Politique de qualité de services en transport adapté.

Octobre 2022

Politique de qualité de services en transport adapté.

Une Politique qualité n'a de sens que si elle permet réellement l'action et si elle s'inscrit dans une cohérence globale.

Une Politique qualité a pour objectif de prioriser la mise en œuvre, l'amélioration et la promotion d'un système de gestion de la qualité, un outil essentiel à la réalisation de la mission de l'organisme.

La Politique qualité s'applique à l'ensemble des employés et activités.

Octobre 2022

Table des matières

1- Engagement du Conseil d'administration de la Corporation du Transport Adapté Lac-St-Jean-Est et de ville d'Alma
2- Mission, valeurs et orientations de l'organisation
3- Objectifs de la Politique
4- Nos engagements
   4.1- Formation de notre personnel
   4.2- Qualité de nos véhicules
   4.3- Ponctualité et fiabilité
   4.4- Communication claire, régulière et efficace
   4.5- Évaluation de la satisfaction de nos clients
   4.6- Traitement des plaintes
5- Sondage d'évaluation de la qualité

1. Engagement du Conseil d'administration et de ville d'Alma

Tous les administrateurs de la Corporation du Transport Adapté Lac-St-Jean-Est ainsi que notre transporteur Autocar Jeannois et ville d'Alma s'engagent à mettre nos usagers au cœur de nos décisions et de nos actions et à tout mettre en œuvre afin d'assurer leur satisfaction et leur sécurité en matière de transport adapté.

Des enquêtes (sondages) régulières nous permettront de mieux comprendre ce que vous appréciez, mais également vos sources d'insatisfaction, s'il y a lieu, et d'y remédier le cas échéant.

Nous profiterons également de cette enquête pour évaluer si de nouveaux services et/ou équipements devraient être ajoutés à ceux que nous offrons déjà.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires : par la poste au 140 St-Joseph Sud Alma, Québec, G8B 3R1 : par téléphone au 418-668-5777 : par le courriel au **transportadapte@hotmail.com.**

Vous trouverez également un formulaire de commentaires dans chacun de nos véhicules et sur le **site Internet de ville d'Alma,** pour nous acheminer une plainte s'il y a lieu. Nous nous engageons à donner une réponse dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

Merci de prendre le temps de lire notre ***Politique de qualité de nos services en transport adapté*** et de nous faire part de vos commentaires.

_____ _____

Président de la Corporation du Transport Adapté Lac-St-Jean-Est

Direction générale ville d'Alma

2. Mission, valeurs et orientations de l'organisme

Mission

La mission de de la Corporation du Transport Adapté Lac-St-Jean-Est est de faciliter le transport de personnes souffrant de certains handicaps en offrant un service de grande qualité à toutes les personnes admises en transport adapté sur le territoire de la MRC Lac-St-Jean-Est afin de répondre à leurs besoins de façon sécuritaire et efficiente, dans la mesure de nos moyens financiers.

La Corporation du Transport Adapté a également pour mission d'offrir un service centré sur la personne à mobilité réduite et de permettre une meilleure intégration de ces personnes en facilitant leurs déplacements, notamment grâce à un service de transport adapté efficient et personnalisé.

Valeurs

Nos valeurs sont :

- Sécurité
- Respect & politesse
- Fiabilité
- Écoute
- Transparence

Ces valeurs s'appliquent tant chez nos employés que chez nos utilisateurs et de nos fournisseurs.

Orientations

La Corporation du Transport Adapté Lac-St-Jean-Est est engagé dans un processus d'amélioration continue visant à toujours offrir le meilleur service possible à ses usagers, dans les limites de sa capacité financière. Nous invitons donc tous nos usagers à nous faire part de leurs besoins, actuels et futurs, ainsi que de leurs motifs de satisfaction et/ou d'insatisfaction par rapport à la qualité de nos services.

3- Objectifs de la Politique

Cette Politique de qualité des services en transport adapté a pour objectif de prioriser la mise en œuvre, l'amélioration et la promotion d'un système de gestion de la qualité, un outil essentiel à la réalisation de la mission de notre organisme. La Politique qualité s'applique à l'ensemble des activités.

Cet objectif global sera atteint par la réalisation des sous-objectifs suivants :

- Établir, en collaboration avec les utilisateurs et selon les normes du domaine, les exigences de qualité attendues
- Démontrer que les services offerts répondent aux exigences de qualité attendues
- Proposer des engagements de services mesurables et contrôlables
- Mesurer la satisfaction de nos usagers sur une base régulière et par secteur.
- Dans la mesure du possible, apporter les correctifs aux sources d'insatisfaction
- Que le transporteur offre à ses employés la structure, les outils et la motivation pour placer les usagers et leur satisfaction au cœur de leurs prestations de service

4- Los engagements du transporteur

4.1- Formation du personnel

- Des embauches basées sur des qualités professionnelles certes, mais également – et peut-être surtout – sur des qualités relationnelles reflétant bien les valeurs de l'organisme, comme le respect, la politesse, la courtoisie, l'écoute, etc.
- Dès l'embauche, une formation d'intégration afin que le nouvel employé fasse siennes les valeurs de l'organisme et sa philosophie de placer l'usager au cœur des décisions et actions.
- Un guide de formation est remis à l'employé.
- Un suivi annuel des compétences et un programme de formations continues permettant de renforcer les points forts des individus et d'améliorer leurs points faibles.

4.2- Qualité des véhicules

- Offrir aux usagers une flotte de véhicules respectant le Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées
- Offrir aux usagers une flotte de véhicules dont l'âge moyen ne dépasse pas huit ans.
- Des véhicules propres, vérifiés et bénéficiant d'une planification d'entretien rigoureuse et respectée.
- Des véhicules dont les équipements permettent de combler les divers besoins des usagers.
- Des véhicules bien identifiés aux couleurs et au logo de l'organisme.

4.3- Ponctualité et fiabilité

- Des horaires réalistes établis en collaboration avec les chauffeurs afin que la ponctualité soit respectée en tout temps.
- Un véhicule et un chauffeur de remplacement prêts à intervenir très rapidement en cas de bris ou d'incidents.

4.4- Communication claire, régulière et efficace

- Dès le premier contact téléphonique, le nouvel usager doit être informé des procédures pour être déclaré personne admise. Le formulaire nécessaire à cette demande doit lui être rendu disponible, soit via le site Internet de l'organisme ou encore un envoi par la poste.

- Le nouveau client (usager) doit être informé sur les valeurs de l'organisme, le guide de l'usager, les modalités de réservation et de transport, etc. Il doit être dirigé vers le site web de l'organisme afin d'en apprendre davantage sur celui-ci.
- Après l'admission, l'organisme doit communiquer avec le nouvel usager, soit par courriel, téléphone ou la poste, afin de lui donner un complément d'information. Un dépliant d'information, grille tarifaire, parcours réguliers, etc.
- Les informations essentielles doivent être disponibles en tout temps dans les véhicules.

4.5- Évaluation de la satisfaction de nos clients

- Sur une base régulière, tous les ans et par secteur , nous tiendrons une enquête (sondage) afin de connaître le niveau de satisfaction de nos usagers et leur appréciation de la qualité de nos services et des équipements.
- Les éléments suivants seront évalués : disponibilité du service téléphonique, accueil et courtoisie des préposés, qualité des réponses à leurs besoins d'information, courtoisie et politesse des chauffeurs, ponctualité, respect des règles de sécurité, aptitudes à aider les gens, qualité de leur conduite.
- Évaluation également de nos véhicules et équipements ainsi que notre prestation globale de transport.
- Synthèse des résultats et plan d'actions permettant de remédier aux lacunes identifiées.

4.6- Traitement des plaintes

- Des plaintes peuvent être déposées contre l'organisme, un chauffeur ou un autre utilisateur.
- Un formulaire est disponible sur notre site Internet, par la poste sur demande ou dans nos véhicules.
- Toute plainte sera traitée avec diligence et respect par les membres du comité de gestion des plaintes.
- Une réponse quant à la réception et au cheminement de la plainte sera donnée au plaignant au plus tard dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

5- Sondage d'évaluation de la qualité

Prémisse

Étant donné la diversité des organismes en transport adapté, tant en ce qui concerne leur taille ou leur mode d'exploitation, il importe de regrouper celles-ci en différentes strates. Dans une vision d'amélioration continue, nous suggérons d'effectuer les sondages à des fréquences différentes et de limiter le nombre de questions selon la taille de l'organisme, permettant ainsi une période de mise en place des actions préventives et/ou correctives selon les capacités de l'organisme.

Catégorie de strate	Nombre de sondage annuel	Nombre minimal de questions d'un sondage
Strate des petits OTA (de 45 à 299 clients admis)	1	Nombre à déterminer
Strate des moyens OTA (de 300 à 999 clients admis)	2	Nombre à déterminer
Strate des gros OTA (1000 à 4000 clients admis)	3	Nombre à déterminer