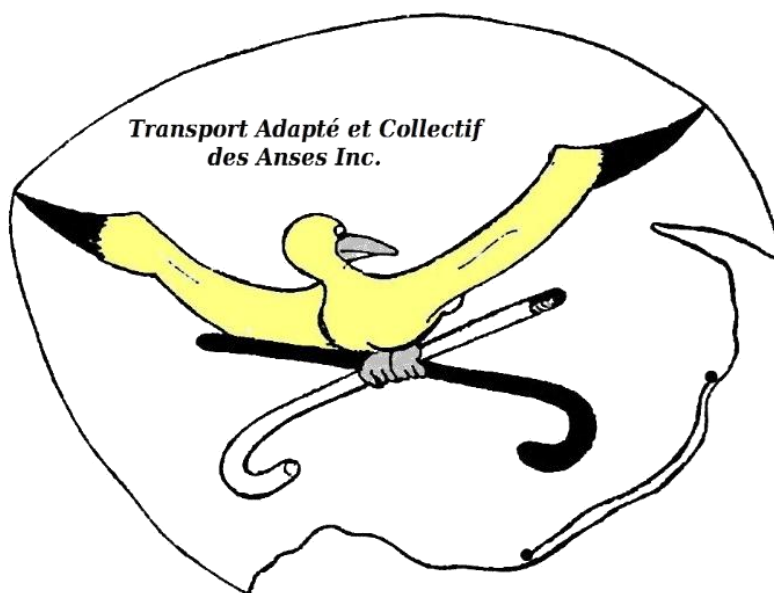
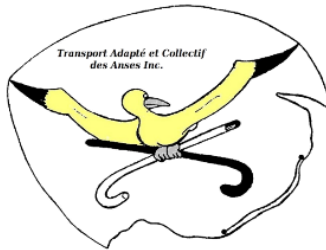


Politique Qualité des services



MRC du Rocher-Percé



Politique de qualité des services en transport adapté

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

Une Politique de qualité des services 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 de qualité des services s'applique à l'ensemble des employés et activités.

Table des matières

| | |
|---|----|
| Engagement du conseil d'administration et de la direction..... | 4 |
| Mission, valeurs et orientations de l'organisme..... | 5 |
| Mission | 5 |
| Valeurs..... | 5 |
| Orientations | 5 |
| Objectifs de la Politique | 6 |
| Nos engagements..... | 6 |
| Formation de notre personnel..... | 6 |
| Qualité de nos véhicules | 7 |
| Ponctualité et fiabilité..... | 7 |
| Communication claire, régulière et efficace..... | 7 |
| Évaluation de la satisfaction de nos clients..... | 8 |
| Traitement des plaintes..... | 8 |
| Sondage d'évaluation de la qualité | 9 |
| Prémisse | 9 |
| Questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle | 10 |

Engagement du conseil d'administration & de la direction

Tous les administrateurs et le personnel de direction de *Transport adapté et collectif des Anses Inc.* s'engagent à placer les usagers au cœur des décisions et des actions et à tout mettre en œuvre afin d'assurer leur satisfaction et leur sécurité en matière de transport adapté.

Des enquêtes (sondages) régulières permettront de mieux comprendre l'appréciation et également les sources d'insatisfaction, s'il y a lieu, et d'y remédier le cas échéant.

Cette enquête servira à évaluer si de nouveaux services et/ou équipements devraient être ajoutés à ceux déjà offerts.

Les usagers pourront faire part de leurs commentaires par courriel à l'adresse **transportdesanses@hotmail.com** ou par la poste au : Transport adapté et collectif des Anses Inc., 129 boul. René-Lévesque Ouest, Local 103, Chandler, Québec, G0C 2H0.

Également, un formulaire de commentaires sera disponible dans chacun des véhicules et sur le site Internet de la MRC du Rocher-Percé à **mrcrocherperce.qc.ca**. 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 / Préfet / Maire

Président ou Directeur

Mission, valeurs & orientations de l'organisme

MISSION

La mission du *TAC des Anses inc.* 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 du Rocher-Percé. Le tout, afin de répondre à leurs besoins de façon sécuritaire et efficiente, dans la mesure de nos moyens financiers.

Le *TAC des Anses inc.* 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 collectif efficient et personnalisé.

VALEURS

Nos valeurs sont :

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

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

ORIENTATIONS

Le *TAC des Anses inc.* 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.

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 l'entreprise. La Politique qualité s'applique à l'ensemble des employés et 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 des usagers sur une base régulière à un intervalle de trois ans
- Dans la mesure du possible, réagir et apporter les correctifs aux sources d'insatisfaction
- Offrir aux employés la structure, les outils et la motivation pour placer les usagers et leur satisfaction au cœur de leurs prestations de service

Nos engagements

FORMATION DE NOTRE 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'utilisateur 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.

QUALITÉ DE NOS 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 84 mois.
- 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.

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.

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'utilisateur, 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, la poste, ou une rencontre individuelle afin de lui donner un complément d'information. Une pochette pourra lui être fournie avec dépliant d'information, grille tarifaire, parcours réguliers, etc.
- Les informations essentielles doivent être disponibles en tout temps dans les véhicules.

ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS

- Sur une base régulière, tous les trois ans, 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 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'action permettant de remédier aux lacunes identifiées.

TRAITEMENT DES PLAINTES

- Des plaintes peuvent être déposées contre l'organisme, un chauffeur ou un autre utilisateur.
- Un formulaire est disponible sur le site de la MRC du Rocher-Percé, 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 formé d'un représentant de la MRC Rocher-Percé, ainsi que l'employé de direction au TAC des Anses Inc., et du représentant des usagers.
- 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.

Sondage d'évaluation de la qualité






PRÉMISSSE






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 sondages annuel | Nombre minimal de questions du 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) | Aux 3 ans | 50 |
| Strate des gros OTA (1000 à 4000 clients admis) | 3 | Nombre à déterminer |






Pour que votre sondage reflète fidèlement la réalité, il est essentiel que le nombre de questionnaires distribués soit proportionnel au nombre de clients admis.

Questionnaire d'évaluation de satisfaction de la clientèle

| Comment évaluez-vous notre personnel en général : | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| |  |  |  |  |  | Ne s'applique pas N/A |
| Répartiteur / Répartitrice | | | | | | |
| Chauffeur / Chauffeuse | | | | | | |
| Directeur / Directrice | | | | | | |






| Quel est votre niveau de satisfaction face à la répartition : | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|--------------------------|
| |  |  |  |  |  | Ne s'applique pas N/A |
| Accueil lors de votre appel | | | | | | |
| Sourire dans la voix | | | | | | |
| Courtoisie | | | | | | |
| Compréhension de votre demande | | | | | | |
| Réponses claires et précises | | | | | | |
| Sentiment de prise en charge | | | | | | |
| Délai de traitement de votre réservation | | | | | | |
| Temps d'attente en ligne | | | | | | |
| Est-ce qu'un appel suffit | | | | | | |
| Satisfaction à la suite de votre appel | | | | | | |






| Quel est votre niveau de satisfaction face aux Conducteurs/Conductrices: | | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|--------------------------|
| |  Très difficile |  Difficile |  Moyen |  Facile |  Très facile | Ne s'applique pas N/A |
| Accueil lors de l'entrée | | | | | | |
| Courtoisie et politesse | | | | | | |
| Respect de l'horaire | | | | | | |
| Prise en charge | | | | | | |
| Aide embarquement / débarquement | | | | | | |
| Arrimage des fauteuils | | | | | | |
| Conduite du véhicule | | | | | | |
| Sentiment de sécurité | | | | | | |
| Respect de la sécurité routière | | | | | | |
| Condition générale du véhicule | | | | | | |






| Comment évaluez-vous le service d'admission à notre service? | | | | | | |
|--|--|---|---|--|---|--------------------------|
| |  Très difficile |  Difficile |  Moyen |  Facile |  Très facile | Ne s'applique pas N/A |
| Accessibilité du formulaire | | | | | | |
| Facilité à compléter le formulaire | | | | | | |
| Délai de traitement de votre demande | | | | | | |
| Qualité de l'information lors de l'inscription | | | | | | |

| Lors de votre inscription, avez-vous reçu les informations suivantes? | | | |
|---|-----|-----|--------------------------|
| | Oui | Non | Ne s'applique pas N/A |
| Coût par déplacement | | | |
| Horaire du service | | | |
| Territoire desservi | | | |
| Service porte à porte | | | |

| Lors de votre inscription, avez-vous reçu les informations suivantes? | | | |
|---|-----|-----|--------------------------|
| | Oui | Non | Ne s'applique pas N/A |
| Règles de conduite à bord des véhicules (documentation) | | | |
| Dans l'ensemble diriez-vous que l'information était suffisante? | | | |
| Suggestions : | | | |

| Quel est votre niveau de satisfaction globale face aux éléments suivants? | | | | | | |
|---|--|---|---|--|---|--------------------------|
| |  Très difficile |  Difficile |  Moyen |  Facile |  Très facile | Ne s'applique pas N/A |
| Disponibilité du service téléphonique | | | | | | |
| Disponibilité de réservation en ligne | | | | | | |
| Procédure de réservation | | | | | | |
| Délai de traitement de votre réservation | | | | | | |
| Respect de l'horaire | | | | | | |
| Horaire des services | | | | | | |
| Coût du passage | | | | | | |
| Territoire desservi | | | | | | |
| Offre et qualité de service | | | | | | |
| Confort à bord des véhicules | | | | | | |
| Ambiance à bord des véhicules | | | | | | |
| Propreté des véhicules | | | | | | |

| Comment évaluez-vous le traitement des plaintes de notre service? | | | | | | |
|---|--|---|---|--|---|--------------------------|
| |  Très difficile |  Difficile |  Moyen |  Facile |  Très facile | Ne s'applique pas N/A |
| Accessibilité du formulaire | | | | | | |
| Clarté du formulaire à compléter | | | | | | |

| Comment évaluez-vous le traitement des plaintes de notre service? | | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--------------------------|
| |  Très difficile |  Difficile |  Moyen |  Facile |  Très facile | Ne s'applique pas N/A |
| Respect de votre demande | | | | | | |
| Délai de traitement de votre plainte | | | | | | |
| Suivi de votre plainte | | | | | | |
| Divulgateion/information des mesures préventives /correctives pour donner suite à votre plainte | | | | | | |
| À quel point il a été facile de résoudre la problématique avec nous. | | | | | | |

| Autres commentaires et suggestions |
|------------------------------------|
| |

Nous vous remercions de votre collaboration à améliorer notre service de transport adapté.

Votre opinion est grandement appréciée.

Votre formulaire sera traité de façon confidentielle.






Consigne

Lorsque complété, svp veuillez poster le formulaire dans l'enveloppe-réponse ci-jointe.

Le pointage

Considérant que chaque ligne a un pointage maximal de 5 et que « **très difficile** est égal à 1 » que « **très facile** est égale à 5 »

À l'exemple dans le tableau suivant : le résultat obtenu est de 11/15

| Comment évaluez-vous le traitement des plaintes de notre service? | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--------------------------|----------|
| |  Très difficile |  Difficile |  Moyen |  Facile |  Très facile | Ne s'applique pas N/A | Pointage |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 0 | |
| Accessibilité du formulaire | | | | X | | | 4 |
| Clarté du formulaire à compléter | | X | | | | | 2 |
| Respect du préposé au service à la clientèle | | | | | X | | 5 |

Établir une grille de calcul avec le nombre d'usagers sondés, résultat obtenu et un code de couleur tel que

Vert : sous contrôle

Jaune : action à prendre

Rouge : Urgence d'agir

