

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2010-2011

**PROTECTRICE
DE LA CLIENTÈLE**



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2010-2011

**PROTECTRICE
DE LA CLIENTÈLE**

Édition

Réseau de transport de la Capitale
Comité clientèle

Conception et production graphique : Alphatek

Impression : Réseau de transport de la capitale

ISBN 978-2-921925-08-2

Dépôt légal-Bibliothèque nationale du Québec, 2012

MESSAGE DE LA PROTECTRICE DE LA CLIENTÈLE

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

Objet: Rapport d'activités 2010-2011 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^{er} août 2010 au 31 juillet 2011. Il fait état des cas spécifiques soumis par la clientèle pour corriger certaines lacunes tout autant que certains constats de l'analyse globale des plaintes. Des recommandations sont formulées dans une perspective d'amélioration continue.

La satisfaction de la clientèle est incontournable pour développer avec succès le transport en commun. L'information que ceux-ci donnent à l'entreprise via les plaintes et commentaires s'inscrit dans cette orientation. L'écoute de qualité, associée à une ouverture pour faire plus et mieux, permet d'en tirer le meilleur bénéfice possible. Permettez-moi, au nom de tous les clients, de remercier le RTC de l'accueil qu'elle leur réserve à ce chapitre. Il faut souligner aussi que les recommandations émises antérieurement sont retenues en grande partie puis intégrées graduellement aux activités de l'entreprise et ce, à chaque année.

Je tiens à exprimer mon appréciation de la collaboration des divers intervenants dans l'entreprise tout autant que de celle des membres du comité clientèle, des représentants dédiés à la qualité du transport en commun.

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

Message de la protectrice de la clientèle	
Mandat et rôle	5
Pouvoirs	5
Orientations	5
Les plaintes et les commentaires de la clientèle	7
Confort, sécurité, propreté	7
Confort	7
Courtoisie du personnel	8
Ponctualité du service	9
L'information à la clientèle	10
Les titres de transport	10
Plaintes sérieuses	12
Plaintes de deuxième recours	17
Relevé des recommandations 2010-2011	20
Conclusion	21
Recommandations des années antérieures	22
Synthèse du suivi des recommandations	22
<i>Suivi</i>	
Courtoisie du personnel	25
Fiabilité du service	27
Information à la clientèle	32
Respect environnemental	33
Confort – sécurité – propreté	34
Autres	35
Carte opus	35
Traitement des plaintes	37
Demandes de service (horaire, trajet, arrêt, abribus)	39

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 aînées, 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 assurer¹». 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»¹.

Périodes :	2009/2010	2010/2011
Plaintes		
Confort	1 026	1 102
Courtoisie du personnel	1 105	1 074
Ponctualité du service	3 649	4 468
Information clientèle	287	289
Propreté	243	249
Sécurité	641	664
Titres de transport	198	201
Total	7 149	8 047
Commentaires		
Commentaires généraux	815	1 157
Demandes de services	1 172	1 138
Politique de tarification	107	84
Félicitations	467	461
Total	2 561	2 840

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.

Périodes :	2009/2010	2010/2011
Confort :		
– autobus bondés	646	807
– arrêts (déplacements, déneigement, etc.)	144	113
Sous-total	790	920
Sécurité :		
– conduite de l'autobus	288	296
– blessures de la clientèle	122	131
– infractions au code de sécurité routière	221	226
Sous-total	631	653
Propreté :		
– entretien des abribus & arrêts	163	167
– entretien des autobus	80	76
– entretien terminus & parc-o-bus		9
Sous-total	243	252
Total	1 664	1 825

CONFORT

La moitié des signalements d'insatisfaction de la clientèle à ce chapitre concernent les autobus bondés et, de ce nombre, 42% ont été formulés en septembre 2010 seulement alors que les Express desservant le secteur Beauport étaient particulièrement ciblés. Il est toléré un nombre important de passagers debout. Il va sans dire, qu'en plus de ne pouvoir s'asseoir, la promiscuité et les aléas de la circulation routière sont ressentis plus fortement lorsque l'autobus circule, ce qui crée de l'inconfort pour les clients touchés, surtout lorsque les arrêts de descente sont limités.

1. Le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales, Bureau du protecteur du citoyen, Assemblée nationale, 2001, p. 12 & 9.

SÉCURITÉ

Les mentions d'infractions au code de la sécurité routière n'ont pas varié au cours de la dernière année. Elles sont surtout reliées au non respect des feux rouges, en particulier lorsqu'il s'agit de zones piétonnières alors que les piétons s'apprêtent à s'y engager ou, carrément, y ont amorcé leur marche. D'autre part, les cas où la vitesse des autobus est dénoncée touchent majoritairement un nouveau secteur résidentiel alors qu'une approche de bon voisinage a permis d'atténuer de manière significative l'insatisfaction des résidents.

Le nombre de signalements concernant la conduite de l'autobus, tout autant que des blessures subies à bord de l'autobus, est demeuré stable.

PROPRETÉ

Les mentions reliées à la propreté des abribus n'ont pas varié pour les périodes de l'hiver et du printemps alors que le nettoyage est le plus nécessaire. Celles concernant la propreté des autobus ont légèrement diminué pour la même période

COMMENTAIRES

Les modifications importantes au service sont effectuées à la rentrée des activités de travail et d'études vers la mi-août. La période est donc critique pour garantir la qualité attendue. L'un des effets secondaires est le nombre important de clients qui se retrouvent debout dans les autobus, ce qui a été particulièrement le cas en septembre 2010. On ne peut en attribuer la cause à un manque d'autobus ni à une augmentation de l'achalandage sur les parcours concernés. Le personnel chauffeur, tout autant que les clients, l'ont signalé à l'entreprise.

Les autres utilisateurs de la route mentionnent par ailleurs que le personnel chauffeur passe souvent sur le feu jaune qui vire au rouge, ce qui peut avoir comme conséquence que l'autobus, surtout s'il s'agit d'un articulé, encombre l'intersection. Les piétons se plaignent aussi du non respect du feu rouge, évoquant qu'ils « ratent leur droit de traverser ou encore leur peur d'être frappés par l'autobus » alors qu'ils n'ont pas terminé leur traversée ou qu'ils la débutent. Des vérifications sont effectuées régulièrement sur le réseau pour valider, entre autres, le respect des feux rouges par le personnel chauffeur et apporter les correctifs nécessaires le cas échéant.

La cédule d'entretien des abribus a été revisitée pour que les endroits problématiques soient nettoyés plus fréquemment, soit à toutes les semaines. Par ailleurs, tous les autobus sont vérifiés avant leur départ sur le volet de la propreté.

RECOMMANDATIONS

- Préconiser l'arrêt obligatoire systématique de l'autobus au feu jaune.
- Pour atténuer l'inconfort de la clientèle en position debout sur les parcours Express empruntant les autoroutes, prioriser l'ajout d'autobus supplémentaires sur ces parcours en tenant compte de critères différents de ceux du réseau régulier (longue distance vs courte distance, etc.).

COURTOISIE DU PERSONNEL

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 nous².

Périodes :	2009/2010	2010/2011
Activités de perception	56	43
Comportement	777	646
Sous-total	833	689
Autres membres du personnel	13	8
Incident avec non usager	311	377
– automobilistes	243	230
– cyclistes	37	50
– piétons	21	32
– autres	10	60
Total	1157	1074

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

L'insatisfaction à l'égard de la courtoisie du personnel chauffeur a diminué comparativement à l'année précédente, tout autant pour les activités de perception que pour le comportement en général. Ça n'a pas été le cas pour le partage de la route avec les autres usagers, sauf avec les automobilistes.

COMMENTAIRES

La période de transition pour passer à la perception électronique du droit de passage s'est échelonnée de juin 2008 à l'automne 2009 inclusivement. Depuis, d'autres types de titres de transport ont été offerts à la clientèle sur carte à puce (laissez-passer 1 jour, 2 jours, 7 jours, ÉtéBus, billets de groupe pour les enfants âgés de 6 à 11 ans). Certains chauffeurs n'étaient pas au courant des modalités d'application de ces nouveaux titres lorsqu'ils ont accueilli les clients à bord de l'autobus, ce qui a suscité des discussions et du mécontentement.

Au chapitre du partage de la route, des automobilistes imputent leur accrochage avec une autre voiture au comportement routier d'un chauffeur du RTC et, majoritairement, déplorent se faire « couper » par un autobus. Des parents se plaignent également de la conduite routière dans les quartiers résidentiels ou encore signalent des arrêts stop à l'américaine de la part de certains chauffeurs d'autobus. Les cyclistes et les piétons sont plus sensibles – parce que plus vulnérables – aux difficultés de prendre leur place dans le trafic, particulièrement lorsqu'ils sont confrontés à des véhicules lourds comme un autobus.

Les conditions de circulation routière se sont détériorées depuis quelques années. Il y a augmentation du nombre d'automobiles dans le trafic, une popularité accrue du vélo comme mode alternatif de transport, des travaux de mise à niveau des infrastructures routières, sans que le nombre de routes pour se rendre au centre-ville ou se diriger vers la périphérie suive la même tendance. La situation devient donc plus critique et le partage de la route plus problématique. Ceci met à rude épreuve la tolérance de tous les usagers de la route, y compris le personnel chauffeur; les occasions de friction s'en trouvent ainsi augmentées. L'entreprise a déployé des efforts importants pour améliorer la gestion des diverses composantes du comportement routier auprès de son personnel. Ils doivent être maintenus de façon continue pour assurer un niveau de qualité adéquat.

RECOMMANDATIONS

- Informer les autres utilisateurs de la route de la priorité de l'autobus pour réintégrer la circulation lorsque celui-ci quitte l'arrêt, conformément au code de sécurité routière.
- Élaborer une campagne de sensibilisation touchant le partage de la route avec les utilisateurs plus vulnérables, tels les cyclistes et les piétons, en collaboration avec les organismes dédiés à la représentation de leurs intérêts.

PONCTUALITÉ DU SERVICE

Périodes :	2009/2010	2010/2011
Aucun service à un arrêt	749	1 044
Non respect de l'horaire annoncé		
En avance	452	428
En retard	618	1 023
Impossibilité de monter/ descendre (autobus qui passe mais on ne peut y monter)	944	1 105
Irrespect du trajet	213	263
Autres	674	595
Total	3 650	4 458

La ponctualité s'est détériorée à nouveau au cours de la dernière année, surtout parce que l'autobus prévu n'a pas passé ou qu'il était en retard. La rentrée à l'automne 2010 a été particulièrement éprouvante pour la clientèle.

LES TRAVAUX ROUTIERS

Ils sont omniprésents depuis quelques années et les secteurs de Ste-Foy/Sillery/Cap-Rouge ainsi que La Cité ont été, pour une deuxième année consécutive, les plus touchés (Autoroute Robert-Bourassa direction sud et boul. Charest). L'arrondissement Les Rivières a connu également sa part de perturbations routières pour les mêmes raisons. Les écarts de ponctualité rapportés par la clientèle sont aussi liés aux parcours qui y circulent. L'information en provenance de ces arrondissements n'est pas toujours parvenue à l'entreprise dans les temps

requis (en retard ou la journée même) pour adapter efficacement les services et en aviser la clientèle. Il y a eu également des difficultés avec l'arrondissement Beauport.

EN TEMPS RÉEL, SUR LE RÉSEAU

Le personnel chauffeur peut informer directement le centre de contrôle de ce qui passe sur leur trajet, au moment où cela se passe. Il y a eu plus 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 en majorité à la circulation routière (64,5%), suivi des pannes (25,5%) nécessitant un remplacement du véhicule sur le réseau. D'autres facteurs contrôlables, tel l'irrespect de trajet, des chauffeurs ou des autobus non disponibles, y ont contribué également (4%).

COMMENTAIRES

La rentrée à l'automne 2010 a été qualifiée d'inférieure par certains chroniqueurs ; l'entreprise n'y a pas échappé. Tous les utilisateurs de la route subissent les inconvénients liés aux travaux qui augmentent la congestion routière. En dépit de l'avantage comparatif de l'autobus qui circule plus rapidement sur les voies qui lui sont réservées, il y a des tronçons de route où l'autobus doit suivre le mouvement du trafic, parfois pare-choc à pare-choc : les retards s'accumulent, les autobus ne passent pas, etc. L'entreprise, en collaboration avec le ministère des Transports et la ville de Québec a préparé, pour la prochaine rentrée d'automne (2011), un plan spécifique pour chaque chantier d'importance prévu, afin d'en atténuer les conséquences sur la ponctualité du transport en commun. À titre d'exemple, des ressources supplémentaires (plus de temps, d'autobus) pourraient être allouées, un contrôle plus serré sur le terrain, etc. Le dossier est à suivre.

RECOMMANDATION

Poursuivre la démarche qualité afin d'améliorer la ponctualité du service.

L'INFORMATION À LA CLIENTÈLE

Périodes :	2009/2010	2010/2011
Information clientèle	287	289

La majorité des plaintes portent sur le site Internet et sont formulées lors de la rentrée en août/septembre ainsi qu'à la période estivale. C'est aussi lors de ces périodes que les variations au service sont les plus importantes. Ces commentaires portent souvent sur des erreurs informatiques (ex. un lien qui ne fonctionne pas, l'info sur un arrêt spécifique est répétée 3 fois, un abonné courriel ne reçoit pas les avis de détour, etc.). Dans ces cas, le correctif est apporté rapidement. Il y a également eu des demandes pour obtenir les horaires d'autobus sur téléphone mobile, etc.

Par ailleurs, les informations obtenues ou non quand le client s'adresse aux membres du personnel chauffeur n'ont pas toujours donné satisfaction, soit dans la manière ou encore sur leur exactitude.

COMMENTAIRES

L'information a un impact sur la qualité attendue du service et de là, sur la satisfaction de la clientèle. Le site Internet est en cours de refonte (son implantation remonte à 2006) pour mieux répondre aux besoins de la clientèle, surtout au chapitre de la convivialité. L'avènement de l'information en temps réel sur la téléphonie mobile est au programme tout comme à certains arrêts avec une composante du système d'aide à l'exploitation et à l'information aux voyageurs (SAEIV).

LES TITRES DE TRANSPORT

Périodes :	2009/2010	2010/2011
Carte OPUS (incluant concessionnaires & accessibilité)	198	167
Autres		34
Total	198	201

CARTE OPUS

La période d'implantation de la carte OPUS pour l'abonnement mensuel ou trimestriel s'est terminée à l'automne 2009. S'est ajouté, en juillet 2010, l'encodage de billets à passage unique (achat minimum de 4 et ses multiples) sur la carte OPUS de plastique utilisée pour l'abonnement mensuel. Puis, en octobre 2010, la vente de billets de type papier a été interrompue. On remettait aux clients une carte Opus occasionnelle contenant les billets achetés ((minimum de 4, ou au choix, 8 ou 12 billets). Des ajustements à la baisse sont prévus pour ce minimum au printemps 2012.

Il n'est donc plus possible pour des clients d'acheter un billet seulement, comme c'était le cas depuis des années, ce qui a suscité des protestations.

CHEZ LE CONCESSIONNAIRE

Un concessionnaire mentionne qu'il n'avait pas été informé de l'augmentation du prix de la carte. Un client dénonce qu'il doit acheter de la marchandise pour au moins 5 \$ chez le dépositaire de titres s'il veut payer son laissez-passer mensuel par carte de crédit. Un autre étudiant a dû se présenter, sans succès, pour activer son abonnement; la première fois, le commis lui a précisé quels documents il devait présenter et il est revenu une deuxième fois, avec lesdits documents, mais ce n'était pas encore suffisant : on ne peut savoir si l'information donnée initialement était adéquate. La valideuse n'a pas fonctionné pour un troisième qui voulait payer son laissez-passer mensuel.

COMMENTAIRES

Il appert que l'information transmise à la clientèle chez le concessionnaire apporte parfois de la confusion. Il y a eu cependant une amélioration par rapport à l'année précédente, incluant de nouveaux outils (encart de tarification au comptoir, etc.). Un projet est en cours d'évaluation pour permettre à la clientèle de se procurer des titres de transport ou de recharger leur carte OPUS via Internet, ce qui améliorerait la convivialité des transactions. C'est un dossier à suivre.

RECOMMANDATION

- Clarifier, à l'intention de la clientèle, entre autres chez le concessionnaire et sur le site Internet du RTC, les modalités de paiement relatives à l'utilisation de la carte de crédit ou d'une carte de débit.

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 pré-établi lui est proposé par l'entreprise). Depuis deux ans, les plaintes concernant le partage de la route et de la sécurité routière sont suivies plus spécifiquement par nature. Celles générées dans ces situations, et identifiées comme plus sérieuses, sont maintenant regroupées sous ce volet dans le tableau.

Périodes :	2009/2010	Plaintes fondées	2010/2011	Plaintes fondées
Langage abusif	75	34	63	30
Comportement abusif	72	45	70	39
Intimidation ou perception d'intimidation	29	13	12	3
Contact physique			9	6
Discrimination ou perception de discrimination				
• Langage			1	
• Race de la personne	5		1	1
• Âge de la personne	2		1	
• Religion de la personne	1			
• Origine ethnique			1	
Harcèlement ou perception de harcèlement	1	1	1	
Assistance à personne en difficulté	7	3	7	2
Sous total	192	96	166	81

Périodes :	2009/2010	Plaintes fondées	2010/2011	Plaintes fondées
Partage de la route				
Langage abusif			11	7
Comportement abusif			31	4
Contact physique			1	1
Intimidation ou perception d'intimidation			15	7
Discrimination ou Perception de discrimination				
• Orientation sexuelle			1	
• Rage au volant			12	4
• Assistance à personne en difficulté			1	1
Sous total			72	24
Total	192	96	238	105

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

Le niveau de tolérance du personnel chauffeur se traduit parfois par un langage inapproprié, que ce soit à l'égard des clients ou des autres utilisateurs de la route. Leur nombre se maintient d'année en année. Lors de situations tendues et conflictuelles, et suite au commentaire reçu, la manière de dire les choses n'est pas systématiquement abordée auprès du membre du personnel chauffeur concerné. Ceci laisse une perception de tolérance pour le niveau de langage utilisé. Parfois, la version du chauffeur, qui nie les propos déplacés, est totalement retenue, dénotant ainsi un manque d'impartialité. Les démarches administratives pour obtenir une attestation écrite du client (formulaire) ne semblent pas non plus aussi rigoureuses que pour d'autres types de plaintes.

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

Ces plaintes étaient fondées dans la moitié des cas pour le comportement en général et près du tiers lorsqu'elles concernaient le partage de la route ; elles sont souvent confirmées par le chauffeur impliqué. Il y a eu seulement sept mesures disciplinaires appliquées, la récurrence étant considérée comme un facteur prépondérant pour ce faire.

L'impossibilité d'identifier le personnel chauffeur concerné était en cause dans 13% des cas (parcours Métrobus). Il est arrivé qu'un parti pris à l'égard du personnel chauffeur impliqué soit manifeste, que le client n'a pas voulu poursuivre la démarche ou encore que l'enquête ne soit pas complète.

Une tendance significative est notée pour la manière inappropriée de « faire la leçon aux clients ». Des clients à bord de l'autobus ont craint que le chauffeur ne s'en prenne physiquement à des jeunes turbulents. Un autre a pris à témoin d'autres clients, et ce de façon ironique, pour que l'un d'entre eux se dirige vers l'arrière. Un troisième chauffeur a fait référence à la compréhension de son enfant de 4 ans vs celle d'un client pour la manière de prendre l'autobus. Une cliente a été interpellée de façon agressive, pour que tout le monde puisse entendre, parce qu'elle n'avait pas levé la main pour manifester son intention d'embarquer dans l'autobus. Un autre a arrêté son autobus en plein trafic pour crier après une dame parce qu'elle ne respectait pas la ligne jaune tracée sur le plancher – à ne pas dépasser – et qui vise à assurer une conduite sécuritaire ; plusieurs clients sont descendus à ce moment, ne pouvant plus supporter la situation. Un chauffeur n'a pas apprécié la réponse de deux clients un peu turbulents à l'effet de « se calmer » ; il a freiné sec avec les risques conséquents de blessures pour la clientèle. Un chauffeur s'est emporté contre une enseignante et ses élèves parce qu'ils n'avaient pas manifesté assez rapidement qu'ils

voulaient débarquer de l'autobus ; ceux-ci se sont excusés, il a ouvert la porte pour leur permettre de descendre après les avoir menacés de se rendre d'abord à l'autoroute.

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.*

Un chauffeur, alors qu'il y avait une tempête de neige et que l'autobus était bondé, a demandé à la dernière cliente d'un groupe de trois de débarquer pour attendre l'autobus suivant qui devait passer sous peu. En effet, la cliente se serait trouvée sur la ligne jaune qui délimite l'espace libre nécessaire au chauffeur pour une conduite sécuritaire de son véhicule. Elle a attribué cette demande au fait qu'il a entendu son accent français. L'enquête n'a pas permis de confirmer son hypothèse, ce qui a été validé par un témoin à bord.

Une chauffeure a refusé de donner une information à une cliente. Celle-ci attribue cette approche au fait qu'elle fait partie d'une autre communauté culturelle. Un témoin a également validé l'événement. Une mesure disciplinaire a été appliquée.

Un chauffeur a ridiculisé un automobiliste par des gestes à connotation homophobe. Il n'a pas été possible d'identifier le membre du personnel chauffeur impliqué.

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

Essentiellement, ces plaintes formulées à l'égard de certains membres du personnel chauffeur touchent les propos que ceux-ci ont tenu à des clients sur leur intention de ne plus les embarquer dorénavant ou de ne plus les débarquer à l'arrêt demandé et ce, parce qu'ils ont eu un différend. En voici quelques exemples.

Une chauffeure a chronométré le temps d'arrimage d'un vélo au support avant que la cliente embarque à bord de l'autobus ; elle lui a mentionné que ça prenait trop de temps et qu'elle ne la ferait plus monter si elle la revoyait ; il n'a pas été possible d'identifier la chauffeure sur ce parcours Métrobus 800. Une autre, mécontente qu'une cliente ait dépassé la ligne jaune pour descendre par la porte avant, l'a aussi informée qu'elle ne la prendrait plus à bord de son autobus.

Une cliente et plusieurs autres sont entrés dans l'autobus (la porte était ouverte), et le chauffeur n'y était pas. C'était en février et très tard dans la soirée. Elle s'est assise et a montré sa carte OPUS au chauffeur lorsque celui-ci est rentré. Il a mis tout le monde dehors en les menaçant d'appeler la police puis, finalement, leur a permis d'embarquer. Une fois arrivée à destination, sortie de l'autobus et en marche vers son domicile, le chauffeur l'a suivie avec la porte ouverte et en continuant à lui parler. L'imputabilité et la mesure appliquée suite à ce comportement sont questionnables. Un chauffeur n'a pas apprécié la remarque d'un client sur le débarquement de clients qu'il jugeait non sécuritaire en période hivernale ; il a menacé celui-ci, l'invitant à faire une plainte pour qu'il puisse retrouver ainsi ses coordonnées. Il n'a pas été possible d'identifier formellement ce chauffeur sur le parcours Métrobus 800.

Il y a aussi autant de plaintes à ce chapitre pour le partage de la route : tasser des cyclistes (parfois le cycliste impliqué a dû se réfugier sur le trottoir), suivre les automobilistes pare-choc à pare-choc ou les pousser pour qu'ils libèrent le chemin, le tout souvent accompagné de klaxon à répétition. Ces plaintes sont prises très au sérieux et le suivi est rigoureux (formation et mesures), le processus ayant été renforcé depuis deux ans.

Rage au volant

La majorité de ces plaintes (6) touchent les cyclistes (doubler, tasser, inviter à circuler sur les pistes cyclables de manière inappropriée) puis les piétons (à 3 reprises) et les automobilistes.

Un automobiliste a signalé qu'un chauffeur avait délibérément fait peur à un cycliste en le tassant vers le trottoir alors qu'il n'y avait aucune enseigne d'arrêt d'autobus à proximité; il lui aurait même effleuré l'épaule gauche. Il n'a pas été possible d'identifier le chauffeur concerné sur ce parcours 801. Deux clients ont mentionné qu'un chauffeur aurait heurté un cycliste au bras; il ne se serait pas arrêté. La version du chauffeur est que ledit cycliste, mécontent d'une remarque qu'il lui avait faite, zigzaguait autour de l'autobus; il a mentionné cet état de choses immédiatement au Contrôle et nie avoir touché le cycliste. Des policiers présents sur place auraient arrêté celui-ci pour sa conduite. Un suivi adéquat a été effectué.

Un piéton, qui marchait sur le trottoir, mentionne que l'autobus a heurté son bras gauche; selon sa version, le chauffeur ne s'en serait pas rendu compte. Celui-ci a été référé à un programme de formation en prévention en sécurité routière (PPSR). Un piéton traversait la rue lorsque sa lumière piéton s'est arrêtée: le chauffeur se serait impatienté et aurait démarré en accrochant légèrement le piéton; il y aurait eu des témoins qui n'ont pu être retracés. Une mesure disciplinaire a été appliquée. Un deuxième événement du genre a aussi fait l'objet d'une telle mesure.

Contact physique

Un chauffeur a touché le bras d'une cliente pour lui signifier que sa carte OPUS n'avait pas fonctionné. Il est arrivé également à deux reprises que le chauffeur intercepte, par le bras, un client qui s'apprête à prendre lui-même un titre de correspondance. Un chauffeur a attrapé un client par son capuchon de veste pour l'inviter à sortir par l'arrière: celui-ci accompagnait son père, qui a une limitation visuelle, pour sa sortie par la porte avant; une mesure disciplinaire a été appliquée. Un chauffeur a appuyé son doigt sur le torse d'un client pour l'inviter à débarquer de l'autobus suite à un problème de perception du droit de passage; le chauffeur impliqué a nié s'être comporté de cette manière et sa version a été totalement retenue.

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).*

Une cliente se dit victime de harcèlement parce que le même chauffeur exige qu'elle lui présente sa carte OPUS avec photo à toutes les fois qu'elle emprunte son autobus. Ce chauffeur se conforme ainsi à la directive de l'entreprise; la plainte n'est pas considérée fondée.

Assistance à personne en difficulté

Un client ayant des limitations visuelles ne considère pas avoir eu l'assistance nécessaire lors de son déplacement en autobus: à sa demande pour identifier le parcours, il a perçu le ton du chauffeur comme condescendant en plus d'être accompagné de remarques désobligeantes sur son état. Il affirme également que le chauffeur l'a invité à descendre par la porte arrière alors qu'il s'était assis en avant pour avoir accès à la porte d'entrée. Le chauffeur impliqué nie la première partie du commentaire et aurait demandé à toute la clientèle à bord de descendre par l'arrière, donc au client ayant une limitation. Une cliente à bord d'un autobus articulé s'est dite choquée par le comportement du chauffeur: un client en fauteuil roulant s'est hissé, avec l'aide d'un autre usager, à l'intérieur de l'autobus où il pouvait s'installer dans l'espace avec sièges rétractables. Le chauffeur lui a demandé de descendre, invoquant qu'il ne pouvait assurer sa sécurité (l'implantation de l'accessibilité aux fauteuils roulants n'entraîne en vigueur qu'un mois plus tard); un suivi adéquat a été fait auprès de celui-ci.

COMMENTAIRES

Les écarts de langage de certains membres du personnel chauffeur, en plus d'être non respectueux, créent de l'inconfort chez les autres clients témoins de cette situation. Y remédier passe nécessairement par un code de langage (tutoiement et termes à proscrire) qui vise à assurer une harmonisation dans les échanges verbaux avec la clientèle. Peaufiner la manière de dire les choses requiert une approche spécifique à ce chapitre.

Par ailleurs, lorsqu'on fait la leçon au client, la plupart d'entre eux mentionnent que ce n'est pas toujours l'à propos de l'intervention du chauffeur mais plutôt la manière de la faire qu'ils questionnent : ton de voix élevé, parfois criard, accusateur, tutoiement, attitude infantilisante, manque de discrétion. Ils se disent humiliés par de tels comportements alors que toutes les personnes à bord en sont témoins. Il n'est pas acceptable non plus de menacer les clients de ne plus les embarquer parce qu'ils ne se sont pas conformés à certaines directives alors qu'ils sont peut-être de bonne foi ou qu'ils ne s'en sont pas rendus compte (ex. ligne jaune).

Le partage de la route semble se compliquer particulièrement avec les cyclistes : chaque utilisateur doit prendre la place qui lui revient, avec sécurité et respect, dans un espace de circulation de plus en plus disputé. Des programmes de formation spécifiques à l'intention du personnel chauffeur, en place depuis quelques années, poursuivent cet objectif.

Enfin, les irritants considérés comme majeurs ou l'attitude de l'interlocuteur, le cas échéant, ne peuvent justifier une imputabilité partielle au personnel chauffeur lorsque leur approche se traduit par un écart de comportement.

RECOMMANDATIONS

- Créer un référentiel de langage (termes à utiliser) pour les situations potentiellement conflictuelles.
- Peaufiner la formation du personnel chauffeur pour l'interaction avec la clientèle à bord de l'autobus lors du rappel de certaines consignes, tels le respect de la ligne jaune, les échanges avec les clients qui questionnent leur comportement, les écarts qu'ils considèrent comme non hygiéniques de la part de certains clients, les demandes de débarquement de dernière minute, etc. La formation doit tenir compte tout autant des propos à utiliser que de la discrétion à observer vis-à-vis tous les autres clients dans l'autobus.

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.

Périodes :	2009/2010	2010/2011
Confort :		
– autobus bondés	2	1
– abribus (banc, déplacement, installation nettoyage, publicité)	5	11
– arrêts (déplacement, ajout)	15	13
– conduite du véhicule		4
Information à la clientèle	4	2
Politique de tarification (application)	10	5
Respect environnemental	6	9
Service		
– Horaire ou trajet		
• modification	6	2
• non respect de l'horaire ou du trajet	7	7
• maintien ou rétablissement	2	1
– synchronisation		2
Traitement de plaintes	9	7
Autres	11	14
Carte OPUS	25	16
Total	102	94

QUELQUES EXEMPLES

UNE DISTANCE DE MARCHÉ SÉCURITAIRE POUR SE RENDRE À L'ARRÊT D'AUTOBUS

Une résidente se plaint de la distance de marche non sécuritaire, surtout pour ses enfants, lorsqu'ils se rendent à l'arrêt d'autobus, particulièrement à la tombée du jour lors de la période automne/hiver. En effet, il n'y a pas de trottoir et pas beaucoup d'éclairage sur cette artère de circulation. Une enseigne d'arrêt a été installée à proximité.

Un autre client éprouve le même genre de difficulté, cette fois lorsqu'il doit marcher à sa descente de l'autobus jusqu'à la prochaine intersection, pour se rendre à son travail, d'autant plus que la circulation routière du secteur est importante (Route 138, en direction ouest/intersection des Grands Lacs). Le problème ne se pose pas lorsqu'il reprend l'autobus puisqu'il y a un trottoir en direction est. Le déplacement de l'arrêt actuel ne peut être effectué de façon sécuritaire pour la clientèle sans qu'il y ait l'ajout d'un trottoir. Une demande a été formulée à la municipalité pour ce faire.

Un client du secteur de l'Avenue Royale se dit pénalisé par le réaménagement des arrêts d'autobus suite au prolongement du parcours 800. Auparavant, il prenait l'autobus directement en face de chez lui ; maintenant, il doit marcher trois minutes. Il affirme ne pas avoir été informé de la consultation publique qui avait pourtant fait l'objet d'une campagne d'information (dans les abribus, sur les enseignes d'arrêt et le site Internet). Sa demande n'a pas été agréée puisqu'il n'y a pas d'impact majeur pour ses déplacements en transport en commun.

L'ACHAT DU DROIT DE PASSAGE, QUELQUES ACCROCS

La mère de deux clients étudiants veut se faire rembourser leurs déplacements en autobus puisqu'elle n'a pu obtenir l'encodage de leur abonnement mensuel (elle en avait déjà défrayé le coût) sur leur carte OPUS étudiante de l'année précédente ; celle-ci est en vigueur jusqu'à la mi-septembre de l'année suivante, cette période s'avérant nécessaire à la validation du statut étudiant pour l'année scolaire qui débute. L'employée chez le concessionnaire, ne

pouvant effectuer l'encodage, lui a remis deux cartes promotionnelles. Le chauffeur n'a pas accepté ces cartes et les clients ont dû déboursier leur passage en argent comptant. Le remboursement a été accordé.

Cette cliente de l'Université Laval s'est rendue compte, le 8 du mois, qu'elle n'avait pas acheté le bon type d'abonnement mensuel (général au lieu d'étudiant +). On a accepté de lui fournir un abonnement étudiant pour le mois en cours tout en récupérant son abonnement général pour le même mois, sujet à évaluation pour remboursement. Advenant que le remboursement de l'écart de coût ne soit pas accordé, la cliente n'aura pu bénéficier du privilège inhérent à l'abonnement de type général pour la période d'évaluation de sa demande, c'est-à-dire l'utilisation de la carte « au porteur ».

Une cliente demande le remboursement de l'écart de coût entre le tarif général et le tarif étudiant, une information erronée lui ayant été transmise lors de l'achat. Une visite chez le concessionnaire (Couche-Tard) a permis de constater qu'effectivement l'information à la clientèle portant sur le non remboursement de titres de transport n'était pas accessible. Le remboursement a été accordé.

RECOMMANDATION

Passé le délai de grâce des 5 premiers jours du mois lors d'une erreur à l'achat de ce type de laissez-passer mensuel, reporter la date d'entrée en vigueur du titre à tarif réduit le 1^{er} du mois suivant la réclamation.

Plus de confort, un atout pour le transport en commun

L'hiver approchant à grands pas, des clients des parcours 800/801 veulent avoir accès à l'abribus bloqué par des blocs de béton vis-à-vis un édifice en construction, d'autant plus que la durée des travaux est prévue pour 1 an. Les démarches ont été faites, avec succès, auprès de l'arrondissement pour le déplacement de ces blocs tout en permettant l'accès sécuritaire à l'abribus.

Une cliente se plaint de la non visibilité de la venue du bus créée par un panneau publicitaire installé sur la vitre latérale de l'abribus. Le panneau a été déplacé.

Deux clientes demandent la réinstallation d'un abribus sur la côte de la Potasse, les travaux de rue étant maintenant terminés. Une démarche de permis à la Division du design, de l'architecture et du Patrimoine à la Ville s'est avérée négative. En effet, il est prévu de revoir la géométrie de la rue afin de tenir compte des aménagements projetés à l'Hôtel-Dieu tout autant que ceux déjà réalisés à l'Îlot du Palais.

Le respect de l'environnement des résidents, une préoccupation quotidienne

Certains chauffeurs d'autobus, lorsqu'il n'y a plus de passager à laisser descendre pour le reste du trajet, coupent court et vont tourner sur une petite rue adjacente à une maison, endommageant ainsi l'aménagement horticole du terrain de cette résidence. Il a été interdit au personnel chauffeur de circuler dans cette rue qui n'est pas sur le trajet d'un parcours. L'entreprise a réparé le terrain concerné au printemps.

Une résidente se plaint de la vitesse excessive des autobus dans son secteur (zonage scolaire) et ce, très tôt le matin et en dehors des heures de pointe (avant 8h et après 19h). Une vérification effectuée par le service de l'Inspection a effectivement confirmé les inquiétudes de la dame et des mesures ont été prises pour corriger la situation.

La non ponctualité, l'effet liaison mis en cause

Une cliente d'un parcours Express se plaint de sa non ponctualité en fin d'après-midi. C'est le dernier départ, qui serait toujours en retard ou ne passerait carrément pas depuis 3 mois. Elle a fait beaucoup de plaintes et n'aurait pas eu de suivi malgré sa demande. Finalement, un ajustement pour corriger l'effet liaison, responsable de ces écarts, est apporté 13 jours plus tard. Une validation ultérieure auprès de la dame confirme que tout est rentré dans l'ordre.

Un déplacement occasionnel, une information sujette à interprétation

Un client a répondu à l'invitation du RTC sur son site Internet à l'effet d'utiliser l'autobus pour la période du Carnaval. Il y était mentionné qu'on pouvait bénéficier du stationnement gratuit pour la fin de semaine à l'Université Laval. Le client y a donc stationné sa voiture à 19h15 alors que la gratuité débutait à 20h; ce faisant, il a écopé d'un constat d'effraction de 42\$. Le remboursement de cette somme lui a été consenti, l'information n'était pas complète. En effet, il y a plusieurs interprétations possibles au terme « fin de semaine »; un horaire plus spécifique, tel « gratuit à compter de 20h le vendredi soir jusqu'à telle heure le dimanche » aurait évité cet incident fâcheux. Le correctif a été effectué pour la 2^e fin de semaine du Carnaval.

RECOMMANDATION

Afin de d'éviter toute interprétation ou contestation de l'interprétation du RTC lorsqu'un service spécial est offert pour un événement, spécifier l'horaire et le jour de la période de gratuité de chaque stationnement, le cas échéant. À titre d'exemple, remplacer le terme « week-end » par « le samedi et le dimanche, à compter de telle heure jusqu'à telle heure inclusivement ».

Les travailleurs vs les étudiants dans le secteur Sainte-Foy, un service inéquitable ?

Une cliente travailleuse termine sa journée à 16h; elle n'a donc pas le temps de prendre le départ de 16h06 à l'Université Laval et doit attendre 40 minutes pour le prochain, tout ceci pour privilégier l'horaire des étudiants sur celui des travailleurs (5 min. d'attente pour les premiers, 40 minutes pour les seconds).

D'autres clients, du parcours 331, qualifient de « discriminatoire » le fait qu'il n'y ait pas de dernier départ à 15h38, comme tous les autres parcours Express du secteur ou ailleurs sur le réseau. Ils doivent donc attendre 30 minutes supplémentaires pour le prochain.

Ces dossiers sont à l'étude.

Une limitation fonctionnelle, une intégration facilitée au transport en commun régulier

La cliente doit utiliser une canne et voyage en autobus matin et soir pour son travail et ce, depuis fort longtemps. Elle éprouve des difficultés avec les nouveaux autobus articulés qui lui font craindre de devoir migrer vers le transport adapté pour ses déplacements. En effet, à la descente de l'autobus, elle ne peut s'appuyer sur quoi que ce soit pour éviter de faire une chute, ce qui lui pourrait être très dommageable selon son médecin. Elle demande donc au chauffeur d'ouvrir « la petite porte », ce qui lui permet de trouver un support suffisant. La plupart d'entre eux acquiescent. Il est cependant arrivé qu'on lui oppose un refus. On lui a suggéré d'insister. L'accessibilité aux fauteuils roulants est entrée en vigueur quelques mois plus tard et la directive au personnel chauffeur incluait d'ouvrir cette petite porte à la demande. La cliente a été informée de cette consigne.

RELEVÉ DES RECOMMANDATIONS 2010-2011

CONFORT, SÉCURITÉ, PROPRETÉ

- Préconiser l'arrêt obligatoire systématique de l'autobus au feu jaune.
- Pour atténuer l'inconfort de la clientèle en position debout sur les parcours Express empruntant les autoroutes, prioriser l'ajout d'autobus supplémentaires sur ces parcours en tenant compte de critères différents de ceux du réseau régulier (longue distance vs courte distance, etc.)

COURTOISIE DU PERSONNEL

- Informer les autres utilisateurs de la route de la priorité de l'autobus pour réintégrer la circulation lorsque celui-ci quitte l'arrêt, conformément au code de sécurité routière.
- Élaborer une campagne de sensibilisation touchant le partage de la route avec les utilisateurs plus vulnérables, tels les cyclistes et les piétons, en collaboration avec les organismes dédiés à la représentation de leurs intérêts.

PONCTUALITÉ DU SERVICE

- Poursuivre la démarche qualité afin d'améliorer la ponctualité du service.

TITRES DE TRANSPORT

- Clarifier, à l'intention de la clientèle, entre autres chez le concessionnaire et sur le site Internet du RTC, les modalités de paiement relatives à l'utilisation de la carte de crédit ou d'une carte de débit.

PLAINTES SÉRIEUSES

- Créer un référentiel de langage (termes à utiliser) pour les situations potentiellement conflictuelles.
- Peaufiner la formation du personnel chauffeur pour l'interaction avec la clientèle à bord de l'autobus lors du rappel de certaines consignes, tels le respect de la ligne jaune, les échanges avec les clients qui questionnent leur comportement, les écarts qu'ils considèrent comme non hygiéniques de la part de certains clients, les demandes de débarquement de dernière minute, etc. La formation doit tenir compte tout autant des propos à utiliser que de la discrétion à observer vis-à-vis tous les autres clients dans l'autobus.

PLAINTES DE 2^e RECOURS

- Passé le délai de grâce des 5 premiers jours du mois lors d'une erreur à l'achat de ce type de laissez-passer mensuel, reporter la date d'entrée en vigueur du titre à tarif réduit le 1^{er} du mois suivant la réclamation.
- Afin de d'éviter toute interprétation ou contestation de l'interprétation du RTC lorsqu'un service spécial est offert pour un événement, spécifier l'horaire et le jour de la période de gratuité de chaque stationnement, le cas échéant. À titre d'exemple, remplacer le terme « week-end » par « le samedi et le dimanche, à compter de telle heure jusqu'à telle heure inclusivement ».

CONCLUSION

Depuis les dernières années, le RTC effectue un virage en douceur pour bonifier le service : l'amélioration continue est le leitmotiv, tout autant pour la qualité que pour la quantité. En 2010-2011, l'information que transmettent les clients par leurs plaintes et commentaires est spécifiquement intégrée dans cette dynamique. Le défi le plus difficile est de maintenir cet élan.

Les résultats des efforts pour assurer la ponctualité ont été compromis par l'environnement routier à l'été et à l'automne, période de travaux de rue sur le réseau concordant aussi avec la reprise des activités de travail et d'études. L'augmentation du trafic dans certains grands axes contribue à ces difficultés. Les autobus, en dehors des voies qui leur sont réservées, sont coincés dans la file d'automobilistes immobilisés. Par ailleurs, le confort pour la clientèle exige que soient minimisées les occasions où l'on doit rester debout longtemps, ce qui se produit sur les parcours Express alors que les arrêts de descente sont limités, aucun siège ne pouvant se libérer sur une courte distance.

Au chapitre de la courtoisie, le personnel chauffeur a la responsabilité de rappeler à la clientèle certaines consignes, lorsque c'est nécessaire, pour faciliter le service (perception du droit de passage, ligne jaune, etc.) ; l'approche doit être peaufinée et harmonisée afin de s'assurer que l'intervention soit faite selon les règles de l'art. Dans le processus de gestion du partage de la route, une démarche pourrait aussi être entreprise auprès de groupes représentant les utilisateurs plus vulnérables comme les cyclistes et les piétons pour échanger sur les problématiques et les pistes d'amélioration possibles.

Enfin, l'information à la clientèle, en temps réel, à la fine pointe de la technologie, est annoncée : le transport en commun et ses modalités d'utilisation (horaire, trajet, et leurs modifications ponctuelles) seront accessibles de façon plus conviviale. Une nouvelle ère s'amorce, intéressante pour la clientèle, laquelle devrait être assortie d'une déclaration formelle d'engagement de qualité de service.

RECOMMANDATIONS DES ANNÉES ANTÉRIEURES

SYNTHÈSE DU SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Volets	Années	Recommandations ¹	Non retenues	Partielles	Complétées
Courtoisie du personnel					
	2002	1		•	
	2004	2			•
	2006	3		•	
	2007	4			•
		5			•
	2008-2009	6		•	
	2009-2010	7		•	
		8		•	
Fiabilité du service					
	1997	9 a)			•
		9 b)			•
		9 c)		•	
		10			•
		11			•
	1998	12		•	
		13		•	
	2002	14		•	
	2007	15		•	
		16	•		
		17	•		
		18			•
		19		•	
	2008-2009	20		•	
		21 a)		•	
		21 b)		•	
	2009-2010	22		•	
		23 a)		•	
		23 b)		•	

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

Volets	Années	Recommandations ¹	Non retenues	Partielles	Complétées
		23 c)	•		
		23 d)		•	
		24		•	
Information à la clientèle					
	1997	25		•	
	2008-2009	26		•	
		27		•	
	2009-2010	28		•	
		29			•
Respect environnemental					
	2005	30			•
Confort, sécurité, propreté					
	2007	31			•
	2008-2009	32		•	
		33		•	
		34		•	
		35	•		
	2009-2010	36		•	
		37			•
Autres					
	2005	38			•
	2008-2009	39		•	•
Carte OPUS					
	2009-2010	40 a)		•	
		40 b)		•	
		40 c)		•	
		40 d)	•		
		40 e)		•	
		41		•	
		42 a)			
		42 b)		•	
		42 c)		•	

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

Volets	Années	Recommandations ¹	Non retenues	Partielles	Complétées
		42 d)		•	
		43	•		
Traitement des plaintes					
	2004	44			•
	2002	45		•	
		46		•	
	2006	47		•	
	2009-2010	48		•	
		49		•	
		50		•	
Demandes de service					
	2004	51 a)		•	
		51 b)		•	

La synthèse n'inclut pas les recommandations faites antérieurement 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 : 6
Partielles : 44
Complétées : 15
Total : 65

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

SUIVI

Le Réseau de transport de la Capitale a transmis à la Protectrice de la clientèle ses réponses 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
du RTL

Le guide de l'utilisateur est disponible dans les autobus via le chauffeur mais aucun emplacement spécifique n'est défini dans l'autobus. La guide de la clientèle est disponible en permanence dans les centres d'informations et les centres de services. 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 certaines thématiques que l'on retrouve dans le guide de la clientèle. Le site Internet informe aussi de tous les éléments contenus dans ce guide. En 2012, une amélioration sera apportée afin d'assurer que le chauffeur ramasse quelques copies à l'accueil avant de débuter sa journée de travail (les chauffeurs ne semblent pas le faire 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
du RTL

Pour la composante de l'aspect des zones piétonnières

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 les 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. Les résultats sont maintenant conformes à 99% lors de prises de mesures comparativement à 89% pour la même période l'an passé. Nous avons fait plus de 730 vérifications pour la période d'août 2010 à juillet 2011 et 1030 pour la même période l'an passé. De plus, un calendrier a été créé pour s'assurer d'obtenir un échantillonnage intéressant à tous les mois. En tenant compte des résultats et des plaintes clientèles le nombre de vérification à un endroit donné peut diminuer. Une procédure est maintenant documentée.

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

Réponse
du RTC

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.

Les plaintes sérieuses, entre autres celles en lien avec le langage abusif, sont suivies rigoureusement avec l'équipe de supervision, des plans d'interventions sont définis pour les chauffeurs demandant un encadrement. Des contrôles qualité ont été faits auprès des superviseurs dans la première partie de l'année, ce qui a permis de faire des ajustements selon les besoins. Nous prévoyons mettre en place un contrôle plus fréquent dans l'année (mesure mensuelle) afin de vérifier la qualité de tous les aspects du traitement de la plainte (enquête, attribution, conséquence et délai).

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
du RTC

En 2010, la campagne POUR VOUS, AVEC VOUS avait comme thème la *Courtoisie*. En 2011 le thème retenu : *Le transfert de vos commentaires*. 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. La campagne sur la ponctualité a été reportée à l'an prochain.

Depuis mars 2011, les argumentaires d'information à la clientèle, qui étaient créés pour le personnel du service à la clientèle, sont maintenant transmis systématiquement au personnel chauffeur via la consigne afin de faciliter leur rôle d'ambassadeur et d'uniformiser leurs réponses. Ils sont identifiables facilement par un logo interne.

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

Réponse
du RTC

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. Une amélioration du traitement et du suivi des plaintes de toutes natures a été implantée en début d'année 2011. Les résultats et actions seront discutés avec la supervision des chauffeurs à tous les mois à compter de l'automne 2011 ce qui permettra à l'équipe d'ajuster ou d'améliorer ces façons de traiter les plaintes. À noter que 10 plaintes avec formulaire écrit de la nature « comportement abusif », ont été transmises à la supervision depuis le début de l'année 2011. Quelques contrôles qualité ont été effectués auprès des superviseurs dans la première partie de l'année, ce qui a permis de faire des ajustements selon les besoins. Nous prévoyons mettre en place un contrôle plus fréquent dans l'année (mesure mensuelle) afin de vérifier la qualité de tous les aspects du traitement de la plainte (enquête, attribution, conséquence et délai).

6. Consolider le maintien de la qualité relationnelle avec la clientèle. (2008/2009)

Réponse
du RTC

Le critère qualité en lien avec la Courtoisie sera revisité en 2011-2012 ce qui permettra d'identifier clairement les processus de l'organisation qui sont réalisés, à améliorer ou qui devront être ajoutés pour ainsi assurer un service courtois à notre clientèle.

7. Implanter un code de conduite formel précisant les attentes de l'entreprise pour chaque activité quotidienne liée à l'aspect relationnel avec la clientèle. (2009-2010)

Réponse
du RTC

Les problèmes que nous avons sont souvent en lien avec la perception, en ce qui a trait à l'implantation de la carte Opus. Tout le programme de formation des chauffeurs a été amélioré afin d'inclure le nouveau système Opus et le volet perception du droit de passage avec la clientèle. Le volet attitude envers la clientèle est inclus. Tous les chauffeurs ont été formés avant l'implantation. Nous avons eu 26% moins de plaintes qu'en 2009-2010 dans l'activité de perception pour la période de septembre à août 2011.

8. Réévaluer l'approche du personnel chauffeur liée au partage de la route avec les automobilistes lors des périodes de trafic plus lourdes. (2009-2010)

Réponse
du RTC

Des travaux sont en développement afin de faire une campagne de sensibilisation auprès de la clientèle. Campagne qui devrait avoir des messages à l'intérieur des autobus pour le suivi des limites de vitesse et à l'extérieur pour le partage de la route.

FIABILITÉ DU SERVICE

9. 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
du RTC

Depuis plus d'un an, des blitz sont faits sur le réseau à des endroits plus problématiques. Nous avons développé un nouvel outil informatique qui permet aux services techniques de mieux détecter les endroits, les parcours et le personnel plus problématiques. La présence plus soutenue d'inspecteurs sur le réseau permet de voir des améliorations à la fiabilité. Divers comités travaillent depuis le début de l'année à comprendre les raisons d'annulation de nos voyages et du non respect de l'horaire clientèle.

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

Réponse
du RTC

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'exercice consistait à relever :

- Zones piétonnières vs arrêts 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. Les corrections sont apportées dans les jours suivants. L'expérience de la partie Est nous a permis de constater que plusieurs corrections étaient déjà connues pas les responsables. La partie Ouest sera donc faite avec les inspecteurs et chauffeurs qui détectent les anomalies et avisent au fur et à mesure des problématiques.

- 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
du RTC

Ce sujet est inclus dans la cueillette d'information d'intervention de la clientèle par le centre d'appels. 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. Suite à l'amélioration de nos façons de faire, les résultats nous permettent de constater que le nombre de chauffeurs ayant des commentaires à répétition est en baisse de 35%. Le suivi rigoureux avec des plans d'intervention nous permettent de réduire les récidives. La démarche qualité entreprise dans l'entreprise recentre les employés sur la raison d'être de notre service et, de plus en plus, le message de ce mettre dans la peau du client est présent.

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

Réponse
du RTC

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.

Également, depuis 2009, un tableau de bord sur les résultats fiabilité, incluant divers processus clés, est suivi rigoureusement, en continu, par une équipe; divers processus clés sont inclus dans ce tableau. Diverses actions sont mises en place durant l'année pour assurer un meilleur respect de l'horaire client. Enfin, divers les indicateurs: respect des horaires et annulation des voyages sont visibles et discutés avec le comité de direction mensuellement et ce, afin d'assurer une prise en charge des équipes responsables (tableau de bord de la Direction).

11. 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
du RTC

Toutes les demandes de la clientèle concernant les ajustements d'horaire sont traitées et des correctifs peuvent être apportés rapidement en tenant compte des besoins de la majorité de la clientèle et des ressources qui y sont liées. 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 délai moyen pour le traitement d'une demande de changement est de 15 jours. Plus de 50% des demandes de changement sont apportées et 41% sont faites en cours de signature.

- 12.** 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
du RTC

La date cible de la mise en place du SAE a été déplacée en 2012/2013. L'organisation du travail lors de l'implantation de l'outil SAE sera revue et cette recommandation devrait être incluse. 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 début 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.

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

Réponse
du RTC

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 2012 pour compiler les délais selon le type de problèmes.

- 14.** 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
du RTC

Une nouvelle façon de faire entre les superviseurs et les chauffeurs est en cours depuis février 2011. Nous croyons qu'à moyen terme il devrait y avoir une baisse du nombre de chauffeurs ayant ce problème récurrent. Des travaux sur les commentaires de la clientèle pour l'aspect spécifique de l'impossibilité de monter et descendre, ainsi que celui de n'avoir aucun service à un arrêt, sont prévus débuter fin 2011 et de se continuer en 2012.

- 15.** 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
du RTC

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

16. 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
du RTC

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 aussi avoir un parrainage pour les changements sur le réseau. Il est de la responsabilité du chauffeur de s'informer quotidiennement, sur les parcours où il doit faire du remplacement ou du dépannage. Aucune autre procédure n'est en place que celle documentée dans la réponse de la recommandation 19.

17. 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
du RTC

Il est de la responsabilité du chauffeur avec son superviseur de s'assurer de connaître les changements aux nouveaux 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. Depuis le 21 février 2011, la procédure de gestion d'intervention a été modifiée et, dans les cas d'écart, il y a obligatoirement une rencontre et des mesures correctives sont appliquées.

18. 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
du RTC

Il y a les parcours 332, 70 et 11 qui ont seulement un aller et/ou un retour. Un ajout de battement a été placé au début des voyages du parcours 332. Le voyage du parcours 70 sort toujours du garage, donc n'est plus applicable. Le parcours 11 est à haute fréquence, cela n'est donc plus applicable.

19. 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
du RTC

Une consigne qui aborde ce sujet a été transmise aux chauffeurs en novembre 2011 mais aucune vérification n'a été faite sur le réseau. Elle a été ajoutée au calendrier des consignes chauffeurs et un rappel sera fait à tous les ans.

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

Réponse
du RTC

Le critère qualité perturbation sur le réseau a débuté en 2011.

21. 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
du RTC > 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
du RTC > Aucun avancement à ce sujet.

22. 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. (2009-2010)

Réponse
du RTC > Aucun avancement à ce sujet.

23. Lors de travaux routiers, lorsque la situation est connue à l'avance. (2009-2010)

- 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.

Réponse
du RTC > Dans le cadre des travaux, le RTC prend une approche globale pour s'assurer que les chantiers planifiés auront un minimum d'impact via l'effet liaison. L'affectation dédiée est un élément qui peut être considéré. D'autres mesures peuvent aussi être mises en place, telles l'augmentation du temps de parcours, de liaison, ou de sortie de garage, l'imposition de temps de battement tampon à l'arrivée des parcours qui seront touchés avant de se déplacer vers un autre parcours, l'obligation de revenir au garage après un parcours touché. En 2010-2011, le cas du chantier de l'autoroute Robert-Bourassa est un exemple typique d'une série de mesures adaptées aux besoins.

- 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, tels les Terminus.

Réponse
du RTC > Ces mesures sont considérées pour différents chantiers. Cependant, nous tentons de toujours nous coller à une ligne régulière comme alternative pour assurer aux clients une meilleure offre de service tout au long de la journée si la flexibilité leur est nécessaire (urgence, horaires variables etc.). En 2011, à titre d'exemple, pour le chantier Robert-Bourassa nous avons mis à la disposition des clients des stationnements incitatifs à grande surface en lien avec des services Express qui circulent toute la journée. C'est le cas avec l'eXpress 350 qui dessert le terminus Beauport et le stationnement d'Estimauville qui a été agrandi. Aussi le 330 dessert le terminus Charlesbourg et le stationnement de la 41^{ème} rue à son dernier arrêt avant d'emprunter l'autoroute. Au besoin des départs sont ajoutés et l'offre de service est ajustée selon l'achalandage. Nous pouvons ainsi contrôler nos coûts en fonction de la popularité de la mesure.

- c) 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.

Réponse
du RTC

En autant que possible, nous tentons de fournir le maximum d'information à la clientèle sur les avis distribués. Il est cependant plutôt rare que nous distribuons des avis dans le cas de détour. Souvent, ces avis sont produits pour plusieurs parcours ce qui pose problème d'utiliser un même document pour décrire schématiquement les tracés. Enfin les moyens techniques requis pour faire cette représentation graphique ne sont pas flexibles et ne nous permettent pas de la faire rapidement. Nous recommandons plutôt aux clients d'aller sur internet pour avoir des informations plus détaillées au sujet du détour.

- d) 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).

Réponse
du RTC

Voir réponse de la recommandation 23c)

Quand il s'agit de points de correspondance majeurs, les détours ou déplacements d'arrêts doivent être planifiés plus longtemps d'avance ce qui fait que nous adaptons les communications aux besoins de la clientèle avec, par exemple, des grands panneaux d'affichage sur place.

24. 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. (2009-2010)

Réponse
du RTC

Aucun avancement à ce sujet.

INFORMATION À LA CLIENTÈLE

25. 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
du RTC

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.).

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 ». demande d'qu'ils inent

Le chauffeur a l'obligation 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 disponible à la clientèle en tout temps. 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. Une démarche qualité sur le critère courtoisie afin de revoir certains processus a débuté en 2011.

26. 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
du RTC

Le système d'aide à l'exploitation permettra une meilleure communication et information vers le chauffeur. **Par ailleurs**, il y a présentement beaucoup d'information au personnel chauffeur, soit par affichage où sur le portail Internet chauffeur. Le processus est en cours de développement.

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

Réponse
du RTC

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.

Il est aussi possible d'obtenir l'information souhaitée avec son téléphone cellulaire en utilisant notre nouvelle application SMS ainsi que notre site mobile.

28. Évaluer la possibilité d'intégrer le processus d'information à la clientèle à l'approche qualité. (2009-2010)

Réponse
du RTC

L'aspect des normes d'installation et d'information clientèle aux arrêts et abribus sera travaillé en 2011. Voir aussi la réponse à la recommandation 33.

29. 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. (2009-2010)

Réponse
du RTC

Nous respectons les normes d'accessibilité lorsque nous devons rédiger un document d'information nécessaire à l'utilisation ou à la compréhension de nos services. Un langage simple et concis est utilisé en tout temps et ce, dans le respect du contenu à diffuser.

RESPECT ENVIRONNEMENTAL

30. 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
du RTC

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

CONFORT – SÉCURITÉ – PROPRETÉ

31. 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
du RTC

Les chauffeurs sont sensibilisés à cet effet et les vérifications mensuelles sur le réseau sont faites 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. Les résultats sont suivis mensuellement. Le taux de respect des zones piétonnières est de 99 % (janvier à octobre 2011) comparativement à 92 % pour l'année complète en 2010. Nous avons établi un calendrier pour s'assurer d'obtenir des données de façon régulière.

32. 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
du RTC

Les analyses proposent divers scénarios en fonction du nombre de places assises ou encore de la modification du type de bus ou de la configuration interne des autobus actuels de manière à avoir plus de places assises. Dans tous les cas, il y a un impact important en termes de coûts mais également un impact en termes de possibilité de circulation et d'attente des autobus au centre-ville. La préoccupation d'offrir un confort accru à la clientèle figure toujours dans les analyses en cours pour le futur plan stratégique 2012-2030. Aucune nouvelle norme à cet effet n'est toutefois prise pour le moment.

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

Réponse
du RTC

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. Nous travaillons présentement à la mise en place du processus relatif aux normes d'installation et d'information clientèle, en 2011, Nous travaillons présentement à la mise en place de ce processus.

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

Réponse
du RTC

Tous les autobus sont vérifiés avant leur départ sur des items propretés. Le nombre de non-conformité est maintenant suivi à tous les mois de même que d'autres indicateurs tels le nombre de lavages faits, de plaintes clientèles, de demandes de nettoyage chauffeurs etc.

Pour les abribus, nous avons ciblé ceux qui nécessitaient plus de nettoyage de par leur localisation et du nombre de plaintes reçues. Ces abribus sont nettoyés à la semaine au lieu de faire partie de la cédule normale. Le développement se poursuit pour ces deux critères qualité.

35. 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
du RTC

Les éléments ici mentionnés relèvent de la Ville, le RTC n'a pas le mandat de mise en place ou d'entretien de trottoir ou encore de l'éclairage urbain. Toutefois, chaque fois qu'une problématique est connue, le RTC fait des représentations auprès de la Ville afin d'augmenter le confort de ses usagers. Par ailleurs, dans certains cas, lorsque des budgets sont disponibles à même des projets, le RTC participe autant que possible à la mise en place de ces mesures.

36. 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. (2009-2010)

Réponse
du RTC

Les travaux ont débuté pour la propreté des autobus et des améliorations pourront être apportées en 2012.

37. Poursuivre la démarche afin d'assurer la sécurité des piétons dans les zones piétonnières. (2009-2010)

Réponse
du RTC

Les zones piétonnières font partie d'opérations qui sont faites sur le réseau de façon régulière. L'endroit des opérations peuvent provenir de commentaires que nous avons reçus de la clientèle et des inspecteurs. Si une nouvelle zone est à vérifier, elle sera ajoutée au calendrier des endroits à risques et sera vérifiée à différente reprise durant l'année. Voir aussi la réponse à la recommandation 31

AUTRES

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

Réponse
du RTC

Les chauffeurs appellent au contrôle et tout de suite un appel est logé pour intervention policière. Par ailleurs, depuis près de 3 ans, 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. Nous avons des contacts avec la Ville et une excellente collaboration. Un inspecteur du RTC est en constante communication avec le responsable de la Ville.

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

Réponse
du RTC

Des développements sont en analyse mais aucune amélioration pour la période couverte par le rapport.

CARTE OPUS

40. Bonifier pour la clientèle le processus de vérification d'une carte défectueuse, c'est-à-dire (2009-2010):

- a) 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).

Réponse
du RTC

Aucun avancement

- b)** prolonger les heures d'ouverture des centres d'information pour accommoder la clientèle en semaine (à compter de 8 h jusqu'à 18h).

Réponse
du RTC

Aucun avancement

- c)** Établir un centre d'information dans le secteur de Sainte-Foy pour la clientèle de l'abonne-bus.

Réponse
du RTC

Pour le moment, aucune action n'a été faite en ce sens. La réalité budgétaire de la prochaine année risque de repousser l'échéance d'un tel projet.

- d)** Évaluer, pour les clients de l'abonne-bus, la possibilité de leur retourner une nouvelle carte par courrier.

Réponse
du RTC

Cette recommandation ne sera pas retenue. Selon nous il est de loin plus efficace et rapide de récupérer sa carte dans un centre d'information du RTC pour le client. Présentement il n'est pas rare qu'un envoi par la poste à Québec, prenne plus de 5 jours.

- e)** Assurer une meilleure accessibilité à un centre de service en augmentant leur nombre (à l'ouest et au nord du territoire desservi).

Réponse
du RTC

Pour le moment, aucune action n'a été faite en ce sens. La réalité budgétaire de la prochaine année risque de repousser l'échéance d'un tel projet.

41. Améliorer la visibilité de l'information sur l'obligation de déboursier le passage en monnaie exacte en cas de non-conformité de la carte. (2009-2010)

Réponse
du RTC

Cette information est déjà présente et nous semble convenable.

42. Rendre plus conviviale la démarche chez le concessionnaire, notamment, (2009-2010)

- a)** S'assurer que l'information pertinente soit visible et disponible et ce, de façon systématique (affiche, dépliants, ou autre), à chaque point de vente.

Réponse
du RTC

Tous les dépliants et informations que le service à la clientèle fournit sont mis dans les présentoirs par le personnel des titres de transports.

- b)** Évaluer la possibilité d'un accès direct à un terminal RTC, sur place, pour consolider le choix du titre de transport.

Réponse
du RTC

Tous les dépositaires ont un appareil (TPV) qui n'a qu'une fonction, soit vendre les titres. Pour chaque vente, un reçu est imprimé par l'appareil sur lequel est visible le choix du titre fait par le client (ex : LP mensuel étudiant septembre). Sur demande, le point de vente peut aussi faire une lecture de carte, un coupon s'imprimera détaillant tous les titres (ou billets restants) détenus sur la carte.

- c)** Intégrer sur le site Internet du RTC un questionnaire qui orientera la décision d'achat du type de titre de transport.

Réponse
du RTC

En cours d'analyse en 2012.

d) Bonifier le support aux concessionnaires.

Réponse
du RTC

Malgré une quantité minimale d'appels en dehors des heures normales de soutien, un message téléphonique a été mis en place afin de répondre aux 2-3 principales problématiques rencontrées par les concessionnaires. En dehors des heures de bureau, ils peuvent se référer à ces consignes de dépannage. Aussi, chaque dépositaire a reçu toute la documentation afin d'être autonome dans l'utilisation de l'appareil. Cependant, plusieurs d'entre eux perdent la documentation et/ou ne la transmettent pas à leurs employés. Il faut dire que le monde des petits commerces de proximité connaît un taux de roulement qui rend difficile une régularité dans la transmission des connaissances.

Ceci dit, à chaque fois qu'un point de vente nous contacte pour nous faire part d'un problème, nous l'aidons et ensuite, lui rappelons que nous lui avons fourni toutes les consignes d'usage pour pouvoir régler ce problème. S'il nous dit ne plus les avoir, nous les lui retournons, et ce, de façon systématique. Ces consignes sont courtes, claires, rapidement et facilement consultables.

43. 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. (2009-2010)

Réponse
du RTC

L'appareil TPV encode des titres sur une carte, il ne fait que mettre, de façon électronique, un titre de transport sur une puce (vente). Il n'y a pas de lien entre cet appareil et la fonction de personnalisation de la carte. En résumé, disons que le Centre de service est en mesure de lire ce que fait le TPV (encodage) mais l'inverse n'est pas vrai, cet appareil étant relativement limité. Finalement, la façon pour le client de s'assurer de la personnalisation de sa carte est de se rendre en centre de service avec sa carte et de poser la question. Les personnes au centre de service ont l'équipement requis pour répondre à cette question.

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
du RTC

Cette information est transmise, via le guide de la clientèle disponible sur le site Internet du RTC. À l'automne 2011, avec la campagne POUR VOUS AVEC VOUS, le message d'une bonne collecte d'information par le client, tel que décrit plus haut est présent dans l'autobus.

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

Réponse
du RTC

L'implantation d'un nouveau progiciel concernant la saisie et la gestion des interventions de la clientèle a été reportée à l'automne 2012.

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
du RTC

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

Un contrôle qualité de la cueillette d'information est effectué par la coordonnatrice du centre d'appels et de l'accueil. Un nouveau progiciel concernant la saisie et la gestion des interventions de la clientèle devrait être implanté en 2012. 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
du RTC

Nous avons, depuis l'automne 2010, une ressource additionnelle au suivi des infrastructures. En cours d'année, une nouvelle organisation du travail sera mise en place. L'un des objectifs prioritaires est d'assurer un suivi, dans les meilleurs délais, de toute problématique liée aux zones d'arrêts, tant pour le confort de la clientèle que pour les besoins opérationnels des chauffeurs.

48. Resserrer l'encadrement des plaintes de langage abusif. (2009-2010)

Réponse
du RTC

Voir réponse de la recommandation no. 3

49. Recentrer le traitement des plaintes sérieuses sur la situation vécue par la clientèle et son impact sur la qualité de leur déplacement. (2009-2010)

Réponse
du RTC

La démarche qualité entamée dans l'entreprise recentre les employés sur la raison d'être de notre service et de plus en plus le message de se mettre dans la peau du client est présent. Dans ce sens, la mission de la supervision sera revue afin d'inclure le client dans l'énoncé. Mais, l'aspect clientèle est un des premiers questionnements que le superviseur doit inclure dans le traitement d'une plainte. Comme écrit dans les réponses des recommandations 3 et 5, certains contrôles qualité ont été faits durant la période couverte par le rapport ; de façon plus soutenue, une mesure de contrôle qualité mensuelle sera implantée d'ici la fin de l'année 2011.

50. Adapter la réponse type à la préoccupation spécifique mentionnée dans le commentaire du client ou de la cliente. (2009-2010)

Réponse
du RTC

La hausse importante du volume des interventions de la clientèle des dernières années a fait en sorte que nous avons implanté de nouvelles procédures. Nous répondons au client dès le 1^{er} contact pour 81 % des interventions. Nous avons bâti également une banque d'argumentaires (réponses types) pour des sujets généraux et récurrents qui nous permet de répondre plus rapidement et de façon uniforme. Notre défi sera, malgré un volume de travail imposant, de demeurer à l'affût de certains dossiers où une réponse plus spécifique serait nécessaire.

DEMANDES DE SERVICE (HORAIRE, TRAJET, ARRÊT, ABRIBUS) (2004)

51. a) 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
du RTC

Les données que nous avons présentement confirment que nous transmettons une réponse en différé normalement dans les 20 jours ouvrables suivant le dépôt de l'intervention. Nous évaluerons en 2012 si ce délai peut être officialisé auprès de notre clientèle.

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

Réponse
du RTC

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.

Voir aussi réponse de la recommandation 51a)



**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

