



Politique de qualité de services en transport adapté et collectif

Adoptée conseil d'administration TAP

17 novembre 2022

RésolutionCA#2022/11/17-05

Adoption conseil des maires MRC Pontiac

C.M.2022-11-11



Table des matières

- 1- Engagement du Conseil d'administration et de la direction
- 2- Buts et objectifs
- 3- Objectifs de la Politique
- 4- Nos engagements
 - 4.1- Engagement du personnel et des administrateurs
 - 4.2- Qualité de nos véhicules
 - 4.3- Communication claire, régulière et efficace
 - 4.4- Évaluation de la satisfaction de nos clients
 - 4.5- Traitement des plaintes

1. Engagement du Conseil d'administration et de la direction

Tous les administrateurs et le personnel de direction de TransporAction Pontiac (TAP) 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 et transport collectif.

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.

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 courriel à l'adresse :

sbertrand@transporaction.com
TransporAction Pontiac
1226, route 148,
Campbell's Bay (Québec) J0X 1K0
télécopieur au : 877-657-9475

La présente politique s'ajoute aux politiques déjà en vigueur de TAP. Nous vous invitons à consulter notre site internet pour connaître nos politiques : www.transporaction.com.

Si vous avez une plainte à formuler, nous vous référons à la Politique de dépôt, examen, traitement et commentaires requête, et éloge de TAP.

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

La présente politique a été élaborée à la demande du MTQ dans le cadre du Programme de subvention au transport adapté (PSTA) et a été adoptée par la MRC Pontiac et le conseil d'administration de TAP.

2- Buts et objectifs

Les objectifs de TAP sont d'organiser, fournir et maintenir un service de transport adapté et collectif rural sur le territoire de la MRC Pontiac en favorisant la mobilité des citoyennes et des citoyens en milieu rural et le développement durable des communautés.

Plus particulièrement, l'organisme a comme objectif d'offrir un service de qualité en transport adapté et collectif sur le territoire de la MRC du Pontiac afin de répondre à leurs besoins de façon sécuritaire et efficiente, dans la mesure de nos moyens financiers.

TAP est engagé dans un processus d'amélioration continue visant à toujours offrir le meilleur service possible à ses usagers, dans les limites de ses ressources. 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.

Les services de transport sont effectués principalement par autobus, mini bus, taxi adapté et par conducteurs bénévoles.

3- Objectifs de la Politique

La présente Politique de qualité des services en transport adapté et collectif 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 des buts et objectifs de l'organisme. La Politique qualité s'applique aux dirigeants, employés, contractants, le cas échéant.

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

- Établir, en collaboration avec les utilisateurs et selon les normes, 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 minimalement à tous les deux ans
- Dans la mesure du possible, apporter les correctifs aux sources d'insatisfaction
- Élaborer les outils nécessaires pour évaluer la satisfaction des usagers
- Appliquer la présente politique avec les autres politiques de TAP.

4- Nos engagements

4.1- Engagement du personnel et des administrateurs

- Assurer une formation adéquate à l'ensemble du personnel afin d'offrir un service de qualité
- Signature par les conducteurs bénévoles d'un engagement de la politique des chauffeurs bénévoles
- Signature du Code d'éthique par les membres du conseil d'administration
- Signature du Code d'éthique par les employées

4.2- Qualité de nos véhicules, ponctualité et fiabilité

- Respect des contrats avec les transporteurs qui contiennent l'ensemble des exigences pour assurer les qualités des véhicules et du service
- Collaborer avec les différents transporteurs et les conducteurs bénévoles afin de s'assurer et de développer des exigences réalistes, selon le marché, afin d'optimiser la qualité de nos services
- Optimiser les circuits afin d'être le plus efficient possible

4.3- Communication claire, régulière et efficace

- Application de la politique des usagers
- Le nouveau client (usager) doit être informé sur les valeurs de TAP, la politique des usagers, les modalités de réservation et de transport, etc. Il doit être dirigé vers le site web de TAP afin d'en apprendre davantage sur celui-ci.
- Développer un dépliant résumant la politique des usagers de TAP

4.4- Évaluation de la satisfaction de nos clients

- Sur une base régulière et minimalement à tous les deux ans, TAP s'engage à effectuer une enquête 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 notamment évalués : disponibilité du service téléphonique, accueil et courtoisie des employées, 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
- Respect de la politique des conducteurs bénévoles
- Synthèse et publication des résultats de l'enquête de satisfaction permettant de remédier aux lacunes identifiées

4.5- Traitement des plaintes

- Appliquer la politique de dépôt, examen, traitement et commentaires requête, et éloges de TAP.

5- Sondage d'évaluation de la qualité

- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle (modèle en annexe) qui pourra être modifié selon l'enquête réalisée.

Entrée en vigueur

- La présente politique a été adoptée par le conseil d'administration de TransporAction Pontiac le 17 novembre 2022 et entre en vigueur à cette date.