



Politique de qualité de services en transport adapté et/ou collectif

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.

Table des matières

- 1- Engagement du Conseil d'administration
- 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 la direction

Tous les administrateurs et le personnel de direction de Transport adapté et collectif Roulami 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/ou 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.

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

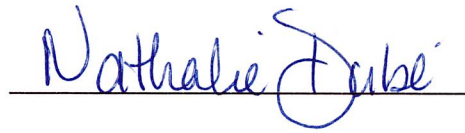
Vous pouvez nous faire part de vos commentaires par courriel à l'adresse : direction@transportroulami.ca, par la poste au 3, rue Hôtel-de-Ville Témiscouata-sur-le-Lac G0L 1X0 ou par télécopieur au : 418 899-6832

Vous trouverez également un formulaire de commentaire dans chacun de nos véhicules et sur le site Internet du Transport adapté et collectif Roulami inc. 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.

A stylized, cursive signature in blue ink, likely belonging to the President.

Présidente

A cursive signature in blue ink that reads "Nathalie Fube".

Coordonnatrice

2. Mission, valeurs et orientations de l'organisme

Mission

La mission de Transport adapté et collectif Roulami inc. est de faciliter le transport de personnes en offrant un service de grande qualité à toutes les personnes admises en transport adapté et/ou collectif sur le territoire de la MRC de Témiscouata afin de répondre à leurs besoins de façon sécuritaire et efficiente, dans la mesure de nos moyens financiers.

Le Transport adapté et collectif 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 Transport adapté et collectif Roulami 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.

3- Objectifs de la Politique

Cette Politique de qualité des services en transport adapté et/ou 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 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 de nos usagers sur une base régulière à un intervalle de 2 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

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 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.

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
- 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 transporté. Pour le volet adapté, le formulaire nécessaire à cette demande doit lui être rendu disponible, soit au bureau de l'organisme ou encore un envoi par la poste et/ou courriel.

- Le nouveau client (usager) doit être informé sur les valeurs de l'organisme, le guide de l'usager au volet adapté, les modalités de réservation et de transport, etc.
- Après l'admission au volet adapté, 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.
- Les informations essentielles doivent être disponibles en tout temps au bureau de l'organisme.

4.5- Évaluation de la satisfaction de nos clients

- Sur une base régulière, tous les deux 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'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 le site internet du Transport adapté et collectif Roulami inc., 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 par la coordonnatrice ainsi que par 2 administrateurs.
- 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 la taille ou le mode d'exploitation, il importe de regrouper celles-ci en différentes strates. Dans une vision d'amélioration continue, nous effectuerons les sondages à des fréquences différentes et nous limiterons le nombre de questions permettant ainsi une période de mise en place des actions préventives et/ou correctives selon les capacités de notre 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 au 2 ans	20
Strate des moyens OTA (de 300 à 999 clients admis)	1 par année	20
Strate des gros OTA (1000 à 4000 clients admis)	2 par année	20

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

Différents outils nous permettent de calculer la taille de l'échantillon, en voici un : <https://fr.wikihow.com/calculer-la-taille-de-l%27%C3%A9chantillon>

Une grille de compilation avec indicateur a été élaborée pour nous aider à la compilation de nos résultats facilitant ainsi nos démarches d'améliorations continues.

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle (Volet Adapté)

Comment évaluez-vous notre personnel en général :

	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	Ne s'applique pas N/A
Répartiteur / Répartitrice						
Chauffeur / Chauffeuse						
Directeur / Directrice						

Quel est votre niveau de satisfaction face à la répartition :

	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	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 suite à votre appel						
Autres :						

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						
Autres :						

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
Coût par déplacement			
Horaire du service			
Territoire desservi			
Service porte à porte			
Règles de conduite abord des véhicules			
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						
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						
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						
A quel point il a été facile de résoudre la problématique avec nous.						

Autres commentaires et suggestions

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle (Volet Collectif)

Comment évaluez-vous notre personnel en général :

	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	Ne s'applique pas N/A
Répartiteur / Répartitrice						
Chauffeur / Chauffeuse						
Coordonnateur /Coordonnatrice						

Quel est votre niveau de satisfaction face à la répartition :

	 Très difficile	 Difficile	 Moyen	 Facile	 Très facile	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 suite à votre appel						
Autres :						

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						
Autres :						

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

	Oui	Non	Ne s'applique pas
Coût par déplacement			
Horaire du service			
Territoire desservi			
Règles de conduite abord des véhicules			
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						
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						
Respect de votre demande						
Délai de traitement de votre plainte						
Suivi de votre plainte						

Comment évaluez-vous le traitement des plaintes de notre service? (suite)

Divulgateion/information des mesures préventives /correctives pour donner suite à votre plainte						
A quel point il a été facile de résoudre la problématique avec nous.						

Autres commentaires et suggestions

--

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 6/10

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