



Transport Adapté Rouyn-Noranda

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.

Mars 2023

Table des matières

- 1- Engagement du Conseil d'administration et de la direction
- 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 du Transport Adapté Rouyn-Noranda s'engagent à ce que nos usagers soient 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. Vous pourrez également apporter des suggestions pour améliorer le service.

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: info@ta-rn.com, par la poste au 102, 13^e Rue, Rouyn-Noranda, Qc J9X 5H7. Vous trouverez également un formulaire de commentaire dans chacun de nos véhicules et à l'adresse suivante : www.rouyn-noranda.ca/citoyens/transports/transport-adapte

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

Direction générale

2. Mission, valeurs et orientations de l'organisme

Mission

Fournir aux citoyens et citoyennes vivant avec un handicap et/ou en perte d'autonomie des services de transport sécuritaires, professionnels et accessibles sur un vaste territoire.

Nos valeurs sont :

- Sécurité
- Respect
- Fiabilité
- Transparence
- Disponibilité

Orientations

Transport Adapté Rouyn-Noranda 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 a pour objectif d'améliorer les processus ainsi que la qualité des services du transport adapté. La Politique qualité s'applique à l'ensemble des employés, des usagers et à ses activités

Cet objectif sera atteint avec les éléments suivants :

- Collaborer avec les utilisateurs
- 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 (deux fois par année)
- 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

4.1- Formation de notre personnel

- Des embauches basées sur des qualités professionnelles et sur des qualités relationnelles reflétant bien les valeurs de l'organisme.
- 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
- Offrir aux usagers une flotte de véhicules dont l'âge moyen ne dépasse pas 72 mois.
- Des véhicules propres, vérifiés et bénéficiant d'une planification d'entretien rigoureuse et respectée.
- 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, la poste, ou une rencontre individuelle afin de lui donner un complément d'information. Une pochette peut être fournie sur demande avec dépliant d'information, grille tarifaire, parcours réguliers.
- Les informations doivent être disponibles en tout temps dans les véhicules.

4.5- Évaluation de la satisfaction de nos clients

- Sur une base régulière, deux fois par année, 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 de transport selon l'horaire de l'usager, disponibilité du service téléphonique, accueil et courtoisie des répartitrices, 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.

Les plaintes sont adressées à la direction de la vie active, culturelle et communautaire à la Ville de Rouyn -Noranda. Elle sera traitée avec diligence et respect.

Par courriel : transport@rouyn-noranda.ca

Par téléphone : 819-797-7110 poste 7393

Par courrier : 100 rue Taschereau Est, C.P. 220, Rouyn-Noranda, Québec, J9X 5C3

- Un accusé de réception sera acheminé dans un délai de 48 heures ouvrables. Une réponse quant au cheminement de la plainte sera donnée au plaignant au plus tard dans les 20 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.

5- Sondage d'évaluation de la qualité

Prémisse

C'est en considérant une moyenne de plus de 15 000 déplacements par an et tout près de 900 usagés que Transport adapté Rouyn-Noranda s'engage à effectuer, deux fois par année, un sondage de satisfaction auprès de sa clientèle tel que demandé.

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

Vous trouverez ci-dessous la proposition de questionnaire soumis.

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

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						

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
Coût par déplacement			
Horaire du service			
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 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						
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

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, résultats obtenus et un code de couleur tel que :

Vert : sous contrôle

Jaune : action à prendre

Rouge : Urgence d'agir