

Politique d'absence et d'annulation tardive de Transit Plus (politique proposée révisée)

En 2023, nous avons invité les clients, les membres de leur famille, les aidants et les prestataires de services à nous faire part de leurs commentaires sur la politique d'absence et d'annulation tardive proposée. Les commentaires reçus nous ont aidés à modifier la politique afin de la rendre plus claire, plus équitable et plus souple. Cette politique est proposée et sera présentée au conseil municipal pour examen en 2026.

La politique proposée vise à réduire le nombre d'absences et d'annulations tardives. Elle permet d'enregistrer :

- les annulations tardives;
- les absences et les annulations à la porte.

Une personne peut se voir imposer une suspension temporaire de service si elle annule tardivement, ne se présente pas ou annule à la porte trop souvent. Si la politique révisée avait été en vigueur l'année dernière, **seulement environ 3 %** des clients auraient subi une suspension temporaire de service.

Nouveautés

- Aucune sanction pécuniaire
- Enregistrement des annulations tardives et des absences et annulations à la porte de façon séparée
- Avertissements d'abord et suspensions en cas de récidive
- Remise à zéro chaque mois (les erreurs ne sont pas prises en compte)

Pour voir une comparaison complète entre la politique existante, la politique proposée en 2023 et la politique révisée, **consultez les tableaux aux pages suivantes.**

Fonctionnement de la politique proposée

Absences ou annulations à la porte

- Le client n'est pas présent à l'arrivée du chauffeur.
- Le client n'est pas prêt à partir dans les cinq minutes.
- Le client annule à l'arrivée du chauffeur.



- Le déplacement ne peut pas être effectué pour des raisons de sécurité (par exemple un chemin non déneigé ou une aide à la mobilité qui ne peut pas être bien attachée).

Annulations tardives

- Le client annule moins de deux heures avant l'heure de prise en charge.

Suspensions

Au cours d'un même mois :

- Le client ne se présente pas ou annule à la porte quatre fois ou plus, **OU**
- Le client annule tardivement six fois ou plus

Durée des suspensions

- Première suspension : 7 jours
- Deuxième suspension : 14 jours
- Troisième suspension : 30 jours
- Quatrième suspension : 60 jours
- Dans de rares cas : jusqu'à 90 jours

Appels

- Les suspensions de plus de sept jours peuvent faire l'objet d'un appel.

Comparaison des versions de la politique

Les tableaux suivants permettent d'établir une comparaison entre la politique existante, la politique proposée en 2023 et la politique révisée.

Tableau 1 : Approche adoptée et principales différences

Aspect clé	Politique existante	Politique proposée (2023)	Politique révisée
Approche globale	Sanctions pécuniaires Suspension de service imposée lorsque le montant dû est trop élevé	L'accent est mis sur la prévention, et non sur la prise de mesures punitives (aucune sanction pécuniaire). Système de points : - Le client reçoit un avertissement s'il perd trop de points. - Une suspension de service est imposée si le client reçoit trop d'avertissements. Le système de points tient compte des circonstances indépendantes de la volonté des clients.	L'accent est mis sur la prévention, et non sur la prise de mesures punitives (aucune sanction pécuniaire). Le système est facile à appliquer et à comprendre. Une suspension de service est seulement imposée en cas de déplacements manqués de façon répétée. La politique révisée reconnaît que tout peut arriver dans la vie. Les clients ne sont pas pénalisés en cas d'annulation tardive ou d'absence occasionnelle.
Annulations tardives par opposition aux absences et annulations à la porte	Aucune distinction (tous les déplacements manqués sont considérés comme une absence)	Les annulations tardives et les absences et annulations à la porte sont enregistrées séparément.	Les annulations tardives et les absences et annulations à la porte sont enregistrées séparément.



Tableau 2 : Ce qui est considéré comme un déplacement manqué

Aspect clé	Politique existante	Politique proposée (2023)	Politique révisée
Ce qui est considéré comme une absence ou une annulation à la porte	• Le client n'est pas présent. • Le client n'est pas prêt à partir dans les cinq minutes. • Le client annule à l'arrivée du chauffeur. • Le client annule moins de 30 minutes avant l'heure de prise en charge. • Le déplacement ne peut pas être effectué en toute sécurité.	• Le client n'est pas présent. • Le client n'est pas prêt à partir dans les cinq minutes. • Le client annule à l'arrivée du chauffeur.	• Le client n'est pas présent. • Le client n'est pas prêt à partir dans les cinq minutes. • Le client annule à l'arrivée du chauffeur. • Le déplacement ne peut pas être effectué en toute sécurité.
Délai d'annulation	Moins de 30 minutes avant l'heure de prise en charge	Quatre heures	Deux heures



Tableau 3 : Sanctions, suspensions et appels

Aspect clé	Politique existante	Politique proposée (2023)	Politique révisée
Type de sanction	Sanctions pécuniaires	Information Système de points : - Le client commence chaque mois avec sept points. - Le client perd un point s'il annule tardivement. - Le client perd deux points s'il ne se présente pas ou annule à la porte. - Le client reçoit un avertissement s'il perd tous ses points au cours du mois.	Le client reçoit de l'information, des notifications, des avertissements et du soutien avant une suspension. - Les compteurs sont remis à zéro au début de chaque mois. - Les suspensions sont comptabilisées sur une période de 12 mois. - Les erreurs sont examinées et ne sont pas prises en compte.
Ce qui entraîne une suspension	Le montant dû s'élève à 30 \$.	Le client reçoit deux avertissements ou plus.	Au cours d'un même mois : - Le client ne se présente pas ou annule à la porte quatre fois ou plus, OU - Le client annule tardivement six fois ou plus
Durée de la suspension	Suspension immédiate jusqu'à la	Deuxième avertissement :	Première suspension : 7 jours



Aspect clé	Politique existante	Politique proposée (2023)	Politique révisée
	réception du paiement	suspension d'une semaine • Troisième avertissement : suspension de deux semaines • Quatrième avertissement : suspension d'un mois	• Deuxième suspension : 14 jours • Troisième suspension : 30 jours • Quatrième suspension : 60 jours • Dans de rares cas : jusqu'à 90 jours
Révisions et appels	Les clients peuvent demander une révision.	Aucun processus de révision et d'appel	Un processus d'appel officiel est mis en place. Les suspensions de plus de sept jours peuvent faire l'objet d'un appel.

* La politique révisée intègre les modifications apportées à la suite des commentaires reçus au sujet de la politique proposée en 2023. Elle sera présentée au conseil municipal pour approbation en 2026.