

UN SERVICE ADAPTÉ,
UNE INTÉGRATION EN MOUVEMENT

PROTECTRICE
DE LA CLIENTÈLE

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2009-2010



STAC
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE

UN SERVICE ADAPTÉ,
UNE INTÉGRATION EN MOUVEMENT

PROTECTRICE
DE LA CLIENTÈLE

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2009-2010



STAC
SERVICE DE TRANSPORT ADAPTÉ
DE LA CAPITALE

Édition

Réseau de transport de la Capitale
Protectrice de la clientèle

Conception et mise en page

Mac Design

Impression

Imprimerie Sociale

ISBN 978-2-921925-03-7

Dépôt légal–Bibliothèque nationale du Québec, 2011



Ce document est fait à partir de fibres recyclées.



Protectrice de la clientèle

RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE

Le 6 juillet 2011

M^{me} Marie France Trudel
Présidente du Conseil d'administration
2750, boul. Wilfrid-Hamel
Québec (Québec)
G1P 2J1

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

Madame la Présidente,
Monsieur, Madame, membres du Conseil,

Il me fait plaisir de vous transmettre le rapport annuel d'activités pour la période du 1^{er} août 2009 au 31 juillet 2010 inclusivement.

Le Service de transport adapté de la Capitale est devenu, au fil des années, un service conforme aux standards contemporains de qualité, ceci grâce aux efforts soutenus, au dynamisme et aux ressources allouées à son amélioration. Le maintien d'une approche à l'écoute des besoins de la clientèle, combiné aux ajustements liés à l'évolution de l'environnement, entre autres de la technologie, sont susceptibles de contribuer à une meilleure intégration de la clientèle à la vie active.

Je vous prie d'agréer, madame la Présidente, madame et monsieur membres du Conseil, mes salutations distinguées.

Claudette Harvey
Protectrice de la clientèle

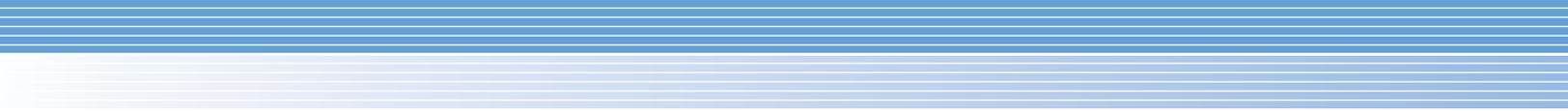


Table des matières

Les plaintes de la clientèle	6
Confort, sécurité, propreté	6
Courtoisie du personnel	9
Ponctualité	10
Service	12
Les commentaires de la clientèle	13
Plaintes sérieuses	14
Plaintes de deuxième recours	17
Relevé des recommandations 2009-2010	19
Conclusion	20
Synthèse du suivi des recommandations	21
Suivi des recommandations	22

Les plaintes de la clientèle

	2008-2009	2009-2010
Confort	54	40
Sécurité	211	165
Propreté	3	6
Courtoisie du personnel	121	126
Ponctualité	302	231
Information	4	7
Service	36	61
Total	731	636
Commentaires généraux	119	70
Félicitations	20	38
Total	870	744

Confort, sécurité, propreté

	2008-2009	2009-2010
Confort		
- choix du véhicule	28	15
- place dans le véhicule	26	25
Sécurité		
- conduite du véhicule	23	21
- blessures clientèle	17	17
- non assistance	127	92
- attitude clients	17	17
- autres	27	18
Propreté		
- entretien des véhicules	3	6
Total	268	211

Confort

Une place au bon endroit, dans le bon véhicule

Certains clients ont des limitations qui ne leur permettent pas d'embarquer ou de s'installer en toute quiétude à bord de tous les véhicules, même si ceux-ci sont désignés pour les besoins spécifiques (fourgonnette, minibus, berline, etc.). En voici quelques exemples.

Un client, en fauteuil roulant, demande d'avoir accès par la porte arrière du véhicule afin qu'il puisse entrer dans la bonne direction. En effet, l'accès par le côté l'oblige à se tourner à l'intérieur du véhicule et il se cogne alors les pieds et les genoux. L'accès par la porte arrière n'est plus possible dans les lieux publics : les déplacements du client se feront dorénavant en minibus.

Un autre client réclame un appuie-tête sur le siège arrière des véhicules taxi. Il a été informé que la réglementation sur la sécurité des véhicules automobiles, conformément à la Loi fédérale sur la sécurité automobile, n'oblige pas un constructeur à munir les sièges arrière d'un tel accessoire.

La mère de 2 clients demande que ses fils, qui ont une grande difficulté de motricité, puissent utiliser la plate-forme électrique pour embarquer dans le véhicule. Désormais, seuls les minibus seront affectés à leurs déplacements.

Une dame a dû s'asseoir sur le siège du milieu : les places avant et derrière étant occupées, elle a dû se traîner pour y parvenir. Elle avait omis d'aviser STAC de la détérioration de sa mobilité. Les petites fourgonnettes sont maintenant interdites pour ses déplacements.

Une cliente, paralysée du côté gauche (sa jambe gauche ne plie pas), s'est retrouvée coincée au milieu du banc arrière de la voiture. Une note a été ajoutée à son dossier pour qu'elle soit toujours assise à l'avant.

Sécurité

La sécurité, sans contredit un droit

Le plus grand nombre de plaintes concernent la non assistance. Leur quantité a diminué depuis l'année précédente, soit de 27,5 %. La formation et les mesures de suivi, précisées aux contrats avec les fournisseurs, ont pu y contribuer. Voici quelques mentions.

Certains clients, même s'il est indiqué qu'ils ont besoin d'aide, déclinent tout simplement toute action en ce sens de la part du chauffeur et ce, dépendamment de l'occasion. Il est arrivé aussi qu'une cliente demande de l'aide au chauffeur, qui le lui a refusé, estimant qu'elle était capable de le faire.

Par ailleurs, plusieurs clients aimeraient attendre à l'intérieur d'un commerce, surtout en hiver, ce qui est plus confortable. Au-delà du délai supplémentaire possible pour l'embarquement, le hic est que les chauffeurs puissent ainsi ne pas les voir et signaler au STAC une absence qui n'en est pas une. Certains d'entre eux sont parfois déposés à un centre de formation professionnelle avant le temps prévu, donc laissés seuls sans surveillance, ce qui est contraire à la pratique indiquée. Certains chauffeurs présument que la personne qui prend la relève pour la surveillance d'un client ou d'une cliente va s'apercevoir que celui-ci est entré à l'intérieur, ce qui n'est pas nécessairement le cas : il suffirait de quelques minutes pour qu'un incident fâcheux se produise, telle une fugue.

Un chauffeur d'un sous-traitant ne respecte pas le code de sécurité routière (feu rouge, doublage d'une voiture par la droite, etc.). Une cliente s'est empêtrée dans une ceinture de sécurité ancrée au sol. Un chauffeur n'a pas suivi la manière prescrite par l'entreprise pour utiliser la rampe d'embarquement d'un fauteuil roulant et le client s'est blessé à l'intérieur du véhicule; le chauffeur a été rencontré par l'inspecteur afin de lui rappeler la consigne.

Un chauffeur a utilisé un téléphone mains libres durant la majorité du déplacement d'un client : il a été sévèrement avisé pour ce manquement au règlement interne. Un chauffeur n'a pas attaché un client qui ne pouvait le faire lui-même. L'obligation de se conformer à la consigne de l'entreprise lui a été rappelée par son employeur, un sous-traitant de STAC.

Commentaires

Lorsque des clients signalent des difficultés pour l'embarquement, l'évolution de leur condition physique peut être en cause. Des ajustements doivent alors être apportés, que ce soit pour le type de véhicule, le mode d'assistance, le tout inscrit sur la feuille de route du chauffeur dédiée à leur transport. La manœuvre pour assurer l'embarquement sécuritaire est documentée et il arrive que l'inspecteur sur la route soit appelé à vérifier si elle est faite de façon appropriée.

Les besoins d'assistance sont nombreux, variables et sujets à des écarts dans les activités au quotidien; un suivi constant pour y remédier s'avère nécessaire. Par ailleurs, il va de soi qu'un manquement au code de la sécurité routière n'est pas acceptable, quelle que soit la situation de la circulation routière.

Recommandation

- Pour les clients nécessitant une relève de surveillance, privilégier, dans les réservations d'horaire, une plage d'arrivée à destination pouvant dépasser, à l'occasion, l'heure du début d'une activité.

Courtoisie du personnel

	2008-2009	2009-2010
Personnel chauffeur	109	115
Service clientèle	12	12
Total	121	127

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.

Quelques exemples

Une dame, ayant le mal des transports, voulait s'asseoir à l'avant, la place étant libre, ce que la chauffeure lui a refusé. Elle a finalement pu débarquer pour emprunter ensuite un autobus du réseau régulier du RTC. La place avant est réservée à des clients avec des limitations fonctionnelles physiques (genoux ou chevilles qui ne plient pas, entre autres). Le mal des transports n'est pas considéré comme tel.

Une autre n'a pas aimé le ton du chauffeur qui s'est adressé à elle lorsqu'elle s'est présentée en retard à la porte : au-delà de la non courtoisie pour laquelle le chauffeur a été rencontré, la cliente a été sensibilisée à l'impact de ce délai sur la ponctualité du service pour les autres usagers. Un chauffeur s'est adressé à une cliente et son accompagnatrice (pour des traitements médicaux) en les tutoyant, les brusquant et les invitant à se taire (il ne voulait entendre aucune explication). Le bénéfice du doute a été accordé au chauffeur. Un autre s'est fâché et sacrait parce que la cliente lui avait mentionné son attente d'une demi-heure vs l'horaire prévu. Une mesure disciplinaire a été appliquée par le sous-traitant. Un chauffeur d'une communauté culturelle aurait imposé aux clients des chansons religieuses tout le long du trajet; il est laissé au chauffeur le libre choix de sélection de son poste radio.

Commentaires

Il est inévitable que des frictions surviennent dans les activités quotidiennes, que ce soit en transport ou dans tout autre domaine d'activités lorsque les relations interpersonnelles entrent en ligne de compte. La manière de gérer les émotions s'avère importante et ce, même si ça peut s'avérer difficile lorsque le niveau de tolérance est à son plus bas. En effet, il n'est pas acceptable de brusquer, tutoyer, ou utiliser un langage déplacé. Il peut dès lors s'installer à bord du véhicule une atmosphère tendue, ce qui est susceptible de générer de l'insécurité chez certaines personnes. Ces plaintes sont traitées avec sérieux et rigueur.

Recommandations

- Élaborer une campagne de sensibilisation auprès de la clientèle et du personnel chauffeur pour bonifier les échanges courtois au quotidien.
- Élaborer un plan de partage de connaissances sur divers aspects d'ordre culturel auprès du personnel chauffeur ainsi que des clients et leurs intervenants.

Ponctualité

	2008-2009	2009-2010
Non respect de l'horaire annoncé		
- En avance		
- au départ et à l'arrivée	41	23
- au retour	19	8
- En retard		
- au départ	104	99
- au retour	119	72
Erreur du lieu d'origine ou de destination	19	29
Total	302	231

En avance

Plusieurs éléments peuvent contribuer à ce qu'un client ou une cliente, qui arrive à destination avant l'heure prévue, se retrouve dans une situation préoccupante pour les personnes qui doivent l'accueillir : celles-ci ne sont pas encore en poste, ou leur horaire de travail a changé, le chauffeur a quitté en laissant le client seul à lui-même, etc. À titre d'exemple, un chauffeur s'est présenté 45 minutes avant l'heure prévue pour ramener la cliente chez elle : l'employeur l'a autorisée à quitter même si elle n'avait pas terminé son quart de travail. Le chauffeur a été formellement avisé que cet écart n'était pas acceptable.

En retard

Une cliente est arrivée en retard au travail parce qu'on est venu la chercher en retard; de surcroît, c'est elle qui doit ouvrir le bureau mais heureusement, ce matin-là, il y avait une autre employée à l'heure prévue. Lors de son appel à STAC, on lui a mentionné que le véhicule était en route, ce qui n'était pas le cas. Le sous-traitant avait oublié d'assigner ce transport à un chauffeur.

Un autre client travailleur se plaint du cumul d'arrivées en retard à son travail, ce qui l'amène à craindre de perdre son emploi. Un troisième client travailleur éprouve le même genre de difficulté, surtout avec l'environnement routier de l'automne; cette fois-là, le chauffeur était en formation et a

donc pris un petit peu de retard tout le long du trajet (embarquement des clients en fauteuil roulant, etc.).

Une cliente a de la difficulté depuis une quinzaine de jours à arriver pour l'heure prévue à ses traitements de dialyse. Les ajustements ont été faits pour que cela ne se reproduise plus (réévaluation de la durée du déplacement, modification de l'horaire, etc.). Un client se plaint d'arriver en retard plus souvent avec un sous-traitant comparativement à un autre; l'analyse de ses déplacements a confirmé sa perception. Une autre cliente n'a pu avoir de transport parce que le sous-traitant n'avait pas suffisamment de véhicule. Un chauffeur n'avait pas reçu ses feuilles de route, ce qui est arrivé à plusieurs reprises : tous les clients inscrits aux dites feuilles ont été transportés avec du retard. Un autre a oublié un client qui revenait de son traitement de dialyse : celui-ci, déjà épuisé, a attendu son transport pendant 1 heure.

Erreur du lieu de débarquement

Un chauffeur a débarqué une cliente à la mauvaise porte aux Galeries de la Capitale : elle doit être à une porte spécifique où quelqu'un l'attend. Dans le cas contraire, et c'est ce qui est arrivé, la cliente panique parce que la porte est fermée : elle se retrouve donc coincée. Le chauffeur a été rencontré par le sous-traitant pour ces écarts considérés comme sérieux.

Une cliente très âgée n'a pas eu l'information précise lorsqu'elle a téléphoné au centre d'appels pour aller chercher sa carte OPUS à la pharmacie Brunet à Place Laurier. En effet, on ne lui a pas mentionné qu'elle ne débarquerait pas directement chez ce concessionnaire mais plutôt vis-à-vis la porte du magasin Zellers; elle devait donc marcher pour s'y rendre. De plus, une information erronée lui aurait été donnée par un employé du centre d'achats, l'amenant à se déplacer dans la direction contraire de sa destination pour finalement devoir revenir sur ses pas. Enfin, après avoir conclu sa transaction, une employée de la pharmacie lui a offert un fauteuil roulant pour la reconduire à une porte accessible : un véhicule STAC s'y trouvait mais il a refusé de l'embarquer - un autre véhicule lui a été envoyé. Une information incomplète a suscité tout cet imbroglio.

Un client attendait l'autobus à la porte de la clinique externe d'un hôpital : il a vu passer un premier véhicule STAC qui s'arrête à la porte suivante. Suite à son appel auprès du centre d'appels, un deuxième se présente et il arrête également à la porte suivante : monsieur s'y dirige et interpelle le chauffeur qui s'était effectivement trompé de porte. L'entreprise a depuis mis à jour la documentation illustrée des portes accessibles des édifices publics, laquelle a été remise au personnel chauffeur.

Commentaires

Le nombre de plaintes concernant l'irrespect d'horaire a diminué particulièrement pour les départs ou les arrivées à l'avance ou, encore, pour les retards lors du retour à domicile. Les erreurs de destination ont cependant augmenté. Au-delà de la circulation routière qui s'est détériorée à l'automne, il apparaît que des erreurs humaines chez les fournisseurs, tel que l'oubli de remettre les feuilles de route au personnel chauffeur concerné, d'assigner le déplacement à un chauffeur, ou carrément d'oublier un client, sont aussi à la source de problèmes de ponctualité. L'impact pour la clientèle travailleuse peut-être important; l'employeur peut faire preuve de tolérance en autant que le problème ne soit pas récurrent. Enfin, une information non validée à propos d'un écart, et transmise comme telle aux clients, peut miner la crédibilité de l'entreprise.

Recommandations

- Évaluer la possibilité de bonifier le processus de suivi des feuilles de route au personnel chauffeur auprès des compagnies sous-traitantes.
- S'assurer que l'information transmise au client, lorsqu'il signale un écart de ponctualité, soit validée à tout coup auprès des autres intervenants (chauffeur, sous-traitant, etc.).

Service

	2008-2009	2009-2010
Délai d'attente au téléphone	7	5
Horaire	17	37
Durée du déplacement	12	19
Total	36	61

Horaire

Un client, ayant un horaire régulier de transport, apprend par une validation téléphonique aléatoire que son heure de cueillette a été changée, ce qui ne lui avait pas été signifié par le centre d'appels. Monsieur n'avait pas vu la différence parce que l'intervalle de 15 minutes pour le départ du domicile, une marge de manœuvre allouée dans la programmation des déplacements, était respecté; ce délai est d'ailleurs connu de la clientèle. Il n'y avait aucun impact sur son arrivée prévue à destination. Advenant que l'heure de cueillette du client soit modifiée, il sera dorénavant avisé. Une intervenante mentionne l'annulation à deux reprises du transport de retour pour le client : celui-ci avait raté son départ du domicile un matin et un intervenant avait annulé son retour (une annulation de départ du domicile entraîne automatiquement l'annulation de son retour). Une cliente souligne une arrivée au travail en retard à répétition (horaire régulier de transport) : le chauffeur a intercédé à plus d'une reprise auprès du centre de contrôle pour modifier le trajet en cours de route. Un jumelage du déplacement avec d'autres clients a réglé le problème.

Durée du déplacement

Une dame, qui se rend à un centre d'activités, se plaint d'un temps de déplacement nettement plus long qu'auparavant, c'est-à-dire 1h45 minutes. L'analyse du dossier confirme que 4 des 5 clients à bord du véhicule se rendent à la même adresse et demeurent dans des secteurs plutôt éloignés

les uns des autres : le trajet a été modifié pour raccourcir la durée du transport. Une cliente travailleuse mentionne qu'elle arrive en retard au travail depuis que son transport est jumelé avec une autre personne qui travaille dans le même secteur (Lebourgneuf) : les vérifications de la durée du trajet ne sont pas concluantes. Il a été suggéré à la cliente de contacter le centre d'appels advenant que la situation perdure.

Commentaires

Il y a plus d'insatisfaction mentionnée au chapitre de l'horaire du transport, laquelle cible particulièrement les clients qui ont un horaire dit régulier, c'est-à-dire la même journée de semaine, aux mêmes heures, aux mêmes destinations. En effet, la pratique d'activités régulières, que ce soit pour le travail ou autres, implique un horaire défini de début et de fin : l'impact peut donc être significatif. Une évolution de l'environnement, comme dans le cas des travaux routiers, ou encore de nouveaux clients à bord, dans des secteurs d'origine différents, peut nécessiter des ajustements, ce qui a été fait, lorsque nécessaire, après analyse de la situation.

Recommandation

- Maintenir la démarche d'amélioration continue auprès de la clientèle ayant un horaire systématique de déplacement.

Les commentaires de la clientèle

	2008-2009	2009-2010
Commentaires généraux	119	70
Félicitations	20	38

Un visiteur de l'extérieur de la ville, admis au transport adapté dans une autre ville du Québec, s'informe s'il peut utiliser les mêmes services à Québec : ceci lui a été confirmé, conditionnellement à la disponibilité de places dans les véhicules. Une cliente témoigne son appréciation d'un chauffeur qui, semble-t-il, serait sous le coup d'une mesure disciplinaire; son témoignage a été transmis au chauffeur concerné. Il est arrivé à plusieurs reprises qu'un client ou une cliente ne soit pas à l'entrée de l'immeuble ou de la résidence lors de l'arrivée du chauffeur et celui-ci ne les ayant pas trouvés, a quitté après validation auprès de STAC. Le chauffeur se conforme ainsi à la directive de l'entreprise : il est demandé aux clients d'être à la porte, prêts à embarquer. Un client s'offusque de la tenue vestimentaire d'un chauffeur, mentionnant qu'il ne se sent pas respecté. L'accompagnateur d'une cliente, qui a dû être conduite en ambulance à l'hôpital, aurait aimé pouvoir utiliser le transport adapté pour lui faire suivre son fauteuil roulant électrique, ce qui lui a été refusé : le transport en taxi privé spécialisé est très onéreux. Le transport d'un fauteuil peut être autorisé pour une activité sportive, une réparation, en autant que le client ou la cliente soit à bord du véhicule.

Commentaires

Le nombre de commentaires a diminué sensiblement au cours de la dernière année. L'approche d'information à la clientèle implantée au cours des dernières années, c'est-à-dire disponible, diversifiée, à la demande et juste à temps, a pu contribuer à ces résultats. Par ailleurs, l'autorisation de transporter un fauteuil roulant lorsque le client est à bord reconnaît les besoins d'une réparation mais pas ceux de l'utilisation une fois à destination lorsqu'il s'agit d'un transport en ambulance nécessité par une condition médicale. Il serait approprié que l'aide technique puisse suivre sans avoir besoin de recourir à une entreprise privée.

Recommandation

- Réévaluer le critère d'autorisation de transport d'une aide technique lorsque le client a dû se rendre à destination en ambulance, sa condition médicale le nécessitant.

Plaintes sérieuses

Les critères 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. Les fournisseurs sont responsables du suivi de ces plaintes auprès de leur personnel chauffeur lorsque ceux-ci sont concernés. Ces plaintes sont régies par un comité de « discipline » interne et il est arrivé que ces mesures se traduisent par le retrait d'un chauffeur au service adapté. L'entreprise ne peut donc se prononcer de façon définitive sur le fondement de la plainte, mais elle s'assure qu'elle est transmise au fournisseur.

	2008-2009	Plaintes fondées	2009-2010	Plaintes fondées
Langage abusif	7	5	18	10
Comportement abusif	10	3	12	7
Assistance à personne en difficulté	21	12	12	5
Intimidation ou perception d'intimidation	-	-	3	2
Contact physique	-	-	1	-
Discrimination ou perception de discrimination	-	-	-	-
Harcèlement ou perception de harcèlement	-	-	-	-
Total	38	20	46	24

Langage abusif

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

Des chauffeurs impatients sacrent parfois. Certains ont passé des remarques sur la condition physique des clients. D'autres ont eu des propos qui ont été mal interprétés par leurs passagers. Plusieurs ont nié avoir utilisé un langage déplacé. Une cliente n'a pas acquiescé à la demande du

chauffeur de lui donner l'adresse de sa destination (elle peut avoir des problèmes de mémoire inhérents à sa condition physique); le chauffeur lui a fait des remontrances plus qu'inappropriées. Il a d'ailleurs reconnu son erreur auprès de l'enquêteur. Tous les chauffeurs concernés ont été rencontrés par les sous-traitants pour des vérifications et des rappels à l'ordre.

Comportement abusif

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

Un chauffeur aurait ridiculisé des personnes qui sortaient d'une église; il a continué ses moqueries une grande partie du trajet : les clients à bord du véhicule n'ont pas apprécié. Un client reproche à un chauffeur d'être brusque et de le bousculer parce qu'il lui faut aller lentement pour s'installer sur le siège du véhicule. Une chauffeure s'est emportée contre une cliente parce ce qu'elle ne l'avait pas trouvée du premier coup : le numéro du local n'était pas inscrit sur sa feuille de route, une erreur commise au centre d'appels et pour laquelle la cliente n'était aucunement responsable. Un chauffeur a commenté une situation personnelle plutôt embarrassante pour une cliente au vu et au su de tous les clients à bord, ce qui l'a humiliée. Dans tous les cas, ces plaintes ont été traitées avec sérieux et rigueur.

Assistance à personne en difficulté

Un chauffeur a laissé un client non voyant seul sur le stationnement; heureusement, une personne s'est rendue compte de la situation et aurait ouvert la porte de la résidence pour celui-ci. Une autre cliente a été laissée seule entre 2 portes du hall d'entrée d'un édifice à condominiums de 8 étages : le chauffeur doit sonner pour avertir la famille d'accueil qui la guide jusqu'à son domicile, ce qui n'a pas été fait. Celui-ci a fait l'objet d'une mesure disciplinaire, entre autres parce que ce n'était pas la première fois qu'il agissait de cette façon. La famille d'une cliente s'est beaucoup inquiétée un soir de veille de Noël. En effet, celle-ci devait retourner à l'hôpital vers 22h30. Vers 23h, un employé de l'hôpital leur a téléphoné puisque la dame n'était pas revenue, tel qu'entendu, à l'heure demandée. Le centre d'appels n'avait pas confirmé à la famille que l'heure d'ar-

rivée prévue était à 23h05. À 23h11 (validé par le GPS), le chauffeur l'a laissée à l'urgence, sous la garde de la personne au poste de sécurité, en indiquant le numéro de sa chambre; la porte centrale, mentionnée comme lieu de descente sur sa feuille de route, ferme automatiquement à 21h tous les soirs, peu importe la période. La famille était préoccupée, avec raison, n'ayant pas été informée de l'heure d'arrivée prévue lors du retour.

Intimidation ou perception d'intimidation

Effrayer ou tenter d'effrayer quelqu'un en imposant sa force ou son autorité.

Chacun des chauffeurs concernés, dans les 3 cas, ont mentionné aux clients qu'ils savaient que c'était eux qui avaient formulé une plainte à leur égard. Cette façon de faire est interdite et les mesures conséquentes ont été prises afin que ça ne se reproduise plus, sauf dans un cas où ce volet n'a pas été abordé. En plus, ce chauffeur n'a pas voulu porter assistance au client.

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.

Aucune plainte n'a été formulée à ce propos.

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).

Aucune plainte n'a été formulée à ce propos.

Contact physique

Une cliente a mentionné qu'un chauffeur l'avait agressée physiquement, ce que l'enquête n'a pu démontrer. Il a été jugé préférable d'éviter que ces 2 personnes soient jumelées lors d'un transport.

Commentaires

L'augmentation du nombre de plaintes sérieuses est attribuable au langage abusif. Manifester son impatience en utilisant un langage déplacé, perçu comme agressant par la clientèle, n'est pas acceptable. Il en est ainsi pour les réactions démesurées à certains irritants, lesquelles peuvent créer aussi une situation de malaise chez les autres clients témoins de l'événement. Les chauffeurs ont l'obligation de porter assistance aux clients pour leur assurer un transport sécuritaire, du tout début jusqu'à la fin de la chaîne de déplacement. Toujours dans la même perspective, informer les intervenants de l'heure d'arrivée prévue à destination des clients concernés peut contribuer à rassurer toutes les personnes impliquées sur le déroulement du transport.

Recommandations

- Réévaluer l'approche d'information auprès des intervenants des clients sur les arrivées prévues des déplacements, particulièrement en soirée.
- Sensibiliser le personnel chauffeur sur l'impact de leurs propos ayant une connotation religieuse, telle une opinion personnelle sur un rite ou une pratique d'ordre confessionnel, lorsqu'il y a des clients à bord.

Plaintes de deuxième recours

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

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

	2008-2009	2009-2010
Confort–Sécurité - non assistance	1	1
Courtoisie	1	1
Information à la clientèle	2	-
Service		
- horaire ou trajet		
- durée du déplacement ou intervalle entre deux déplacements	2	-
- insatisfaction de l'horaire offert	-	7
- non respect de l'horaire	3	3
- véhicule ne se présente pas	-	1
Autres	4	6
Total	13	19

Quelques exemples

Être à l'heure au travail, une priorité

Une cliente commence son travail à 9h30 : on est venu la chercher à sa résidence à 9h40. L'heure de départ du domicile d'un autre travailleur a été reportée de 8h10 à 9h05 : il doit être là pour 9h. Un client mentionne des arrivées en retard de façon répétitive : des ajustements ont été apportés pour prioriser les débarquements des travailleurs, dans le même trajet, lorsqu'il y a des perturbations sur le réseau routier. Un autre a été cueilli chez lui à la même heure que le début de son horaire de travail; le chauffeur attitré à son transport n'avait pas reçu l'information sur son déplacement, son télécopieur étant brisé, ce qu'il n'avait pas signalé au répartiteur.

Recommandation

- Évaluer la pertinence d'élargir la plage horaire dans le cas des clients travailleurs pour assurer leur arrivée au travail à temps, c'est-à-dire allouer plus de temps de déplacement que celui considéré comme normal.

L'horaire offert ne convient pas

Une cliente doit être rendue à Beauport pour 13h mais ne peut être prête avant 12h00. On vient la chercher à domicile à 11h20 pour la rendre à destination à 11h55, soit plus d'une heure avant le début de l'activité.

Un changement de résidence, une nouvelle façon de faire

Une cliente est en résidence d'accueil depuis peu. Sa tutrice lui a procuré une carte OPUS pour le mois à venir; elle ne savait pas que les intervenants de la résidence s'occupent de ce genre de choses. Effectivement, la cliente avait bel et bien déjà une carte en règle pour la même période. Un remboursement a été accordé à la tutrice.

Une situation évolutive, un besoin d'assistance accru

Un client éprouve beaucoup de difficultés à gérer ses déplacements : appels téléphoniques quotidiens à répétition au centre d'appels pour confirmer, annuler, réserver, s'informer à nouveau. Il devient quasi impossible de concilier une planification adéquate des transports de ce monsieur et une réponse à ses attentes. Une restriction du nombre de déplacements quotidiens lui a été imposée, ce qui constituait une première dans ce genre de situation. Une autre mesure a été proposée, c'est-à-dire lui envoyer ses confirmations de transport sur son SMS.

Recommandation

- Élaborer un processus formel d'évaluation dans le cas de situation nécessitant des ajustements importants aux modalités de déplacement d'un client. Ce processus doit assurer l'impartialité et la perception d'impartialité de la prise de décision, tout autant que l'équité et le respect pour tous les intervenants.

Relevé des recommandations 2009-2010

Confort, sécurité, propreté

- Pour les clients nécessitant une relève de surveillance, privilégier, dans les réservations d'horaire, une plage d'arrivée à destination pouvant dépasser, à l'occasion, l'heure du début d'une activité.

Courtoisie du personnel

- Élaborer une campagne de sensibilisation auprès de la clientèle et du personnel chauffeur pour bonifier les échanges courtois au quotidien.
- Élaborer un plan de partage de connaissances sur divers aspects d'ordre culturel auprès du personnel chauffeur ainsi que des clients et leurs intervenants.

Ponctualité

- Évaluer la possibilité de bonifier le processus de suivi des feuilles de route au personnel chauffeur auprès des compagnies sous-traitantes.
- S'assurer que l'information transmise au client, lorsqu'il signale un écart de ponctualité soit validée à tout coup auprès des autres intervenants (chauffeur, sous-traitant, etc.).

Service

- Maintenir la démarche d'amélioration continue auprès de la clientèle ayant un horaire systématique de déplacement.

Les commentaires de la clientèle

- Réévaluer le critère d'autorisation de transport d'une aide technique lorsque le client a dû se rendre à destination en ambulance, sa condition médicale le nécessitant.

Plaintes sérieuses

- Réévaluer l'approche d'information auprès des intervenants des clients sur les arrivées prévues des déplacements, particulièrement en soirée.
- Sensibiliser le personnel chauffeur sur l'impact de leurs propos ayant une connotation religieuse, telle une opinion personnelle sur un rite ou une pratique d'ordre confessionnel, lorsqu'il y a des clients à bord.

Plaintes de 2^e recours

- Évaluer la pertinence d'élargir la plage horaire dans le cas des clients travailleurs pour assurer leur arrivée au travail à temps, c'est-à-dire allouer plus de temps de déplacement que celui considéré comme normal.
- Élaborer un processus formel d'évaluation dans le cas de situation nécessitant des ajustements importants aux modalités de déplacement d'un client. Ce processus doit assurer l'impartialité et la perception d'impartialité de la prise de décision, tout autant que l'équité et le respect pour tous les intervenants.

Conclusion

Les 5 dernières années ont été marquantes au transport adapté pour bonifier l'intégration de la clientèle ayant des limitations fonctionnelles. Il y a eu bien sûr le service comme tel (augmentation de 5,5 % des déplacements au cours de la dernière année) mais aussi l'information qui s'est mise au diapason avec celle dédiée à la clientèle du réseau régulier. Ceci a favorisé de meilleurs échanges entre l'entreprise et ses clients ainsi que leurs intervenants.

Une meilleure intégration à la vie active passe également par un service fiable. La ponctualité a connu plus de ratés au chapitre des erreurs de destination, imputables majoritairement à des erreurs humaines. La clientèle travailleuse a réclamé aussi une amélioration de cet aspect, l'impact dans leurs relations avec leurs employeurs pouvant être plus significatif que pour d'autres types d'activités.

Au quotidien, la courtoisie facilite les rapports humains : celle de certains membres du personnel chauffeur s'est détériorée en ce qui a trait au langage et ce, même si les propos ne s'adressaient pas à la clientèle mais concernaient plutôt des situations irritantes.

L'environnement personnel et social évolue, en particulier avec la technologie : s'y adapter passe par une connaissance partagée des éléments qui favorisent une meilleure qualité de service.

En mouvement avec le transport adapté : l'intégration « à part entière » facilitée.

Synthèse du suivi des recommandations

Volets	Années	Recommandations ¹	Non retenues	Partielles	Complétées
Confort, sécurité, propreté					
	2007	1	•		
		2		•	
	2008-2009	3			•
		4		•	
		5			•
		6		•	
		7		•	
		8			•
Courtoisie du personnel (chauffeur)					
	2006	9		•	
	2007	10		•	
	2008-2009	11		•	
Ponctualité du service					
	2006	12		•	
	2007	13			•
	2008-2009	14		•	
Service					
	2008-2009	15			•

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 : 1
 partielles : 9
 complétées : 5
total : 15

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

Suivi des recommandations

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

Confort, sécurité, propreté

- 1. Évaluer la faisabilité d'un sondage auprès des intervenants de la clientèle ayant une déficience intellectuelle pour arrimer les attentes réciproques et y répondre adéquatement (répondants, fournisseurs, responsables d'activités). (2007)**

Réponse

Nous établissons ces liens avec les intervenants. L'approche en est une de partenariat, qui vise des solutions durables, dans un processus permanent. Les ressources budgétaires ne prévoient pas de sondage.

- 2. Pour minimiser les risques reliés à l'assistance (obligatoire) à la clientèle lorsqu'il y a répétition d'événements similaires pour un client en particulier, déterminer un processus, en collaboration avec le client et, si nécessaire, les aidants naturels, qui assure que la personne résidant au lieu de destination du client, ou la personne répondante si le client vit seul, soit informée de son heure d'arrivée pour être en mesure de l'accueillir ou de signaler tout écart déraisonnable le cas échéant (ex. plus de 15 min). (2007)**

Réponse

Aucun changement informatique en ce qui a trait à la variation du 30 minutes sur l'heure d'arrivée. Les problèmes récurrents liés à l'assistance sont traités individuellement. Des notes supplémentaires sont ajoutées sur les feuilles de route afin de minimiser ou de freiner la problématique. De plus, à la fin des activités de la répartition, soit vers 0h01 du matin, la répartition communique avec chaque fournisseur pour s'assurer que tous les usagers prévus en fin de soirée sont arrivés à destination.

- 3. Bonifier formellement le processus qualité en terme d'assistance à la personne, lequel devrait tenir compte du besoin spécifique de chaque client ou cliente, de son environnement physique et social en collaboration avec les intervenants liés à la chaîne de service qui lui est attitrée. (2008-2009)**

Réponse

L'assistance fait partie des rôles et responsabilités du chauffeur dans le contrat de transport collectif signé en 2010 avec les fournisseurs de taxis. De plus, une formation sur mesure a été offerte ces dernières années par le CRDI de Québec aux chauffeurs de transport adapté. Le STAC a pour objectif de fournir cette formation à tous les nouveaux chauffeurs de transport adapté. Cette formation a été élaborée à la suite d'une démarche d'identification des besoins de formation des chauffeurs afin de mieux outiller ceux-ci pour qu'ils soient en mesure d'offrir un service à la clientèle sécuritaire et qu'ils se sentent plus confortables dans leur rôle avec la clientèle ayant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement. Un processus continu d'évaluation sur la qualité de l'assistance offerte par les chauffeurs est aussi réalisé sur la route par le STAC.

4. Définir pour chaque client la notion d'assistance nécessaire, en fonction de sa limitation, des intervenants et de son environnement. (2008-2009)

Réponse

Le STAC demande que le chauffeur voit au confort et à la sécurité des personnes handicapées dont la condition physique, psychologique ou émotive peut rendre le déplacement plus difficile. Il doit aussi composer avec les spécificités des usagers. Le besoin d'assistance d'un client étant évolutif, le transporteur ne peut être en mesure de détailler le besoin d'assistance du client, le chauffeur doit alors adapter son service au besoin du client. Seules les recommandations inscrites et utiles provenant du dossier d'admission, du client ou de son répondant peuvent être mentionnées sur les feuilles de route. Le chauffeur doit donc porter assistance au client selon sa condition. De plus, les règles et consignes des chauffeurs spécifient que : « le chauffeur doit prendre connaissance des limitations de l'utilisateur pour lui apporter l'aide nécessaire afin de lui assurer un embarquement et un transport sécuritaire. »

5. Inscire cette définition sur chaque feuille de route de son déplacement. (2008-2009)

Réponse

L'environnement informatique utilisé, soit le logiciel Accès, ne permet pas au STAC d'inscrire un message de plus de 57 caractères, ce qui est insuffisant. Le STAC inscrit plutôt au dossier des usagers les caractéristiques, déficiences et autres incapacités qui le concernent et qui seront utiles au chauffeur. À titre d'exemple, un client ayant un besoin au dossier d'admission d'être assis à l'avant dans un véhicule spécifique, ou encore d'être tenu par le bras en tout temps, verra cette remarque apparaître sur les feuilles de route du chauffeur.

6. S'assurer que la contrainte temporaire d'un client (béquilles) n'a pas pour résultat de reléguer la contrainte permanente d'un autre client en 2^e lieu (intégrer cette contrainte temporaire à la planification du trajet du véhicule). (2008-2009)

Réponse

Le logiciel Accès gère les aides à la mobilité et l'espace que celles-ci requièrent dans le véhicule, et tout cela en fonction du type de véhicule assigné au transport. Les problèmes vécus se manifestent pour la plupart lorsque les clients oublient de faire mention de l'utilisation d'une aide à la mobilité temporaire ou différente de celle qui est principalement utilisée. Si la nouvelle aide à la mobilité n'est pas inscrite au moment de la réservation, celle-ci ne sera pas calculée en terme d'espace de rangement dans le véhicule.

7. Peaufiner l'information aux personnes intervenantes sur l'application des contraintes au dossier du client ou de la cliente concernée; tenir compte dans cette démarche d'un langage convivial adapté (ex. une berline = une auto). (2008-2009)

Réponse

Le STAC ne fournit ces renseignements que sur demande du client ou de son intervenant. Le langage utilisé est spécifique puisqu'une auto peut être autant une voiture de type berline qu'une mini fourgonnette, qui sont des véhicules différents.

8. Interdire au personnel chauffeur de laisser une personne à l'extérieur du véhicule lorsqu'ils vont cueillir un autre client. (2008-2009)

Réponse

Dans l'exercice de leur fonction, les chauffeurs peuvent avoir à faire déplacer les usagers de leur siège dans le véhicule, mais il leur est enseigné de ne jamais laisser un client seul à l'extérieur du véhicule.

Courtoisie du personnel (chauffeur)

9. Promouvoir auprès du personnel chauffeur une certaine réserve dans leur comportement avec la clientèle. (2006)

Réponse

En 2009, tous les fournisseurs et chauffeurs dédiés au transport adapté ont été visités pour une mise à niveau des connaissances, particulièrement le volet sécurité et ceinture de sécurité; celui de la courtoisie a été abordé. L'inspecteur effectue également des interventions ciblées auprès des chauffeurs sur la route.

Le contrat de transport collectif par taxi régulier et taxi accessible pour les personnes handicapées a été adopté en août 2010. Le Guide de formation des chauffeurs de véhicule adapté y est inclus, les notions « avant de partir, sur la route et le service à la clientèle » y sont spécifiées. De plus, le STAC est à élaborer un guide, de format de poche, dédié aux chauffeurs de taxi qui reprend les grandes règles du STAC.

10. Évaluer, par le biais d'un sondage auprès des clients et des intervenants, les attentes de la clientèle de Transport adapté au chapitre de la courtoisie. (2007)

Réponse

Le budget 2011 ne prévoit pas de ressources budgétaires pour ce faire.

11. Proscrire tout langage ou attitude parentale à l'égard de la clientèle. (2008-2009)

Réponse

Dans le document « Règles et consignes pour les chauffeurs du transport adapté », il est stipulé que les chauffeurs doivent agir de façon irréprochable et faire preuve de politesse et de patience envers tous les usagers. Ils doivent également éviter toute forme de riposte verbale, physique, ou de gestes disgracieux.

Ponctualité

12. Tenir des séances d'information à l'intention de la clientèle et leurs répondants, sur le processus de réservation et la transmission des renseignements, ceci dans un objectif de faire participer les clients à la qualité du service. (2006)

Réponse

Le STAC prévoit demander au budget 2011 une ressource supplémentaire pour tenter d'améliorer cet aspect. Par ailleurs, afin de répondre à ce besoin, le processus de réservation a été détaillé dans le guide de l'utilisateur. De plus, le STAC effectue un appel de courtoisie aux nouveaux usagers après quelques semaines de leur admission afin de s'assurer que notre fonctionnement est bien compris par ceux-ci, et afin de répondre à leur interrogation.

13. Évaluer la possibilité, dans l'ajustement manuel des tournées informatiques (changements de dernière minute, etc.), de tenir compte de la contrainte de ponctualité pour le travail ou le suivi médical. (2007)

Réponse

Une consigne dédiée aux répartiteurs a été émise. En voici un résumé : si un chauffeur vous déclare un retard significatif et qu'il n'est pas en mesure de le rattraper, veuillez prioriser les usagers ayant un rendez-vous médical ou du travail pour le débarquement et ce, en respectant la logique du parcours.

14. Évaluer l'implantation d'une démarche qualité au chapitre de la ponctualité, laquelle doit impliquer tous les intervenants de la chaîne de service, c'est-à-dire le centre d'appels, les intervenants des résidences ou des ateliers de travail, et les clients ou leurs intervenants. (2008-2009)

Réponse

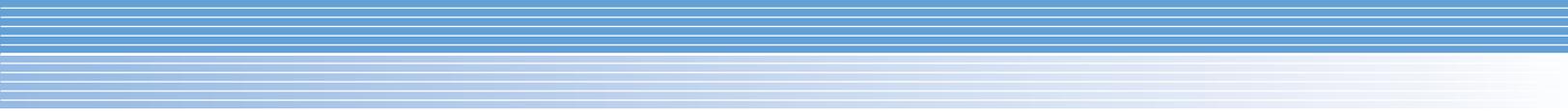
Le STAC travaille à informatiser complètement le processus de gestion des transports, ce qui signifie que chaque chauffeur recevra les informations du transport à effectuer directement dans son véhicule : une innovation qui aidera à améliorer ses processus de gestion et son service à la clientèle. Le client aura dorénavant la possibilité de connaître précisément l'heure d'arrivée du véhicule. Il pourra recevoir un appel, un SMS, ou un courrier électronique 10 minutes avant l'arrivée du véhicule.

Service

15. Interdire aux membres du personnel impliqué dans la situation d'interpeller le plaignant ou la plaignante sur sa démarche auprès de STAC, sauf si celle-ci y consent, mais obligatoirement en présence d'une tierce personne (question d'éthique). Cette façon de faire élimine les représailles ou la perception de représailles tout autant que l'intimidation (ou la perception d'intimidation) qui en découle. (2008-2009)

Réponse

Les membres du personnel doivent faire mention à leur supérieur immédiat des situations particulières avec un client. Les membres du personnel ne sont pas autorisés à interpeller directement un usager. Il en est de même pour le chauffeur, tel qu'exigé dans le contrat de transport collectif signé en 2010.





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

