TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF DU TÉMISCAMINGUE

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.

Octobre 2022
Mise à jour en juin 2025

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 et collectif du Témiscamingue 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.

Des sondages annuels 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 ce sondage 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@tactemis.ca, par la poste au 336, Route 101 Sud, Duhamel-Ouest (Québec), J9V 2E5 ou par téléphone au 819 629-3332

Vous trouverez également un formulaire de commentaire sur notre site Internet au www.tactemis.ca 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.

Président Conseil d'administration TACT	Directrice générale TACT

2. Mission, valeurs et orientations de l'organisme

Mission

La Corporation du Transport Adapté du Témiscamingue a été fondée en 1987. Elle a pour but d'offrir un service de transport en commun adapté aux personnes vivant avec un handicap. Également, lorsque des places sont vacantes, le service est offert à la population générale. En 2024, la Corporation du transport adapté du Témiscamingue a modifié son image et son nom pour devenir le Transport adapté et collectif du Témiscamingue. Celui-ci a pour mission de contribuer à l'intégration sociale, professionnelle et économique de sa clientèle en leur offrant un service de transport pour le travail, les études, les soins médicaux ainsi que pour les loisirs.

Le Transport adapté au Témiscamingue c'est :

- Un service de porte-à-porte sécuritaire et de qualité
- Des horaires et des trajets selon les besoins de sa clientèle
- Des tarifs à la portée de tous
- Des retombées économiques dans les municipalités
- Un service 5 jours sur 7
- Une accessibilité à des transports pour les loisirs, les études, la santé et le travail.

Valeurs

Nos valeurs sont :

- Accessibilité
- Respect
- Sécurité

Ces valeurs s'appliquent tant chez nos employés que chez nos usagers.

Orientations

Le Transport adapté et collectif du Témiscamingue 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 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.

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 d'un an
- 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 sur des qualités relationnelles reflétant bien les valeurs de l'organisme, comme l'accessibilité, le respect et la sécurité ainsi que la politesse, la courtoisie, et l'écoute;
- 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'usager au cœur des décisions et actions;
- Un guide de formation est remis à l'employé;
- Un suivi annuel des compétences 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 déclaré personne admise. Le formulaire nécessaire à cette demande doit lui être rendu disponible, soit via le site Internet de l'organisme (tactemis.ca) ou encore un envoi par la poste;
- Le nouvel 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, par 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, code d'éthique, parcours réguliers, etc.

4.5- Évaluation de la satisfaction de nos clients

- **Sur une base régulière, à tous les deux ans, le TACT fera parvenir aux usagers un sondage afin de connaître le niveau de satisfaction de ceux-ci et leur appréciation de la qualité de nos services et équipements;**
- Les éléments suivants seront évalués : disponibilité du service téléphonique, accueil et courtoisie des administrateurs, 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

Tous les usagers, les employés et le personnel de soutient ont reçu un code d'éthique décrivant les droits et les responsabilités de chacun.
S'il y a des insatisfactions :

- Des plaintes peuvent être déposées contre l'organisme, un chauffeur ou un autre utilisateur;
- Un formulaire est disponible sur notre site Internet ou par la poste sur demande;
- Toute plainte sera traitée avec diligence et respect par les membres du comité de gestion des plaintes formé du Conseil d'administration et de la Direction;
- 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. (à vérifier avec notre politique).

5- Sondage d'évaluation de la qualité

Étant donné la diversité des organismes en transport adapté, tant en ce qui concerne leur taille ou leur mode d'exploitation, il importe de regrouper celles-ci en différentes strates. Dans une vision d'amélioration continue, il est suggéré d'effectuer les sondages à des fréquences différentes et de limiter le nombre de questions selon la taille de l'organisme, permettant ainsi une période de mise en place des actions préventives et/ou correctives selon les capacités de l'organisme.

Pour l'organisme du Transport adapté et collectif du Témiscamingue, qui compte environ 200 membres, nous ferons un sondage annuellement.