



## Politique relative à la qualité des services en transport adapté

**Nos valeurs : Service – Humanité – Respect - Sécurité**

### Notre engagement

Vous offrir un service sécuritaire, fiable, de qualité, qui respecte la couverture des territoires et des heures de service établies et surtout confortable à bord de véhicules entretenus rigoureusement.

Vos commentaires sont la première source de renseignements que nous utilisons pour améliorer nos services. En nous informant de toute situation que vous jugez inappropriée ou inhabituelle, vous nous aidez à rendre votre expérience de transport plus agréable. Pour ce faire nous vous invitons à compléter notre formulaire d'évaluation dans la section « Nous joindre »

Nous nous engageons à :

- Demeurer à votre écoute pour répondre le plus adéquatement possible à vos demandes, en fonction des ressources disponibles;
- Assurer le suivi des plaintes et commentaires en respect des objectifs établies dans notre politique de traitement des plaintes;
- Respecter la confidentialité de vos informations personnelles;
- Analyser les problèmes soulevés et améliorer nos pratiques lorsque requis;
- Assurer que nos chauffeurs :
  - Soient adéquatement formés pour répondre à vos besoins et familiers avec les équipements d'un véhicule adapté;
  - Vous accueillent poliment, respectueusement et attentivement;
  - Vous assistent selon les politiques établies d'un transporteur adapté;
- Évaluer nos services au moyen d'indicateurs de performance;

Nous réalisons chaque année des sondages d'évaluation auprès de nombreux utilisateurs dans le but d'accroître notre compréhension de vos besoins, de votre réalité pour ainsi améliorer la qualité de notre service de transport.



## Sondage qualité, réf. Mars 2026

Comment qualifiez-vous	Très satisfaisant	Satisfaisant	Acceptable	A améliorer
Temps d'attente	57%	25%	14%	4%
L'amabilité de nos répartiteurs	77%	18%	4%	0%
Traitement de vos demandes	52%	36%	7%	4%
Propreté des véhicules	54%	41%	4%	0%
Conduite sécuritaire	61%	32%	5%	0%
Courtoisie	82%	13%	4%	0%
Respect des politiques d'accompagnement	67%	20%	9%	4%
Clarté de l'information	39%	36%	16%	7%
Confort lors des déplacements	41%	46%	5%	5%
Accessibilité au standard de réservation / annulation téléphonique	61%	39%	20%	0%
Durée temps des déplacements	36%	39%	20%	5%
Horaire disponible	50%	39%	7%	0%
Service le dimanche	27%	27%	9%	36%

## Votre engagement

- **Respect** : le respect est une responsabilité partagée entre le chauffeur, l'utilisateur et le service de réservation. Aucune violence physique ou verbale n'est tolérée.
- **Réservations** : vous devez réserver au moins 24 heures à l'avance, entre 8h00 et 12h00 la veille du déplacement.
- **Lieux accessibles** : vos lieux de départ et d'arrivée doivent être facilement accessibles à tout moment de l'année pour les véhicules de transport adapté (rampe d'accès, déneigé l'hiver).
- **Avoir de l'aide** : si plus de trois marches sont à monter ou descendre, vous devez être en mesure de les franchir seul ou avec l'aide d'une autre personne que le chauffeur. Si vous êtes en fauteuil roulant et que vous devez franchir une ou plusieurs marches, vous devez prévoir une autre forme d'aide que le chauffeur. Celui-ci n'est pas autorisé à circuler à l'intérieur des bâtiments. Vous devez vous assurer que quelqu'un soit en mesure de vous aider à destination.
- **Embarquement** : soyez prêt au moins 15 minutes avant l'heure prévue et payez votre déplacement au chauffeur dès l'embarquement.



- Ceinture de sécurité : le port de la ceinture de sécurité est obligatoire à bord des véhicules, sauf si vous avez un certificat attestant que vous ne pouvez pas en porter une. Si vous êtes en fauteuil roulant, vous devez porter votre ceinture de sécurité à la hauteur du thorax.

Fauteuil roulant, triporteur, quadriporteur : avant de faire une réservation, assurez-vous qu'il soit réglementaire (4 ancrages obligatoires pour le fixer au plancher du véhicule, dimensions, poids) et que vous êtes en mesure de transférer sur un siège régulier du véhicule si vous utilisez un triporteur ou quadriporteur.

- Annulations : vous devez aviser le Service de réservation au moins 60 minutes à l'avance si vous devez annuler votre déplacement. Les annulations sans préavis raisonnable ou à l'arrivée du véhicule privent d'autres usagers d'une place à bord.

**Production : Direction générale – Transport adapté Ami-Bus inc.**