



**Politique de la qualité
du service du transport adapté**

Document adopté le 21 avril 2026.

Objectifs de la politique

La MRC de La Nouvelle-Beauce considère le service de transport adapté et collectif comme étant essentiel à la participation active et à l'inclusion de tous dans la société, pour faciliter l'accès aux soins de santé, aux services essentiels, aux milieux de travail, aux organismes et aux activités de loisirs.

La présente politique vise à mettre en lumière les engagements envers la clientèle et les lignes directrices en matière de qualité des services offerts.

La MRC de La Nouvelle-Beauce offre la possibilité aux usagers de remplir un sondage annuellement afin de nous faire part de leur satisfaction à l'égard du service de transport. Cette rétroaction de la clientèle nous permet de continuer à améliorer nos services et d'apporter des correctifs, le cas échéant.

Nos engagements

Respect et courtoisie

Nous demandons aux conducteurs et au personnel de bureau d'avoir un comportement adéquat en tout temps avec la clientèle, en respectant les points suivants :

- Adopter un comportement respectueux et poli;
- Éviter toute forme de discrimination ou de jugement;
- Offrir un échange courtois lors des réservations;
- Respecter le rythme et les besoins de chaque usager.

Qualité des véhicules

L'ensemble des véhicules utilisés répondent aux normes suivantes :

- Les véhicules respectent le Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées, du Code de la sécurité routière;
- Les véhicules sont soumis à des vérifications mécaniques périodiques selon les exigences de la SAAQ;
- Les véhicules sont équipés pour répondre aux divers besoins de nos usagers, notamment avec des équipements bien entretenus et en bon état;
- Les véhicules en service sont maintenus propres (planchers, sièges et surfaces de contact).

Sécurité et gestion des risques

La sécurité est une priorité pour la MRC de La Nouvelle-Beauce, nous nous engageons à :

- Offrir un service adapté aux besoins des personnes à mobilité réduite ou ayant des besoins particuliers;
- Assurer des déplacements sécuritaires pour tous les usagers.

Fiabilité et ponctualité

Les horaires des transports sont faits de manière à répondre aux besoins de tous. Nous travaillons de façon continue afin d'offrir le meilleur service possible et de respecter les heures demandées par les usagers.

Collaboration et communication continues

Afin de faciliter l'accès à nos services et d'améliorer de façon continue nos services, voici les actions entreprises :

- Discussions fréquentes avec la compagnie de transport lors des problématiques;
- Deux rencontres par année en présentiel, afin d'échanger sur les enjeux et de mettre en place des solutions;
- Échanges réguliers avec les organismes et les intervenants œuvrant auprès des usagers ayant des besoins particuliers;
- Communications directes avec les acteurs concernés lors de tout incident impliquant un usager;
- Réception, analyse et traitement des commentaires émis par les usagers, les responsables ou les intervenants.

Traitement des plaintes

Nous considérons les plaintes comme un levier d'amélioration continue. Nous les traitons avec une grande importance et nous nous engageons à respecter les actions suivantes :

- Procéder à l'analyse des commentaires, plaintes et des suggestions des usagers dans un délai raisonnable (5 jours ouvrables);
- Assurer un suivi auprès des usagers, à la suite du traitement de leur plainte;
- Mettre en place des mesures correctives lorsque nécessaire;
- Compiler et analyser les données afin d'identifier les axes d'amélioration.

Satisfaction des usagers

Les sondages annuels nous permettent d'évaluer la satisfaction des usagers. Nous vous invitons à le remplir. Les données recueillies sont analysées et nous permettent d'élaborer un plan d'action visant à améliorer notre offre de service.

Les usagers peuvent transmettre leurs commentaires en tout temps :

- Par téléphone au 418 390-0703 option 1;
- Par courriel à transport@nouvellebeauce.com;
- Sur la messagerie Messenger de Facebook du service de transport de la MRC de La Nouvelle-Beauce;
- Par la poste à l'adresse suivante :

280, boul. Vachon Nord, bureau 200
Sainte-Marie (Québec) G6E 0H2