



accessibilité  écomobilité

POLITIQUE DE QUALITÉ DE SERVICES
Transport adapté et collectif
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
 - 4.4.a- Pour tous les usagers
 - 4.4.b- Pour usager en transport adapté
 - 4.5- Évaluation de la satisfaction de nos clients
 - 4.6- Traitement des plaintes

ANNEXE 1

FORMULAIRE DE PLAINTÉ / SUGGESTION

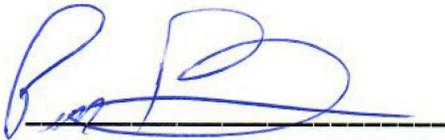
1. Engagement

Tous les administrateurs et le personnel de direction du STC des Sources s'engagent à mettre nos usagers au cœur de nos décisions, 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.

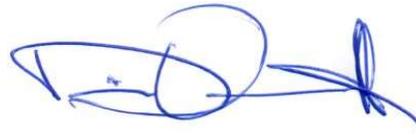
Les administrateurs, la direction du STC des sources ainsi que les employés/es sont engagés dans un processus d'amélioration continue visant à toujours offrir le meilleur service possible à ses usagers, dans les limites de sa capacité financière. Nous invitons donc tous nos usagers à nous faire part 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.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires par courriel à l'adresse : info@stcdessources.com , par la poste au 309, rue Chassé, Val-des-Sources, J1T 2B4. Vous trouverez également un formulaire de commentaire dans chacun de nos véhicules et sur notre site Internet au www.stcdessources.com pour nous acheminer une plainte s'il y a lieu.

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



Pierre Bellerose, Président



Denis Verreault, Direction générale

2. Mission, valeurs

Mission

Offrir un service de transport de personnes qui s'adresse à l'ensemble de la population sans distinction des individus et des besoins

Valeurs

Nos valeurs sont :

- **Responsabilité sociale**
- **Développement durable**
- **Qualité du service**
- **Éthique**
- **Innovation**

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

3- 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 de notre prestation de service.

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

- Maintenir, 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
- Tenir compte, réagir et apporter les correctifs aux sources d'insatisfaction, dans la mesure du possible
- Offrir aux employés une structure, les outils et la motivation pour placer les usagers, leur sécurité et leur satisfaction au cœur de leurs prestations de service
- S'assurer du respect par les employés/es des politiques internes

4- Nos engagements

4.1- Formation de notre personnel

- Des embauches basées sur des qualités professionnelles certes, mais également 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 ainsi qu'une copie des politiques internes à respecter.
- 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 et en transport collectif
- Offrir aux usagers une flotte de véhicules dont l'âge moyen ne dépasse pas 60 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.

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.
- En cas d'imprévu majeur l'utilisateur sera contacté dans les plus brefs délais.

4.4- Communication claire, régulière et efficace

4.4.a – Pour tous les usagers

- Dans toutes communications avec les usagers, nous nous engageons à utiliser un langage clair, accessible et adapté à chaque usager.
- S'assurer de la compréhension de l'utilisateur.
- Retourner tous les appels dans un délai de 24h ouvrable du message laissé.
- Les informations essentielles doivent être disponibles en tout temps dans les véhicules.
- Rester disponible pour répondre à toutes questions des usagers
- Les usagers seront informés de l'existence des guides, des politiques et des 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.

4.4.b – Pour usager en transport adapté

- 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 par envoi postal.
- Le nouvel usager doit être informé sur les valeurs de l'organisme, le guide de l'utilisateur, la politique de qualité de service, 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.

4.5- Évaluation de la satisfaction de nos clients

- Sur une base régulière, tous les deux (2) 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. Selon les normes établies pour refléter le plus fidèlement la réalité.
- 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 (CA, direction et employés/es), un chauffeur ou un autre utilisateur.
- Un formulaire est disponible sur notre site Internet www.stcdessources.com, par la poste sur demande au 819 879-7107 ou dans nos véhicules et en annexe du présent document
- Toute plainte sera traitée avec diligence et respect par les membres du comité de gestion des plaintes formé du Coordonnateur, et 2 membres du Comité Ressources Humaines. Si l'une des personnes du comité de gestion de plaintes est impliquée dans la plainte, le président du Conseil d'Administration prendra sa place pour le traitement de cette 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 la réception de celle-ci.

