiante), n'a pas apprécié l'insistance du chauffeur, entre autres, pour que le client concerné la remercie. L'enquête atteste du bien-fondé d'une perception équitable mais fait abstraction de l'aspect « faire la leçon ». À une autre occasion, le chauffeur émet des commentaires sur la pertinence de la demande de la cliente pour lui indiquer quand c'est le moment de débarquer : « vous auriez dû prendre un taxi suite à votre congé de l'hôpital », etc. Elle n'a pas apprécié cette intrusion dans sa vie privée : la plainte a été jugée non fondée.

Au chapitre de l'imputabilité, il y a parfois tolérance quand le chauffeur réagit de façon inappropriée au comportement difficile d'un client. Un client se présente devant l'autobus pour y embarquer, avec sa fille, à une intersection où l'autobus s'apprête à tourner, alors qu'il n'y a aucune voiture. Le chauffeur lui fait un bras d'honneur et une imitation grossière. Il a d'ailleurs avoué ce comportement à l'enquêteur : l'imputabilité attribuée est partielle et la mesure en est une de sensibilisation verbale seulement. Un chauffeur a fait signe à une automobiliste qu'elle n'allait pas bien et il le confirme à l'enquêteur; la mesure en est une de sensibilisation seulement.

## **Contact physique**

Il n'y a pas eu de signalement à ce propos.

## **Discrimination ou perception de discrimination**

**Le fait de séparer un groupe social des autres en le traitant plus mal ou différemment d'un autre. Un groupe social concerne un groupe d'individus conçu comme une réalité distincte. On parle de distinction, d'exclusion ou de préférence fondée sur : la race, le sexe, la couleur, la grosseur, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, un handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap (référence à l'article 10 de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne). Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre le droit à l'égalité.**

Une cliente a demandé un titre de correspondance au chauffeur; celui-ci l'invite à laisser la place à deux jeunes femmes qui la suivaient. Il a répondu aux questions de celles-ci et, par après seulement, a remis le titre de correspondance requis à la cliente. Madame attribue l'approche du chauffeur comme discriminante en vertu de son âge. Il n'est pas possible de valider cette perception. Un client a signalé que le chauffeur a forcé un monsieur

âgé à descendre par l'arrière alors qu'il a autorisé, un peu plus loin, des jeunes filles à descendre par l'avant. Le chauffeur invoque que le nombre de personnes qui voulaient entrer à l'avant était élevé lorsqu'il a invité le monsieur âgé à descendre par l'arrière, ce qui n'était pas le cas lorsque les jeunes filles se sont présentées à l'avant.

Une cliente portant le hidjab (voile islamique) a perçu une antipathie de la part du chauffeur parce que celui-ci n'a pas répondu à son bonjour lorsqu'elle est entrée dans l'autobus. Il n'y a pas d'autre écart de comportement qui permette de conclure à une attitude discriminatoire.

#### **Intimidation ou perception d'intimidation** **Effrayer ou tenter d'effrayer quelqu'un en imposant sa force ou son autorité.**

Tout comme les années précédentes, la majorité des plaintes (16) touchent le partage de la route. Neuf d'entre elles ne sont pas fondées, surtout parce qu'il est impossible de valider les versions de l'automobiliste et du chauffeur. La plupart des plaignants se disent intimidés par l'autobus qui colle au pare-brise arrière de leur voiture et, lorsqu'ils le signalent au chauffeur concerné, toute manœuvre subséquente, comme se faire « couper » par l'autobus ou que celui-ci se tasse sur leur voie, est perçue comme des repréailles. Dans un autre cas, un chauffeur a percuté le pare-choc arrière d'une voiture et, lors de la complétion du constat à l'amiable, a mentionné à l'automobiliste « qu'il l'avait cherché ». Une mesure disciplinaire a été appliquée compte tenu de la récurrence des plaintes de partage de la route pour ce chauffeur.

Un chauffeur a mentionné au client qu'il ne l'embarquerait plus, la raison : celui-ci, aussitôt débarqué, a passé devant l'autobus, manœuvre jugée dangereuse par le chauffeur. Un chauffeur a réprimandé un client parce qu'il a fait une plainte à son égard; une mesure disciplinaire a été appliquée. Une situation similaire s'est reproduite, cette fois le chauffeur accélérant la vitesse et mentionnant à la cliente « c'est toi qui a fait la plainte, ben vous en referez une autre ». Une mesure disciplinaire a été appliquée. Un chauffeur s'est adressé à toute la clientèle de l'autobus pour dénoncer « les usa-

gers qui font des plaintes et que le RTC ne les prend pas au sérieux »; une mesure disciplinaire a été appliquée.

#### **Harcèlement ou perception de harcèlement** **Conduite se manifestant, entre autres, par des paroles, des actes ou des gestes répétés, à caractère vexatoire ou méprisant, à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, en raison de l'un ou l'autre des motifs énumérés à l'article 10 de la Charte. Il peut s'agir de harcèlement d'une personne en raison de sa race, son sexe, son orientation sexuelle, sa religion, son handicap, etc. (Commission des droits de la personne du Québec).**

Un chauffeur, en conflit avec son ex-conjointe, a débarqué de l'autobus pour interpellé celle-ci dans un restaurant, et ce n'était pas la première fois. Ce manquement, lorsqu'un membre du personnel est en service, n'est pas toléré. Il a reçu une mesure disciplinaire conséquente.

#### **Assistance à personne en difficulté**

Une chauffeure ayant terminé sa période de travail, tard en soirée, a fait débarquer une cliente, en même temps que d'autres, en leur disant de prendre l'autobus suivant (un autobus couchetard) et ce, sans leur offrir de titre de correspondance. Le chauffeur du dernier autobus n'a pas accepté d'embarquer la cliente qui n'avait pas suffisamment d'argent pour payer à nouveau. Une situation similaire s'est aussi produite, en début de nuit, alors que le chauffeur a refusé d'embarquer une cliente qui ne pouvait présenter sa carte étudiante avec un billet étudiant.

Un chauffeur arrête devant un banc de neige et invite la dame à embarquer; celle-ci, ayant une prothèse à la jambe, s'est enlisée et ne pouvait bouger. Le chauffeur a quitté sans lui porter assistance. Un autre a refusé d'embarquer un client âgé d'environ 10 ans parce qu'il n'avait pas sa carte étudiante : ce sont des clients de l'autobus, outrés de l'événement, qui ont formulé la plainte.

## Commentaires

Le nombre de plaintes sérieuses a diminué comparativement à l'année précédente et c'est surtout au chapitre du comportement abusif qu'on peut le constater. Il y a aussi plus de plaintes fondées (50 % de toutes les plaintes en 2009-2010 vs 40 % en 2008-2009). L'une des constatations pouvant expliquer en partie cette situation est que le personnel chauffeur impliqué avoue plus leur écart et le formulaire écrit des plaignants est aussi plus répandu. Il apparaît par ailleurs une tendance à tolérer un comportement inapproprié lorsque le client en fait tout autant.

Certains membres du personnel chauffeur sont portés à « faire la leçon » à la clientèle et ce, pas de façon harmonieuse. Le partage de la route fait problème, les échanges verbaux ou non verbaux qui surviennent entre les automobilistes et les chauffeurs d'autobus ne sont pas toujours empreints de civisme. Il n'est pas toléré non plus qu'un client se fasse interpellé par un chauffeur lorsqu'il a formulé une plainte à son égard, ce qui a été sanctionné à plus d'une reprise. Il y a aussi des situations où des clients sont pris au dépourvu, par exemple tard en soirée, alors qu'ils devront marcher longtemps pour se rendre à destination, ou encore, quand ils ont de la difficulté à embarquer dans l'autobus parce que les abords du site d'arrêt ne s'y prêtent pas (banc de neige). Leur porter assistance serait approprié.

## Recommandations

- Resserrer l'encadrement des plaintes de langage abusif;
- Recentrer le traitement des plaintes sérieuses sur la situation vécue par la clientèle et son impact sur la qualité de leur déplacement.

## Plaintes de deuxième recours

Les clientes et les clients s'adressent à la Protectrice de la clientèle lorsque leur démarche auprès de l'entreprise n'a pas abouti à des résultats satisfaisants, soit qu'on n'acquiesce pas à leur demande, soit que la réponse ne rencontre pas leurs attentes.

J'interviens alors pour analyser le dossier de façon plus approfondie, suggérer aux représentants de l'entreprise ou aux clients concernés une solution ou un compromis qui puisse répondre à leurs attentes réciproques, et formuler, s'il y a lieu, des recommandations pour modifier des façons de faire dont pourra bénéficier l'ensemble de la clientèle.

	2008-2009	2009-2010
Confort		
- autobus bondés	2	2
- abribus (banc, déplacement, installation, nettoyage, publicité)	2	5
- arrêts (déplacement, ajout)	5	15
- conduite du véhicule	1	-
Information à la clientèle	6	4
Politique de tarification (application)	4	10
Respect environnemental	10	6
Service		
- Horaire ou trajet		
- modification	9	6
- non respect de l'horaire ou trajet	5	7
- maintien ou rétablissement	4	2
- synchronisation	1	-
Traitement de plaintes	6	9
Carte OPUS	-	25
Autres	13	11
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>102</b>

## Quelques exemples

### **La carte OPUS, un approvisionnement parfois laborieux**

Deux étudiants étrangers, arrivés au pays en début novembre, s'informent auprès d'un passant comment obtenir un titre de transport; celui-ci les réfère au centre de service le plus proche. L'information reçue au moment de la transaction est d'acheter de préférence une carte de type général, ce qui fut fait. Ils découvrent à la mi-novembre qu'ils sont admissibles au tarif étudiant. Compte tenu de l'information moins accessible qu'en début septembre (kiosques à l'Université Laval, présence de représentants pour l'abonnement, etc.), le remboursement de l'écart entre les deux tarifs leur est accordé.

Une grand-mère a perdu la carte OPUS de type général achetée pour son petit-fils; elle ne l'avait pas enregistrée. Elle mentionne aussi que cette information ne lui a pas été donnée lors de la transaction. Le remboursement lui est refusé, cette carte étant au porteur, donc utilisable par la personne qui la détient.

Le père d'un étudiant veut se faire rembourser les billets d'autobus qu'il a dû se procurer pour son fils, la carte OPUS de celui-ci étant défectueuse. Il n'a pu se présenter rapidement à un centre de service pour corriger le problème, tel que prescrit, puisqu'il occupe deux emplois à temps partiel et qu'il suit également une formation 4 jours par semaine, ce qui a été confirmé par les employeurs et le centre de formation. Le remboursement lui est accordé.

Une cliente s'insurge contre le fait de devoir déboursier le passage lorsque la carte OPUS ne fonctionne pas (le système ne peut discriminer une défectuosité technique de la carte elle-même vs un titre de transport valide qui n'y est pas enregistré). Elle mentionne que les clients n'ont pas nécessairement la monnaie exacte à déboursier illico. Un autre client demande des reçus pour fin d'impôt fédéral puisqu'il est abonné étudiant à l'Université Laval. Cette information sera accessible sur le WEB pour les clients abonnés dès janvier 2011 (année fiscale 2010).

## Recommandation

- Développer une fonction informatisée pour confirmer au client, sur son reçu d'achat, que sa carte a bel et bien été enregistrée.

### **Un abonnement, un engagement, mais aussi des cas d'exception**

Un client étudiant réclame la moitié de son abonnement mensuel, ayant déménagé d'institution scolaire (abandon sans échec). Il peut se rendre facilement à son nouveau lieu de cours en autobus. La demande est refusée.

Une cliente âgée ne prend plus l'autobus. Elle utilisait auparavant le parcours 12 pour se déplacer dans Vanier. Le trajet du parcours 802 lui entraîne une traversée non sécuritaire du boul. Hamel (pas de trottoir du côté nord), une augmentation du temps de marche, etc., ce qui l'a amenée à prendre cette décision. Le remboursement de ses billets d'autobus est effectué.

### **Un arrêt d'autobus, l'accessibilité sécuritaire combinée au respect des résidents**

Un client du parc industriel Watt/Einstein appréhende les aléas supplémentaires de fiabilité et d'accessibilité conviviale liés à des travaux routiers (blocage de la sortie habituelle du parc). En effet, depuis 9 semaines que durent les travaux, l'arrêt temporaire est sis à un endroit dangereux et venteux. Il suggère une modification du trajet, matin et soir, pour emprunter une rue où il y a un abribus. Une vérification de la sécurité des arrêts en place est effectuée et, parallèlement, une autorisation de passage sur le trajet des travaux en heure de pointe est obtenue de l'entrepreneur. La solution est implantée avec célérité (dans les 2 jours).

Un résident s'élève avec vigueur contre l'installation d'un arrêt à son entrée de stationnement. Il s'agit d'un secteur urbain plus âgé où les maisons sont très proches du trottoir. L'enseigne d'arrêt est installée à très peu de distance et presque vis-à-vis du balcon de la résidence, validant que les clients du RTC soient portés à s'y installer pour attendre l'autobus. L'enseigne est déplacée à l'ancien site d'arrêt.

Une cliente âgée, préoccupée par les conditions de marche sur les trottoirs ou la chaussée, désire qu'un arrêt soit installé près du Centre de prélèvement, sur le Chemin de la Canardière, afin qu'elle puisse s'y rendre en toute sécurité (parcours 802). Le dossier est à l'étude.

### **La plainte a-t-elle été bien entendue?**

Une cliente s'inquiète de la sécurité des conditions de marche, surtout en hiver, pour se rendre au nouvel emplacement de l'arrêt de son Express, ce déménagement étant consécutif à l'implantation du parcours 803. La réponse reçue, une réponse type, ne tenait pas compte de l'objet principal de la préoccupation de madame, à savoir l'accessibilité sécuritaire de l'arrêt, surtout en période hivernale. Il lui est confirmé que la Ville s'engage à déneiger ledit trottoir.

Un client ne croit pas que sa plainte a été prise au sérieux : il s'est déplacé 2 fois au siège social du RTC pour compléter le dossier. Le message final des résultats de sa démarche a été laissé sur son répondeur, ce qu'il estime comme un manque de considération. Une vérification du processus est effectuée et des suggestions formulées pour l'améliorer.

## **Recommandation**

- Adapter la réponse type à la préoccupation spécifique mentionnée dans le commentaire du client ou de la cliente.

## **L'information, un facteur clé de la satisfaction**

Une commerçante, qui n'est pas concessionnaire de titres de transport du RTC, signale que des clients viennent s'enquérir si elle est en mesure de leur vendre des titres de transport, ce qui n'est pas le cas. Ils lui mentionnent que, chez le concessionnaire le plus proche, ils ont de la difficulté à comprendre les propos de la dame d'origine ethnique. Une vérification incognito sur le terrain a permis de valider ces dires. Les mesures appropriées ont été prises.

Une cliente régulière du parcours 53 rate sa correspondance lors de travaux dans le secteur du Terminus Beauport. Les autobus ne s'y rendent plus et les clients à bord savent, une fois rendus sur place, en l'occurrence la rue Mgr Gauthier, qu'ils doivent correspondre avec leurs parcours respectifs identifiés sur les enseignes d'arrêts. Il n'y a pas d'inspecteur sur place à ce moment, tel que prévu (celui-ci doit faire le va et vient entre le Terminus et ladite rue). La cliente est allée d'affiche en affiche, puis au terminus, sans trouver l'indication appropriée. Elle a finalement demandé à un chauffeur ce qui en était : seul son autobus, exceptionnellement, partait sur la rue d'Estimauville. Le temps de s'y rendre, l'autobus avait quitté.

## **Un service fiable, ponctuel, une garantie de fidélisation de la clientèle**

Une cliente régulière du parcours 92 travaille de nuit dans le secteur de Place Laurier. De façon récurrente, le chauffeur (ce n'est pas toujours le même) fait des erreurs de trajet, et elle rate sa correspondance avec le parcours 7 en plus d'arriver en retard au travail. La même chose se produit le matin, au retour. Elle fait remarquer qu'il y a une diminution de clients à bord de l'autobus comparativement à l'année précédente, invoquant un lien possible avec le problème récurrent de fiabilité.



Des clients travailleurs dans le secteur du parc industriel Colbert, où il y a des travaux routiers, se plaignent d'un temps de déplacement de 2 heures en autobus pour se rendre à destination. Il était impossible pour le RTC de faire mieux. Au terme de la fin des travaux, un appel auprès d'eux a révélé qu'ils s'étaient achetés une automobile pour se rendre à leur travail.

## Recommandation

- Évaluer la possibilité d'instaurer une navette de dépannage à l'extérieur du périmètre des travaux routiers les plus lourds pour diriger les clients aux points de correspondance les plus importants tels les Terminus.

### **Des besoins particuliers, une adaptation**

Une cliente qui présente une limitation fonctionnelle (fragilité osseuse), donc qui doit éviter les chutes à tout prix, demande une adaptation pour lui permettre d'emprunter le transport en commun régulier. En effet, elle doit s'assurer d'un appui à l'embarquement et au débarquement de l'autobus. Seulement le débarquement lui pose problème et l'ouverture de la petite porte avant des autobus articulés représente la solution puisqu'elle peut alors s'appuyer sur le cadre de ladite porte. Le dossier est à l'étude.

# Relevé des recommandations 2009-2010

## Confort, sécurité, propreté

- Dans l'approche qualité sur la propreté des autobus et des aribus, intégrer l'aspect spécifique du nettoyage plus systématique des vitres en période hivernale et printanière.
- Poursuivre la démarche afin d'assurer la sécurité des piétons dans les zones piétonnières.

## Courtoisie du personnel

- Implanter un code de conduite formel précisant les attentes de l'entreprise pour chaque activité quotidienne liée à l'aspect relationnel avec la clientèle.
- Réévaluer l'approche du personnel chauffeur liée au partage de la route avec les automobilistes lors des périodes de trafic plus lourdes.

## Fiabilité du service

- a) Identifier les problématiques liées au fait que l'autobus passe tout droit, que ce soit auprès du personnel chauffeur impliqué ou de la clientèle, par exemple, au chapitre de l'information pour celle-ci.

### **Lors de travaux routiers, Lorsque la situation est connue à l'avance,**

- b) Dans le but d'atténuer l'effet liaison, une approche généralisée à tout le réseau, évaluer la faisabilité d'affecter des autobus dédiés au secteur concerné.
- c) Évaluer la possibilité d'instaurer une navette de dépannage à l'extérieur du périmètre des travaux pour diriger les clients aux points de correspondance les plus importants, tels les Terminus.

- d) Inclure la situation des nouveaux arrêts (plan schématique) aux avis à la clientèle, distribués à bord de l'autobus la journée précédente, particulièrement lorsqu'il s'agit d'une zone de correspondance avec d'autres parcours.

- e) En sus, la clientèle susceptible d'être touchée par le retard d'un autobus sur un autre parcours (effet liaison) doit également être avisée de l'impact éventuel de la perturbation (retard ou autre).

### **Lorsque la situation n'est pas connue à l'avance, c'est-à-dire la journée même,**

- f) désigner le chauffeur ou un représentant de l'entreprise pour aviser la clientèle de la situation à bord de l'autobus, celui-ci appuyé par une information rigoureuse en provenance de l'exploitation.

## Information à la clientèle

- Évaluer la possibilité d'intégrer le processus d'information à la clientèle à l'approche qualité.
- Pour l'information écrite, privilégier une synthèse des points repères, entre autres pour orienter la décision d'achat d'un titre de transport de façon à simplifier la démarche des clients.

## Carte OPUS

- a) Bonifier pour la clientèle le processus de vérification d'une carte défectueuse, notamment :
- évaluer la possibilité d'émettre un titre de correspondance valide pour une période d'au moins 48 heures à compter de l'événement (récupération de la carte non conforme pour permettre, entre temps, sa vérification au centre de service du RTC).
  - prolonger les heures d'ouverture des centres d'information pour accommoder la clientèle en semaine (à compter de 8 h jusqu'à 18h).
  - établir un centre d'information dans le secteur de Sainte-Foy pour la clientèle de l'abonné-bus (travailleurs et étudiants).
  - évaluer, pour les clients de l'abonné-bus, la possibilité de leur retourner une nouvelle carte par courrier.
  - assurer une meilleure accessibilité à un centre de service en augmentant leur nombre (à l'ouest et au nord du territoire desservi).
- b) Améliorer la visibilité de l'information sur l'obligation de déboursier le passage en monnaie exacte en cas de non-conformité de la carte.
- c) Rendre plus conviviale la démarche chez le concessionnaire, notamment,
- s'assurer que l'information pertinente soit visible et disponible et ce, de façon systématique (affiche, dépliants, ou autre), à chaque point de vente.
  - évaluer la possibilité d'un accès direct à un terminal RTC, sur place, pour consolider le choix du titre de transport.
  - intégrer sur le site Internet du RTC un questionnaire qui orientera la décision d'achat du type de titre de transport.
  - bonifier le support aux concessionnaires.

## Plaintes sérieuses

- Resserrer l'encadrement des plaintes de langage abusif;
- Recentrer le traitement des plaintes sérieuses sur la situation vécue par la clientèle et son impact sur la qualité de leur déplacement.

## Plaintes de deuxième recours

### Carte OPUS

- Développer une fonction informatisée pour confirmer au client, sur son reçu d'achat, que sa carte a bel et bien été enregistrée, le cas échéant.

### Traitement d'une plainte

- Adapter la réponse type à la préoccupation spécifique mentionnée dans le commentaire du client ou de la cliente.

## Conclusion

L'année 2009-2010 s'inscrit dans la continuité de l'année 2008-2009 : le service prend de l'expansion, c'est-à-dire plus de desserte, plus d'autobus, une meilleure accessibilité, la mise à niveau des outils d'information à la clientèle, le remplacement du système traditionnel pour l'acquittement du droit de passage par une carte à puce, etc.

À la source, le premier critère de qualité pour la satisfaction d'un service demeure, sans contredit, sa fiabilité. Les clients l'ont rappelé à l'entreprise, que ce soit lors du sondage sur leurs attentes réalisé en 2008 ou encore par le biais des plaintes : tout simplement un autobus présent à l'arrêt à l'heure annoncée, dans lequel on peut embarquer, et qui arrive également à destination dans le temps prévu. La tâche n'est pas mince compte tenu de l'environnement routier parfois imprévisible et des moyens, somme toute limités, pour apporter rapidement les ajustements nécessaires. D'ici l'avènement d'un système type GPS (SAEIV – système d'aide à l'exploitation et d'information aux voyageurs) à moyen terme, une démarche qualité est enclenchée pour améliorer les façons de faire.

L'information devient de plus en plus prépondérante dans la planification des activités quotidiennes. Celle concernant le transport en commun n'est pas la moindre et son accès est de plus en plus diversifié. En assurer la simultanée et la rendre facile à interpréter par les destinataires constitue une obligation, exigeante mais nécessaire, pour qu'on puisse tirer le maximum de l'expérience en transport en commun.

Par ailleurs, le partage de la route avec les automobilistes s'avère encore difficile. Des efforts importants sont fournis depuis quelques années pour améliorer la situation et certains résultats sont constatés au chapitre de la conduite de l'autobus. Les comportements inappropriés ont légèrement diminué et doivent être évalués surtout en considérant leur impact sur les clients impliqués.

Une orientation centrée sur le client, qui lui permet de prendre l'autobus juste à temps et de se rendre à destination selon les temps de trajet indiqués, avec le maximum de confort et dans un environnement agréable : un défi quotidien pour l'entreprise mais aussi une contribution sociale au mieux-être de la clientèle.

## Synthèse du suivi des recommandations

Volets	Années	Recommandations <sup>1</sup>	Non retenues	Partielles	Complétées
<b>Courtoisie du personnel</b>					
	2002	1	•		
	2004	2	•		
	2006	3		•	
	2007	4		•	
		5			•
		6		•	
	2008-2009	7		•	
<b>Fiabilité du service</b>					
	1997	8 a)		•	
		8 b)		•	
		8 c)		•	
		9		•	
		10		•	
	1998	11		•	
		12		•	
	2002	13		•	
		14			•
	2002	15 a)			•
	2006	15 b)			•
	2002	15 c)			•
	2006	15 d)			•
	2002	16 a)	•		
	2002	16 b)			•
	2007	17		•	
		18		•	
		19		•	
		20		•	
		21		•	
		22			•
	2008-2009	23		•	
		24			•
		25 a)		•	
		25 b)		•	
<b>Information à la clientèle</b>					
	2004	26		•	
		27	•		
	2008-2009	28			•
		29		•	
		30			•
		31		•	

1. Les recommandations et les réponses du RTC sont décrites au chapitre sur le suivi des recommandations.

Volets	Années	Recommandations	Non retenues	Partielles	Complétées
<b>Respect environnemental</b>					
	2005	32		•	
	2008-2009	33			•
		34			•
<b>Confort – Sécurité – Propreté</b>					
	2006	35			•
	2007	36		•	
	2008-2009	37		•	
		38		•	
		39			•
		40		•	
		41		•	
<b>Autres</b>					
	2004	42		•	
	2008-2009	43		•	
<b>Traitement des plaintes</b>					
	2004	44		•	
	2002	45		•	
		46		•	
	2006	47		•	
<b>Demandes de service</b>					
	2004	48 a)			•
		48 b)		•	
		48 c)			•
		48 d)		•	

La synthèse n'inclut pas les recommandations faites antérieurement par le Comité clientèle et qui ont déjà été complétées par le RTC. Elle n'inclut pas non plus les recommandations de l'année en cours (2009-2010).

## Définition des catégories de recommandations

### Légende :

- Non retenues : l'entreprise n'a pas considéré la recommandation.
- Partielles : l'entreprise a amorcé l'application de la recommandation.
- Complétées : la recommandation a été mise en œuvre.

Recommandations : non retenues : 4  
partielles : 38  
complétées : 16  
**total : 58**

# Suivi des recommandations

Le Réseau de transport de la Capitale a transmis à la Protectrice de la clientèle ses commentaires sur les recommandations des rapports précédents.

## Courtoisie du personnel

### 1. Assurer la disponibilité de guides de l'utilisateur en permanence dans l'autobus, dans une boîte distributrice située à proximité de l'entrée ou de la sortie. (2002)

Réponse

Le guide de l'utilisateur est disponible dans les autobus via le chauffeur mais aucun emplacement spécifique n'est défini dans l'autobus. La distribution du guide de la clientèle est en permanence dans les centres d'information et les centres de service. De plus, certains thèmes du guide sont affichés dans les autobus comme par exemple le règlement 231, les conseils de courtoisie, etc. La campagne « POUR VOUS, AVEC VOUS » qui s'échelonne sur deux ou trois ans amènera aussi certaine thématique que l'on retrouve dans le guide de la clientèle. Le site Internet informe aussi de tous les éléments contenus dans ce guide. En 2011, une amélioration sera apportée afin d'assurer que le chauffeur ramasse quelques copies à l'accueil avant de débiter sa journée de travail (il ne semble pas que les chauffeurs le fassent systématiquement).

### 2. Évaluer les diverses composantes du partage de la route avec les piétons (traversées signalisées ou non, lignes d'arrêt aux intersections, etc.) pour être en mesure d'apporter les correctifs nécessaires. (2004)

Réponse

#### Composante environnementale

L'analyse des tracés, des localisations d'arrêts, des traverses signalisées et le traçage de lignes d'arrêt au regard de la sécurité routière sont inclus dans le processus de modifications ou de création des tracés depuis l'été 2008. L'analyste en sécurité routière et le préventionniste vont sur le réseau avec les gens de la DPM et font des recommandations.

Pour tous les tracés où il n'y a pas de modification, un processus continu visant la révision de la localisation des zones d'arrêt, des traverses signalisées et le traçage de lignes d'arrêt a été instauré.

#### Composante, aspect des zones piétonnières par le personnel chauffeur

Le personnel chauffeur est sensibilisé au respect des traverses piétonnières dans la formation à la tâche, dans la formation continue, volet sécurité routière, ainsi que dans les Consignes et les brochures des semaines de Sécurité routière. Par ailleurs, des cas sont traités constamment via les commentaires clientèles, les observations chauffeurs, les demandes des inspecteurs sur la route et des démarches avec des partenaires (Ville, MTQ, Cégeps, Université Laval). Selon les commentaires obtenus, des consignes peuvent être transmises aux chauffeurs. Enfin, mensuellement, des opérations sur le réseau sont effectuées par le service de l'Inspection.

Les processus clés de la sécurité routière sont suivis et améliorés via un tableau de bord depuis le début 2009 ce qui nous assure une pérennité des bonnes pratiques à travers les années. Mensuellement, les résultats sont regardés, discutés et analysés avec les responsables et des actions peuvent être entreprises au besoin. Suite à ces rencontres, il a été convenu qu'en 2011 que le nombre de vérifications sur le réseau devait augmenter en nombre significatif d'un mois à l'autre. Via ce suivi rigoureux du tableau de bord, nous nous assurons une amélioration continue de nos façons de faire.

### **3. Poursuivre la démarche visant la tolérance zéro à l'égard du langage abusif. (2006)**

Réponse

Un guide de définitions des plaintes sérieuses a été introduit, en 2010 pour le personnel. Un formulaire écrit est systématiquement demandé pour les plaintes de langage abusif.

### **4. Peaufiner les démarches d'information à la clientèle, en collaboration avec le personnel chauffeur, afin de promouvoir les façons de faire lorsqu'on utilise le transport en commun (campagnes, affichage dans le bus, etc.). (2007)**

Réponse

En 2010, la campagne « POUR VOUS, AVEC VOUS » avait comme thème la *Courtoisie*. En 2011 les thèmes; Ponctualité et Information à distance sont prévus. Cette campagne s'échelonne sur quelques années et a comme objectif d'obtenir la contribution de la clientèle dans l'amélioration de notre service par la transmission de nos orientations qualité et de nos attentes envers nos clients.

### **5. Adopter un degré de tolérance zéro relativement au personnel chauffeur qui réagit aux clients qu'il soupçonne d'avoir porté plainte à leur égard. (2007)**

Réponse

Les rares cas traités de ce genre confirment que la supervision du personnel chauffeur est très sérieuse et rigoureuse pour ce genre d'événement.

### **6. Maintenir la rigueur lors d'enquêtes portant sur le volet discriminatoire. (2007)**

Réponse

Le sujet « discrimination ou perception de discrimination » fait partie du guide des définitions des plaintes sérieuses pour le RTC. Un formulaire écrit (déposition) est demandé systématiquement au citoyen pour ce type de plainte. Un suivi après enquête est également fait.

### **7. Consolider le maintien de la qualité relationnelle avec la clientèle. (2008-2009)**

Réponse

Le critère qualité en lien avec la Courtoisie sera revisité en 2011 cela nous permettra d'identifier clairement les processus dans l'organisation qui sont réalisés, à améliorer ou qui devront être ajoutés pour ainsi assurer un service courtois à notre clientèle.



## Fiabilité du service

### 8. Réévaluer les pratiques causant des préjudices à ceux et à celles qui ne peuvent monter à bord de l'autobus. Pour ce faire : (1997)

#### a) identifier les sites problématiques où le personnel chauffeur est le plus souvent concerné afin d'être en mesure d'intervenir efficacement.

Réponse

Un projet d'amélioration était prévu en 2009-2010 afin d'identifier les améliorations sur la fiabilité du service : cet aspect devait y être considéré. Il n'y a eu aucun avancement en ce sens. Par ailleurs, des modifications ont été effectuées pour inclure l'accès aux fauteuils roulants dans l'Écolobus depuis l'été 2009.

#### b) Identifier les endroits plus à risque quant à la visibilité de l'arrêt afin d'apporter les corrections appropriées.

Réponse

L'analyse des tracés, des localisations d'arrêts, des traverses signalisées et le traçage de lignes d'arrêt au regard de la sécurité routière sont inclus dans le processus de modifications ou de création des tracés depuis l'été 2008. L'analyste en sécurité routière et le préventionniste vont sur le réseau avec les gens de la DPM et font des recommandations. Tout le réseau situé à l'est du boul. Laurentien a été revisité au printemps et à l'été 2010. L'ouest débutera au printemps 2011.

L'exercice consiste à relever :

- Zones piétonnières vs arrêt d'autobus, voir à ce que l'autobus n'ait pas à s'immobiliser dans une zone piétonnière;
- Zones d'arrêt entraînant des manœuvres difficiles voire même dangereuses pour les chauffeurs (ex : arrêt suivant un virage);
- Panneau d'arrêt d'autobus caché par la végétation;
- L'esthétique (panneau d'arrêt ou poteau croche, etc.)

De plus, les chauffeurs ont la possibilité, via les feuilles bleues, de nous faire ce type de signalement. Ce processus nous permet d'identifier les améliorations à apporter et ce en continu avec les chauffeurs.

#### c) Tenir compte de façon plus systématique de la conséquence pour le client ou la cliente du manque de fiabilité du service dans l'évaluation de l'enquête.

Réponse

Ce sujet est inclus dans la cueillette d'information d'une intervention de la clientèle par le centre d'appels. Voir réponse recommandation n° 2, c'est-à-dire : « un contrôle qualité de la cueillette d'information est effectué régulièrement par la coordonnatrice du centre d'appels et de l'accueil. Les résultats actuels confirment de réels besoins de support et d'encadrement pour le personnel. L'implantation d'un nouveau logiciel de saisie des interventions de la clientèle permettra d'améliorer graduellement la performance à ce sujet par des rappels automatisés qui apparaîtront au moment de la saisie en fonction de la nature de l'intervention ». Par ailleurs, les travaux d'amélioration effectués en 2010 avec l'équipe de supervision étaient dans ce sens.

Avec les différentes natures de plaintes de la clientèle, nous avons réévalué l'impact pour celle-ci versus le message et l'action à prendre via le chauffeur. Depuis février 2011, les superviseurs rencontrent les chauffeurs selon cette nouvelle façon de faire et un suivi est fait en continu pour assurer de meilleurs résultats.

## 9. Adopter la tolérance zéro pour l'irrespect de trajet et le passage à l'arrêt avant l'heure annoncée. (1997)

Réponse

En 2010, des blitz ont été faits sur le réseau aux endroits jugés plus critiques afin de sensibiliser les chauffeurs à ne pas partir en avance de l'arrêt. Depuis 2011, lorsque cette situation se produit au vu des inspecteurs du réseau, le chauffeur est rencontré par son superviseur afin de corriger le comportement. Lorsqu'une plainte arrive pour irrespect de trajet, le chauffeur est rapidement rencontré afin d'assurer que celui-ci sait qu'il fait erreur sur le trajet. Lors de cette rencontre, son superviseur lui transmet les attentes de la clientèle et du RTC pour ainsi réduire la récurrence de ce type d'évènement.

Par ailleurs, depuis 2009, un tableau de bord sur les résultats fiabilité, incluant divers processus clés, est suivi rigoureusement par une équipe; différents processus clés sont inclus dans ce tableau. Des blitz réseaux sont identifiés aux endroits les plus problématiques au regard des départs à l'avance.

## 10. Améliorer la capacité de réaction aux besoins de la clientèle (entre les signatures d'automne), particulièrement quand on parle d'ajustement d'horaire. (1997)

Réponse

Toutes les demandes de la clientèle concernant les ajustements d'horaire sont traitées et des correctifs sont apportés, le plus rapidement possible en tenant compte des besoins de la majorité de la clientèle et des ressources qui y sont liées, s'il y a lieu. Les demandes de modifications d'horaire doivent, en fait, être le plus souvent considérées comme des demandes d'ajout de service. Des sondages sont faits auprès des autres clients avant de faire des ajustements. Pour ce qui est des modifications pour fiabilité, chaque année, le RTC y investit une part importante de ses budgets d'amélioration.

Le tableau suivant présente les résultats depuis l'automne 2010, les samedi et dimanches sont inclus dans les délais.

Moyenne de délai	Signature			
	A-10	H-11	P-11	Total
Aucun correctif	16.86	19.57	6.00	17.42
Corrigé en cours de signature	13.47	19.45	3.50	13.77
Corrigé lors d'un prochain changement d'affectation	14.50	19.00	2.50	16.10

De plus, un mandat a été donné pour élaborer un plan d'action afin d'améliorer la fiabilité à l'automne, situation qui se répète d'année en année. Ces retards étant causés, entre autres, par la rentrée scolaire et les nombreux travaux routiers.

**11.Élaborer plusieurs scénarios de plan de situation d'urgence advenant le cas où le RTC soit forcé d'interrompre son service de façon majeure, pour informer la clientèle suffisamment à temps, quand cela est possible, afin qu'elle puisse s'organiser ou encore que des mécanismes soient mis en place pour assurer son déplacement. (1998)**

Réponse

La date cible de la mise en place du SAE a été déplacée en 2011. L'organisation du travail lors de l'implantation de l'outil SAE sera revue et cette recommandation devrait être incluse.

Cependant, une procédure est en place depuis la fin de 2006 et qui est utilisée lors de tempêtes (interruption partielle ou complète de service) : le SMEAC (Situation, Mission, Exécution, Administration-Logistique et Coordination). Ce programme a comme but de fournir le service avec un minimum d'impact au service à la clientèle en sachant qu'il sera perturbé et de dispenser l'information sur les conséquences des perturbations de façon régulière pour permettre aux usagers de mieux planifier leurs déplacements. Cette procédure inclut toutes les actions à faire par l'organisation pour tous les différents intervenants.

Le concept de fournir le service avec un minimum d'impact au service à la clientèle et de favoriser le partage de l'information au sein des employés de l'entreprise afin que les usagers soient en mesure de mieux planifier leurs déplacements est toujours maintenu. Nous entreprendrons également en 2011 un processus d'amélioration de la qualité de notre service lors des perturbations. Celui-ci nous permettra de bien formaliser les pratiques qui considèrent l'impact chez notre clientèle.

**12.Revoir la structure du suivi des plaintes déposées par la clientèle en ce qui concerne le manque de fiabilité du service. (1998)**

Réponse

L'équipe du traitement des interventions de la clientèle travaille quotidiennement en étroite collaboration avec l'équipe de l'organisation du service (ODS) concernant les problèmes de fiabilité. Une procédure d'analyse et de suivi est en place afin de minimiser l'impact sur notre clientèle. En parallèle, une mise à jour du processus de traitement des interventions de la clientèle en cours inclut une participation de l'ODS (Organisation du service) et de la supervision du personnel chauffeur. Par ailleurs, le délai moyen de traitement d'une demande de correction opérationnelle est de 13 jours calendrier, autant pour les demandes qui proviennent de la clientèle ou du personnel. Nous priorisons certains types de demande par rapport à d'autres mais ne faisons pas de distinction entre la clientèle externe ou interne. Nous ferons l'analyse de faisabilité en 2011 pour compiler les délais selon le type de problèmes.

**13. S'assurer d'une gestion plus rigoureuse des plaintes relatives au fait que l'autobus passe tout droit sans faire monter les clients à l'arrêt; l'approche doit considérer une responsabilisation accrue du personnel chauffeur impliqué, combinée à la poursuite des campagnes de sensibilisation auprès de la clientèle. (2002)**

Réponse

Une mesure a été instaurée pour identifier les autobus en liaison, donc qui n'assurent pas la desserte dans un tronçon de trajet, i.e. affichage sur l'autobus d'un message « En transit » afin de confirmer à la clientèle en attente à un arrêt qu'il ne s'agit pas de l'autobus affecté au parcours concerné.

Un suivi plus rigoureux du tableau de la récurrence est en cours d'analyse avec une équipe afin d'améliorer le traitement des commentaires avec les chauffeurs. Les améliorations identifiées ont été mises en place pour 2010. Une nouvelle façon de faire entre les superviseurs et les chauffeurs est en cours depuis le février 2011. Nous croyons qu'à moyen terme il devrait y avoir une baisse du nombre de chauffeurs ayant ce problème récurrent.

**14. Améliorer le processus de communication et de contrôle lorsque la clientèle signale des problèmes de fiabilité, s'assurant ainsi d'un meilleur suivi des correctifs apportés. (2002)**

Réponse

L'implantation à venir du Système d'exploitation (SAEIV) nous permettra une connaissance immédiate des perturbations et problématiques de fiabilité. Actuellement, nous connaissons ces perturbations par l'appel d'un chauffeur, d'un client ou par la collecte d'informations transmises par les inspecteurs œuvrant sur le réseau.

Par ailleurs, l'information entre le contrôle et le centre d'appels est plus efficace, des indicateurs de gestion ont été développés afin de détecter rapidement le manque d'information au centre d'appels. Il a été entendu avec les autres secteurs que les agents du centre d'appel doivent être au courant de tout et que s'ils ne connaissent pas les perturbations dont le client les avise, cette situation est rapidement remontée afin d'identifier les améliorations à apporter et donner l'argumentaire aux agents. Les résultats sont en constante amélioration.

Par ailleurs, le suivi de ces indicateurs et de leurs résultats n'a pas été maintenu durant la période de remplacement de la gestion. Ces outils de suivi seront réactivés lors du retour de la personne pour ainsi mieux connaître et comprendre les manques d'information entre les secteurs du contrôle et du centre d'appel.

**15. Lors de la détermination des composantes du système d'aide à l'exploitation, et afin d'assurer une gestion plus rigoureuse des façons de faire susceptibles de pénaliser la clientèle en attente aux arrêts, considérer les aspects suivants pour le bénéfice de la clientèle :**

**a) reconnaître que l'autobus a fait son arrêt ou non pour faire monter la clientèle qui se trouve au site d'arrêt identifié. (2002)**

Réponse

En cas de plaintes de la clientèle, le système sera en mesure d'indiquer si le chauffeur a effectivement immobilisé son véhicule pour faire monter ou descendre la clientèle. Le devis prévoit en effet des fonctions « Magnétoscope » permettant d'investiguer ce type de cas (section 5.2.5 de l'appel d'offres).

**b) Donner une information simultanée à la clientèle à l'arrêt relativement à toute perturbation de l'horaire et, le cas échéant, au correctif qui sera apporté, particulièrement pour les parcours qui ont une fréquence moins élevée. (2006)**

Réponse

Tous les terminus posséderont l'information en temps réel. Automatiquement, l'heure d'arrivée de tous les parcours sera disponible, même ceux ayant une fréquence moins élevée ce qui aidera les usagers à gérer leurs besoins d'information sur les possibilités de correspondance et de fréquence de passage des autobus.

La gestion des déviations, programmées ou non, est traitée dans l'appel d'offres, avec comme objectif de permettre au contrôleur d'agir promptement et d'informer la clientèle.

La section 5.5 décrit en détail les interfaces d'information à la clientèle souhaitées, aussi bien à bord de tous les autobus qu'aux arrêts sélectionnés. Les sections 5.5.1.2.2 (à bord des bus) et 5.5.2.3 (sur le réseau) décrivent le fonctionnement de messages variables spéciaux sur les panneaux lors de perturbations.

Il faut noter que le projet prévoit l'installation d'environ 400 bornes d'information sur le réseau, assurant ainsi une couverture de l'ordre de 10 %. La stratégie généralement mise de l'avant dans les sociétés de transport qui ont implanté un SAEIV consiste à installer les bornes d'information là où on retrouve le maximum de montées, sans égard à la fréquence des parcours. Nous pouvons raisonnablement penser que les principaux points de correspondance, tels les terminus, seront équipés de telles bornes d'information. Pour les arrêts non équipés de bornes d'affichage en temps réel, l'utilisateur pourra obtenir les prochaines heures de passages estimées à partir des informations réelles du respect des horaires en consultant le site Internet ou en communiquant avec le service à la clientèle.

**c) S'assurer d'être capable de réagir rapidement à toute perturbation susceptible de pénaliser indûment la clientèle. (2002)**

Réponse

La gestion des déviations, programmées ou non, est largement traitée dans l'appel d'offres, avec comme objectif de permettre au contrôleur d'agir promptement et d'informer la clientèle. Le sujet est largement couvert dans les sections 5.2.4 (actions de régulation), 5.3.5 (déviation telle que vu par les chauffeurs), 5.5.1 (information clientèle à bord des véhicules) et 5.5.2 (information clientèle sur le réseau). L'organisation du travail actuel devra être ajustée par rapport au nouvel outil SAE.

**d) Évaluer la pertinence d'ajouter à ce système l'information concernant le trajet prescrit au personnel chauffeur, lorsqu'il y a perturbation sur le réseau, le tout sur un écran intégré à la console à bord de l'autobus (2006)**

Réponse

La section 5.3.5 (gestion des déviations par le chauffeur) traite largement de ce sujet.

Après avoir reçu l'approbation de principe du MTQ en avril 2009, le RTC a débuté le processus d'acquisition pour le système SAEIV. Par rapport à l'échéancier présenté dans la réponse 2007, le projet est décalé d'un an. La mise en place du système sur la ligne Métrobus devrait se faire à la fin 2011-début 2012. Le déploiement général sur l'ensemble des lignes devraient s'effectuer en 2012-2013.

**16. Au chapitre des plaintes de fiabilité du service : (2002)**

**a) spécifier au client dans quel délai le chauffeur concerné va être rencontré;**

Réponse

En 2010, environ 80 % des réponses ont été transmises directement aux plaignants au moment du dépôt de l'intervention. Nous ne confirmons pas de délais prévus pour la rencontre avec le personnel chauffeur. Nous parlons plutôt du processus de traitement de la plainte. Cela s'applique également pour une réponse en différé.

**b) réviser les délais de réponse (par exemple dans un intervalle de cinq jours) aux plaintes de non ponctualité ou s'assurer, le cas échéant, que le client ou la cliente ne s'attend pas à être rappelé sur la question.**

Réponse

En 2010, environ 80 % des réponses ont été transmises directement aux plaignants au moment du dépôt de l'intervention, ce qui inclut la confirmation que le client ne sera pas rappelé.

**17. Pour pallier les difficultés de maintenir ces normes de qualité en tout temps, élaborer une méthode de traitement de l'information en réseau permettant d'évaluer la capacité de réactivité à des écarts de service. (2007)**

Réponse

L'organisation du travail sera revue suite à l'implantation du système SAEIV et l'information du système permettra de faire différentes analyses.

**18. Instaurer une formation « mise à jour » des parcours à l'intention des membres du personnel chauffeur qui optent pour du travail de remplacement ou de dépannage. (2007)**

Réponse

Une documentation support est disponible aux chauffeurs en tout temps au dépôt. De plus, un plan de réintégration est appliqué aux chauffeurs lorsque leur absence est de six mois et plus. Ce chauffeur est parrainé et tous les changements autant sur le réseau que sur l'organisation lui sont transmis. Pour les chauffeurs absents pour une moins longue période, le transfert sera fait via le superviseur mais si le chauffeur en fait la demande, il peut avoir aussi un parrainage pour les changements sur le réseau. Il est de la responsabilité du chauffeur pour que, quotidiennement, il s'informe des parcours où il fait du remplacement ou du dépannage. Aucune autre procédure n'est en place que celle documentée dans la réponse de la recommandation 19.

**19. Lors du choix de parcours prévu trimestriellement, évaluer la pertinence d'une mise à niveau pour le personnel chauffeur qui n'a pas été assigné à ces parcours spécifiques depuis plus de trois ans. (2007)**

Réponse

Il est de la responsabilité du chauffeur avec son superviseur de s'assurer de connaître les changements au nouveau parcours qui lui sont assignés. Toute l'information est disponible au dépôt et dans la chemise du chauffeur. Aussi, les répartiteurs au dépôt doivent répondre aux interrogations.

Depuis 2010, le chauffeur peut maintenant faire son assignation de la maison. Il a accès à toute l'information reliée à son trajet; les feuilles de trajet (gauche et droite) et les détours en lien avec son parcours. Toute cette information est disponible aux chauffeurs à son entrée au RTC au dépôt. De plus, il est de la responsabilité du superviseur de s'assurer que le chauffeur connaît bien son trajet.

Par ailleurs, aucune autre procédure n'est en place que celle documentée dans la réponse de la recommandation 19.

**20. Évaluer les critères de l'achalandage aux arrêts et du nombre de départs d'un parcours lors de l'organisation des liaisons autobus entre les parcours. (2007)**

Réponse

Il y a les parcours 332, 70 et 11 qui ont seulement un aller et/ou un retour. Nous évaluerons en 2011 la possibilité (coût en heures d'opération et en véhicule) de mettre un battement au début de ces voyages afin de s'assurer que les départs concernés se fassent à l'heure annoncée.

**21. Lorsqu'il y a des clients à un site d'arrêt desservi par plusieurs parcours, émettre la directive d'un arrêt obligatoire pour le dernier départ du parcours Express qui y circule, évitant ainsi à la clientèle une durée de déplacement prolongée. (2007)**

Réponse

Il y a eu une consigne qui aborde ce sujet transmis aux chauffeurs mais aucune vérification sur le réseau.

**22. Dans la stratégie de planification de nouveaux événements, assurer à la clientèle l'information pour la période post-événement, afin de mieux l'orienter et la rassurer par la présence de représentants de l'entreprise sur les lieux mais aussi par l'accessibilité téléphonique au centre d'appels. (2007)**

Réponse

Pour les événements majeurs, nous avons toujours en place aux points d'embarquement les plus achalandés des personnes pour informer et diriger les clients. Pour ce qui concerne la présence au service téléphonique nous prolongeons depuis deux ans les heures de présence pour supporter la clientèle. À noter que cette mesure ne semble cependant pas répondre à une demande puisqu'aucun appel n'est reçu après les heures normales.

**23. Poursuivre la démarche qualité pour bonifier la ponctualité du service, particulièrement sur l'aspect coordination et traitement de l'information. (2008-2009)**

Réponse

Le critère qualité perturbation sur le réseau sera regardé en 2011.

**24. Maintenir la qualité de l'information transmise avec les arrondissements lors des perturbations du réseau routier, surtout lors des travaux. (2008-2009)**

Réponse

La performance de réception des informations entre les arrondissements et le RTC est suivie depuis 2009. Il est fait par l'équipe des services techniques et connu par le comité de direction et ce, afin de rapidement assurer des ententes entre les intervenants au besoin. Toute information non reçue est discutée postérieurement avec les intervenants. Nous sommes conscients qu'il restera des imprévus et nous les suivons ensemble pour assurer une flexibilité au contrôle via les inspecteurs sur le réseau.

**25. Dans l'application des mesures de dépannage de « dernier départ » : (2008-2009)**

**a) tenir compte non seulement d'un parcours donné mais aussi du dernier passage de ce parcours à un arrêt spécifique.**

Réponse

Aucun avancement à ce sujet.

**b) lors de la planification d'un trajet, d'un horaire, ou les deux le cas échéant, qui prévoit ces particularités, évaluer aussi l'impact de l'application de ces mesures de dépannage sur le plan organisationnel.**

Réponse

Aucun avancement à ce sujet.



## Information à la clientèle

### **26. Prendre des mesures pour que le personnel chauffeur puisse fournir l'information adéquate à la clientèle, par exemple, en ayant suffisamment de guides horaires à leur disposition. (1997)**

Réponse

La logistique de distribution des guides horaires dans l'autobus est difficile provenant du fait que le chauffeur peut faire plusieurs parcours différents dans une journée. Par ailleurs, les guides horaires sont distribués dans les centres d'information, les centres de distribution et, périodiquement, dans les autobus durant trois ou quatre semaines lorsqu'il y a des changements dans l'offre de service (horaires, trajets, etc.). À noter également que le guide horaire est présenté en format PDF au site Internet.

Lors de sa formation, le chauffeur est avisé de rendre disponible cette information aux clients (Module A, section 5.1 Préparation à l'emploi). Advenant qu'il ne puisse répondre, il peut rapidement en faire la demande au contrôle durant le trajet (via radio) afin de répondre le mieux possible à sa clientèle ou encore la référer au service à la clientèle. Cela fait aussi partie d'une des cinq zones de performance des chauffeurs dans la catégorie « Courtoisie ». Avec la prise de mesure de type client-mystère pour la nature Courtoisie, nous demandons à la clientèle de vérifier si le chauffeur répond bien à leur information (2) ou s'il les dirige bien pour obtenir l'information, trois mesures ont été prises en 2009 et les résultats sont très satisfaisants. Les commentaires reçus de la clientèle sont également une source d'aide à l'évaluation de cette zone de performance.

Pour toute autre information d'intérêt pour la clientèle, outre le service à la clientèle, elle est rendue disponible au personnel chauffeur via les consignes (parution régulière) remises dans leur mallette, des stands d'information ou la formation.

C'est dans l'obligation du chauffeur de se procurer les guides horaires requis selon ses parcours. Actuellement nous n'avons pas de mesures pour s'assurer que le chauffeur ait l'information en tout temps disponible à la clientèle. Le RTC a ajouté des infos post à plusieurs arrêts pour informer la clientèle et le site Internet est un bon outil d'information pour le client. En 2011, nous prévoyons débiter une démarche qualité sur le critère courtoisie afin de revoir certains processus.

### **27. Privilégier, dans le choix des arrêts bénéficiant de l'information en temps réel, les secteurs où l'autobus passe le moins fréquemment (ex. : aux 30 minutes ou plus). (2004)**

Réponse

Le projet SAEIV prévoit l'installation de bornes d'information « voyageur » là où le nombre de montées à bord est suffisamment élevé pour le justifier. Les arrêts à faible fréquentation ne sont donc pas couverts.

Par contre, l'information en temps réel à tous les arrêts, qu'ils soient munis d'une borne physique ou non, sera accessible en utilisant d'autres moyens de communication tel que les téléphones intelligents, le site Internet du RTC, etc.

**28. Lors de la détermination des composantes du système d'aide à l'exploitation, évaluer un mode d'information alternatif (vocal dans l'autobus, etc.) pour répondre aux besoins particuliers des personnes à mobilité réduite ou présentant certains handicaps. (2004)**

Réponse

Cet élément est considéré dans l'appel d'offres.

**29. Peaufiner le processus d'information en cas d'événement perturbateur important sur le réseau, entre autres auprès du personnel chauffeur qui circule dans les secteurs impliqués. (2008-2009)**

Réponse

Le système d'aide à l'exploitation permettra une meilleure communication et information vers le chauffeur.

**30. Évaluer la possibilité d'un guichet unique d'information au service à la clientèle dans ce genre de situation afin de s'assurer des validations nécessaires et du dépannage adéquat à la clientèle, en collaboration avec le service de l'Exploitation. (2008-2009)**

Réponse

Il est prévu dans le projet SAEIV que, pour répondre à l'Information Voyageur, une ressource sera localisée avec le contrôle. L'organisation du travail autour des activités en lien avec l'Information Voyageur est incluse dans ce projet.

**31. Réévaluer les critères de distribution des dépliants et l'information aux arrêts pour le service du secteur touristique en période estivale. (2008-2009)**

Réponse

Une information est maintenant développée spécifiquement pour la clientèle touristique et disponible aux principaux hôtels de la région. Nous avons également une escouade qui patrouille le centre ville et les événements spéciaux de la mi-juin à la fin août pour répondre aux questions des touristes et de la clientèle. De plus, nos parcours sont maintenant accessibles via Google Maps qui lui, est connu, utilisé et disponible partout dans le monde.

## Respect environnemental

### **32. Avec l'avènement du système d'aide à l'exploitation, s'assurer que l'une de ses composantes, qui permet de localiser les autobus qui circulent hors circuit ou font leur attente à un arrêt ou endroit non autorisé, puisse permettre une intervention sur le champ. (2005)**

Réponse

Les systèmes d'aide à l'exploitation incluent une fonction « d'adhérence au parcours prévu ».

### **33. Réévaluer les emplacements des arrêts installés depuis quelques années pour tenir compte de l'évolution inéluctable de l'environnement. (2008-2009)**

Réponse

Tout le réseau situé à l'est du boul. Laurentien a été revisité au printemps et à l'été 2010. L'ouest débutera au printemps 2011.

L'exercice consiste à relever :

- Zones piétonnières vs arrêt d'autobus, voir à ce que l'autobus n'ait pas à s'immobiliser dans une zone piétonnière.
- Zones d'arrêt entraînant des manœuvres difficiles voire même dangereuses pour les chauffeurs (ex : arrêt suivant un virage).
- Panneau d'arrêt d'autobus caché par la végétation.
- L'esthétique (panneau d'arrêt ou poteau croche, etc.).

De plus, les chauffeurs ont la possibilité, via les feuilles bleues, de nous faire ce type de signalement. Ce processus nous permet d'identifier les améliorations à apporter et ce en continu avec les chauffeurs.

### **34. Déterminer, pour ce faire, les critères à évaluer afin d'atténuer les effets secondaires de la présence d'un arrêt à proximité de résidences privées. (2008-2009)**

Réponse

Lors du choix de l'emplacement d'un arrêt, différents critères sont considérés dont la localisation des résidences à proximité. Toutefois, il se peut, que les besoins de localisation d'un arrêt pour des questions d'accessibilité, de sécurité, d'opération ne puissent être positionnés qu'à un endroit qui peut causer des problèmes aux propriétaires des terrains avec emprise de la ville (si l'achalandage est élevé par exemple et qu'il y a débordement sur le terrain). Afin de palier cette problématique, s'il y a accord avec le propriétaire, nous mettrons en place un abribus qui permet une certaine rétention de la clientèle à l'intérieur d'un périmètre précis. Dans tous les cas, lorsque possible, nous favorisons le terrain public mais ce choix ne peut se faire tout le temps, surtout dans les secteurs de banlieue. Tous les arrêts situés près des écoles ou autres bâtiments public peuvent causer certaines problématiques aux propriétaires privés en raison des sorties à des heures précises qui amènent un fort achalandage. Dans tous les cas où cela est possible, nous voyons à mettre en place les infrastructures pouvant atténuer la problématique.

## Confort – Sécurité – Propreté

### **35. En considérant un feu de circulation jaune comme un arrêt obligatoire, peaufiner les directives qui tiennent compte de la distance de freinage nécessaire ainsi que des secteurs et des conditions de la chaussée. (2006)**

Réponse

En complément à ce qui a été documenté l'an passé. Les directives lors de vérifications sur le réseau sont dans le sens de la recommandation. Les inspecteurs sur le réseau considèrent la lumière jaune comme un arrêt obligatoire. Différentes vérifications sont faites durant l'année en lien avec la sécurité. Un tableau de bord est suivi rigoureusement depuis 2009 à tous les mois avec les responsables afin d'assurer de bons résultats aux processus clés. C'est suite à ce suivi que des améliorations seront apportées en 2011 pour augmenter le nombre de vérifications sur le réseau. À tous les mois, des consignes aux chauffeurs sont publiées sur la sécurité routière dont celle sur l'importance de la distance de freinage.

### **36. Au chapitre du partage de la route, considérant l'article 410 du code de la sécurité routière, à savoir que « le conducteur d'un véhicule routier doit immobiliser son véhicule pour permettre au piéton de traverser lorsque celui s'engage dans un passage piétonnier », imposer cette obligation lorsqu'il est constaté que le piéton s'apprête à emprunter le passage piétonnier. (2007)**

Réponse

Depuis novembre 2008, la Division de l'exploitation effectue une fois par mois des observations au regard de trois indicateurs opérationnels reliés à la conduite et la sécurité routière. Voici les résultats cumulatifs au 31 août 2009 :

Respect des feux rouges	95 %
Respect des limites de vitesse	48 %
Respect des zones piétonnières	87 %

Même remarque qu'à 35.

Les chauffeurs sont sensibilisés à cet effet et les vérifications mensuelles qui sont faites sur le réseau sont dans ce sens. Lors des vérifications, l'inspecteur s'assure que le chauffeur laisse les passages piétonniers libres à ceux-ci lors des arrêts de l'autobus.

### **37. Évaluer la possibilité d'affecter à moyen ou à long terme, des autobus avec plus de sièges sur certains parcours Express plus achalandés. (2008-2009)**

Réponse

Les efforts sont concentrés actuellement, avec les parcours des Métrobus, sur l'acquisition d'autobus articulés et l'ajout d'un nouveau parcours. Une grande majorité de notre clientèle circule sur ces parcours. Les parcours express font aussi l'objet d'une analyse fine chaque année afin d'ajuster le service à l'achalandage. Des ressources importantes des plans d'amélioration sont allouées chaque année à ce service afin d'ajouter des autobus et des heures. À court terme, les actions vont dans le sens de s'ajuster plus rapidement aux surcharges. De plus, dans le cadre du plan stratégique avec la ville, nous sommes à faire des études afin d'analyser l'impact de revoir la norme de charge.

**38. Instaurer un processus qualité spécifiquement pour les arrêts d'autobus (emplacement, installation, etc.). (2008-2009)**

Réponse

Pour les normes d'installation et d'information clientèle, en 2011, nous prévoyons mettre en place un processus permettant de mesurer la qualité, la disponibilité et l'accessibilité de l'information à l'arrêt.

Pour la qualité du choix des emplacements, des normes existent à la planification et les clients ou les chauffeurs peuvent nous faire des commentaires si l'emplacement retenu ne semble pas adéquat. Nous sommes conscients qu'au fil du temps, il se peut que la clientèle utilisant l'arrêt d'autobus ou les propriétaires puissent changer mais avec ces processus de collectes d'information, nous pouvons reprendre l'analyse à la demande.

**39. Poursuivre la démarche d'amélioration continue en matière de partage de la route. (2008-2009)**

Réponse

Voir réponse recommandation no. 2 et 36.

Nous croyions fortement qu'avec la démarche qualité en cours via le suivi des indicateurs clés en lien avec la sécurité routière et l'implantation de la revue qualité fait avec la direction 2 fois par année, nous avons les processus en place pour assurer un suivi et une pérennité à l'amélioration de nos façons de faire.

**40. Intégrer la vérification du travail effectué au contrôle qualité pour la propreté des abribus et des autobus. (2008-2009)**

Réponse

En 2011, des actions seront amorcées afin de réviser la façon de faire vs le contrôle qualité de la propreté des arrêts et des autobus.

**41. Intégrer, lors des modifications de parcours, l'aspect « accessibilité sécuritaire » (temps de marche, installation et entretien des trottoirs, traversée des rues en soirée, etc.). (2008-2009)**

Réponse

Pour le projet Écolobus, il y a eu entente avec la ville pour qu'on puisse faire entrer dans le secteur, aux heures de pointe, certains autobus de 40 pieds. La capacité des Écolobus est insuffisante pour recevoir les autobus pleins de client durant cette période. Pour les parcours de base à desserte locale et express, les normes de la planification assurent d'avoir des arrêts espacés d'environ 250 mètres afin de maximiser l'accessibilité. Pour les parcours Métrobus, les distances moyennes sont d'environ 400 mètres. La sécurité est toujours une donnée de base primordiale. Et c'est dans cette optique que nous avons la politique de descente entre deux arrêts en soirée.

## Autres

### **42. Revoir avec la Ville le protocole de contrôle des voies réservées pour en assurer l'efficacité. (2005)**

Réponse

Les interventions de la police pour s'assurer du respect des voies réservées étaient de l'ordre d'une journée sur 35 jours en 2007. Aucune information n'a été mise à jour en provenance de la ville. Les chauffeurs appellent au contrôle et tout de suite un autre appel est logé pour intervention policière. Par ailleurs, depuis près de 1 an, nous avons établi un processus où nous faisons remorquer systématiquement les voitures stationnées dans les voies réservées près du centre-ville. Ceci a amélioré grandement la fluidité de la circulation des autobus.

### **43. Définir les critères de ce qui est considéré comme acceptable pour l'écoute de la radio personnelle (décibels ou autres). (2008-2009)**

Réponse

Il est prévu en 2011 une analyse relativement à cet aspect.

## Traitement des plaintes

### **44. Rendre plus transparent pour la clientèle le processus du traitement des plaintes, notamment en mettant à sa disposition un dépliant l'informant des outils existants soutenant les principes de la démarche réalisée. (2004)**

Réponse

Cette information est transmise, via le guide de la clientèle disponible sur le site Internet du RTC. Une analyse est à venir en 2011 afin qu'il y ait en tout temps quelques guides de la clientèle dans les autobus. De plus, à l'automne 2011, avec la campagne « POUR VOUS AVEC VOUS », il est prévu que le message d'une bonne collecte d'information par le client, tel que décrit plus haut, sera transmis.

### **45. Établir un compte client où celui-ci n'a pas à redonner toutes ses coordonnées : on éparpille ainsi des erreurs de saisie tout en renforçant la relation qui unit le client à l'entreprise. (2002)**

Réponse

Un nouveau progiciel concernant la saisie et la gestion des interventions de la clientèle devrait être implanté en 2011. Le compte client sera vu à ce moment là.

**46. Partant du principe que le client ne doit pas être tenu d'y consacrer un temps excessif, lui éviter de devoir donner une deuxième fois sa version pour le même événement à deux personnes différentes; lorsque c'est le cas, il est risqué qu'il ne rappelle tout simplement pas et que le dossier soit fermé, sans plus. (2002)**

Réponse

Un deuxième appel n'est pas nécessaire si la cueillette d'information est complète lors du 1<sup>er</sup> contact. Il est cependant pertinent de le faire dans les cas de plaintes sérieuses.

Un contrôle qualité de la cueillette d'information est effectué régulièrement par la coordinatrice du centre d'appels et de l'accueil. Les résultats actuels confirment de réels besoins de support et d'encadrement pour le personnel. Un nouveau progiciel concernant la saisie et la gestion des interventions de la clientèle devrait être implanté en 2011. Il permettra d'améliorer grandement la performance à ce sujet par des rappels automatisés qui apparaîtront au moment de la saisie en fonction de la nature de l'intervention.

**47. Renforcer le contrôle du suivi des plaintes liées à la localisation des arrêts. (2006)**

Réponse

Dans le but d'améliorer notre suivi des plaintes liées à la localisation des arrêts, une nouvelle ressource sera embauchée en 2011.

**Demandes de service (horaire, trajet, arrêt, abribus) (2004)**

48.

**a) Évaluer, lors du processus d'élaboration des changements, la possibilité d'y introduire un volet « explications simplifiées à la clientèle » qui répond mieux aux préoccupations du client. (2004)**

Réponse

En 2010, environ 80 % des réponses ont été transmises directement aux plaignants au moment du dépôt de l'intervention. Ces réponses ont été bâties, afin de faciliter la compréhension du client. Cela s'applique également pour les réponses en différé. De plus, une banque d'argumentaires est la disponibilité du personnel. Elle est bonifiée et mise à jour en collaboration avec un membre du personnel du service des communications au RTC. Cet exercice est fort utile, afin de répondre rapidement au client en plus de s'assurer de la simplicité, de la qualité et de l'uniformité de la réponse.

**b) Mentionner au client ou à la cliente les délais réels du traitement de leur demande et les éléments qui militent en faveur de ces délais. (2004)**

Réponse

Nous travaillerons, en 2011, à officialiser, auprès de la clientèle, un délai de réponse en différé. Nous ne rappellerons pas le client, lorsque le délai prévu pour lui répondre est arrivé à terme. Si nous ne pouvons respecter le délai prévu, nous fournirons alors, au moment de la transmission de la réponse, les raisons du délai additionnel.

**c) Advenant que ce délai ne puisse être respecté, rappeler le client ou la cliente pour l'en informer. (2004)**

Réponse

Le client, s'il en a fait la demande, est rappelé seulement lorsque la plainte est traitée. Noter que le délai moyen de réponse à notre clientèle était de 15 jours en 2010. Amélioration de 80 % par rapport à 2009.

**d) Réviser les délais de réponse pour les arrimer à la réalité de la démarche. (2004)**

Réponse

Nous travaillerons, en 2011, à officialiser, auprès de la clientèle, un délai de réponse en différé. Nous ne rappellerons pas le client, lorsque le délai prévu pour lui répondre est arrivé à terme. Si nous ne pouvons respecter le délai prévu, nous fournirons alors, au moment de la transmission de la réponse, les raisons du délai additionnel.





## Protectrice de la clientèle

RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE

Bureau de la protectrice de la clientèle  
720, rue des Rocailles  
Québec (Québec)  
G2J 1A5

Téléphone : (418) 627-2351, #5177  
Télécopieur : (418) 641-6714  
Courrier électronique : [claudette.harvey@rtcquebec.ca](mailto:claudette.harvey@rtcquebec.ca)

