



## **Politique de qualité des 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.**

Mars 2023

## **TABLE DES MATIÈRES**

<b>1. ENGAGEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTION .....</b>	<b>1</b>
<b>2. MISSION, VALEURS ET ORIENTATIONS DE L'ORGANISME .....</b>	<b>2</b>
2.1 MISSION.....	2
2.2 VALEURS .....	2
2.3 ORIENTATIONS.....	2
<b>3. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE .....</b>	<b>3</b>
<b>4. NOS ENGAGEMENTS .....</b>	<b>4</b>
4.1 FORMATION DE NOTRE PERSONNEL.....	4
4.2 QUALITÉ DE NOS VÉHICULES .....	4
4.3 PONCTUALITÉ ET FIABILITÉ.....	4
4.4 COMMUNICATION CLAIRE, RÉGULIÈRE ET EFFICACE .....	4
4.5 ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS .....	5
4.6 TRAITEMENT DES PLAINTES.....	5
<b>ANNEXE 1 - SONDAGE D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ .....</b>	<b>6</b>
1 QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE EN TRANSPORT ADAPTÉ.....	6
2 MÉTHODOLOGIE DE PRISE EN CHARGE DES RÉSULTATS .....	9
<i>Le pointage</i> .....	9

## 1. Engagement du conseil d'administration et de la direction

Tous les administrateurs et le personnel de direction de *Transport adapté et collectif des Laurentides* 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 de transport collectif.

Des enquêtes régulières (sondages) 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 ces enquêtes 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 de trois façons :

- par courriel à [info@transportlaurentides.ca](mailto:info@transportlaurentides.ca),
- par la poste au 16, rue Saint-Paul Est, bureau 102, Sainte-Agathe-des-Monts,
- par télécopieur au 819 774-0473.

Vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle au 819 774-0467, 7 jours sur 7, entre 8 h et 19 h, pour nous transmettre vos commentaires, pour toutes questions ou pour porter plainte. Nous nous engageons à vous 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 des services en transport adapté*** et de nous faire part de vos commentaires.

---

Steve Perreault

Président du conseil d'administration

---

Marie-Claude Beudet

Directrice générale

## 2. Mission, valeurs et orientations de l'organisme

### 2.1 Mission

La mission de *Transport adapté et collectif des Laurentides* est de fournir aux citoyens des services de transport collectifs, sécuritaires, professionnels et accessibles, permettant de se déplacer sur un vaste territoire.

*Transport adapté et collectif des Laurentides* souhaite ainsi faciliter le transport de personnes vivant avec certains handicaps en offrant un service de grande qualité à toutes les personnes admises au transport adapté sur le territoire pour répondre à leurs besoins de façon sécuritaire et efficiente, dans la mesure de ses moyens financiers.

*Transport adapté et collectif des Laurentides* a également pour mission d'offrir un service centré sur la personne à mobilité réduite et de lui permettre une meilleure intégration en facilitant ses déplacements, notamment grâce à un service de transport collectif efficient et personnalisé.

### 2.2 Valeurs

Nos valeurs sont :

- Respect
- Engagement vers l'excellence
- Adaptabilité
- Innovation

Ces valeurs sont partagées tant par nos employés que par nos usagers et nos fournisseurs.

### 2.3 Orientations

*Transport adapté et collectif des Laurentides* 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

La 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, des fournisseurs et des activités.

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

- Établir, en collaboration avec les usagers 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 à un intervalle de quatre (4) ans ;
- Dans la mesure du possible, nous adapter 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 services.

## 4. Nos engagements

### 4.1 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 est offerte au nouvel employé, afin qu'il adopte 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.
- Le Guide de l'employé est remis à ce dernier, afin qu'il prenne connaissance de nos règles de vie, de nos processus et de nos avantages sociaux.
- Un suivi annuel d'appréciation de la contribution de l'employé est réalisé.
- Des offres de formation continue permettant de renforcer les points forts des individus et d'améliorer leurs points faibles sont discutées.

### 4.2 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 en excellente condition et qui respectent un haut standard de propreté, confort, chauffage, éclairage et sécurité.
- Planifier rigoureusement l'entretien des véhicules et leur inspection.
- Combler les divers besoins des usagers avec des véhicules munis d'équipements le permettant.
- Identifier les véhicules aux couleurs et aux logos de l'organisme.

### 4.3 Ponctualité et fiabilité

- Des horaires réalistes basés sur les ressources disponibles, afin que la ponctualité soit priorisée en tout temps.
- Un véhicule et un chauffeur de remplacement prêts à intervenir rapidement en cas de bris ou d'incidents.

### 4.4 Communication claire, régulière et efficace

- Dès le premier contact téléphonique, la personne intéressée doit être informée de la procédure d'admission au transport adapté. Le formulaire nécessaire pour la demande

d'admission lui est facilement accessible, soit par le site Web de l'organisme ou par un envoi postal gratuit.

- À travers le Guide de l'utilisateur, le nouvel usager doit être informé sur la mission de l'organisme, sur 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, en lui envoyant un complément d'information par la poste. Il doit recevoir une enveloppe contenant le Guide de l'utilisateur, un aimant avec les coordonnées de l'organisme et sa lettre d'admission.
- Le Guide de l'utilisateur contenant les informations essentielles doit être disponible en tout temps dans les véhicules.

#### 4.5 Évaluation de la satisfaction de nos clients

- Sur une base régulière, tous les quatre (4) ans, nous effectuerons 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 du personnel, qualité des réponses à leurs questions, courtoisie et politesse des chauffeurs, ainsi que leur ponctualité, respect des règles de sécurité, leurs aptitudes à aider les gens et qualité de leur conduite.
- Les véhicules et leurs équipements ainsi que notre prestation globale de transport seront aussi évalués.
- Une synthèse des résultats sera analysée, et un plan d'action permettant de remédier aux lacunes identifiées sera mis en place.

#### 4.6 Traitement des plaintes






- Des plaintes peuvent être déposées contre l'organisme, un chauffeur ou un autre usager.
- Toute personne qui désire déposer une plainte peut le faire par téléphone ou par courriel.
- Toute plainte sera traitée avec diligence et respect par l'employé désigné, selon le cas et la gravité de la plainte.
- 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 sa réception.






## Annexe 1 - Sondage d'évaluation de la qualité

Un sondage évaluant la qualité globale des services offerts aux usagers est réalisé tous les quatre (4) ans. Toutefois, un sondage pourrait être effectué de manière ponctuelle, si un élément en particulier devait être sondé entretemps.

### 1 Questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle en transport adapté






#### Questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle en transport adapté

Comment évaluez-vous notre personnel en général ?						
	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	Ne s'applique pas S. O.
Répartiteur/Répartitrice						
Chauffeur/Chauffeuse						
Agent/Agente au service à la clientèle						
Directeur/Directrice						






Quel est votre niveau de satisfaction de notre service à la clientèle ?						
	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	Ne s'applique pas S. O.
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 des chauffeurs/chauffeuses ?

	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	Ne s'applique pas S. O.
Accueil du chauffeur						
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						
Propreté à l'intérieur du véhicule						






### Comment évaluez-vous le service d'admission à notre service ?

	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	Ne s'applique pas S. O.
Accessibilité du formulaire						
Facilité à remplir le formulaire						
Délai de traitement de votre demande						
Qualité des échanges avec le personnel lors de l'admission						






### Lors de votre admission, avez-vous reçu les informations suivantes ?

	Oui	Non	Ne s'applique pas S. O.
Coût par déplacement			
Horaire du service de transport adapté			
Horaire du service de réservation			
Territoire desservi			
Service porte-à-porte			
Règles de conduite à bord des véhicules			
Dans l'ensemble, diriez-vous que l'information était suffisante ?			
Suggestions :			

### Quel est votre niveau de satisfaction globale des éléments suivants ?

	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	Ne s'applique pas S. O.
Disponibilité du service téléphonique						
Possibilité 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 des services						
Confort à bord des véhicules						
Ambiance à bord des véhicules						
Odeur à bord des véhicules						

### Comment évaluez-vous le traitement des plaintes de notre service ?

	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	Ne s'applique pas S. O.
Facilité pour effectuer la plainte						
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 a-t-il été facile de résoudre la problématique avec nous ?						






### Autres commentaires et suggestions

## 2 Méthodologie de prise en charge des résultats

### Le pointage

Considérant que chaque ligne a un pointage maximal de 5, que « **très difficile** est égal à 1 » et que « **très facile** est égale à 5 », pour chaque question, reportez le pointage de chaque critère dans la colonne de droite nommée « pointage ». Additionnez le pointage par question. Puis, par question, additionnez le pointage de **tous les sondages** et divisez le résultat par le nombre total de sondages récoltés pour obtenir une moyenne et ainsi catégoriser le résultat.

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 S. O.	Pointage
	1	2	3	4	5	0	
Facilité pour effectuer la plainte				X			4
Respect de votre demande		X					2
Délai de traitement de votre plainte					X		5

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

Vert : sous contrôle, pointage entre 11 et 15

Jaune : action à prendre, pointage entre 6 et 10

Rouge : Urgence d'agir, pointage entre 1 à 5

Il est aussi possible de comptabiliser les résultats de chaque critère, par question. Additionnez le pointage de **tous les sondages** pour chaque critère évalué et divisez le résultat par le nombre total de sondages récoltés pour obtenir une moyenne. Le pointage moyen par critère permettra de mettre en lumière les critères qui se démarquent ou qui sont défailants en lien avec chaque question. Cela peut permettre de mieux cibler les correctifs à apporter pour améliorer le service.