



Politique de qualité de services en transport adapté et 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.

Août 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 la direction d'Omnibus région d'Acton 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 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 : omnibusacton@outlook.com ou par la poste au ; Omnibus région d'Acton, 1187 rue Saint-André, CP 28, Acton Vale J0H 1A0. Notez que nous n'acceptons aucune transmission de plainte par l'intermédiaire d'un réseau social (ex, messenger, facebook, etc). Vous trouverez un formulaire de commentaire sur notre site Internet au www.omnibusra.com 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.

Chantal Lavallée

Présidente

Carine Wittig

Directrice générale

2- Mission, valeurs et orientations de l'organisme

Mission

La mission d'Omnibus région d'Acton est de faciliter le transport de personnes ayant des incapacités ou non, en offrant un service de grande qualité à toutes les personnes admises en transport adapté et/ou collectif sur le territoire de la MRC d'Acton, afin de répondre à leurs besoins de façon sécuritaire et efficace, dans la mesure de nos moyens financiers.

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

Omnibus région d'Acton 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 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'organisme. 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
- 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

- 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.
- L'accès à des formations pertinentes afin d'aider l'employé dans ses fonctions.

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.
- 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 et révisés quotidiennement afin que la ponctualité soit respectée en tout temps.
- Un service d'urgence disponible en dehors des heures de bureau réservé uniquement aux transports confirmés du jour qui auraient plus de 10 minutes de retard.

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 est rendu disponible, 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'utilisateur, 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, par téléphone afin de lui donner un complément d'information.
- Les informations essentielles doivent être disponibles en tout temps dans les véhicules et sur le site internet.

4.5- Évaluation de la satisfaction de nos clients

- Sur une base régulière, nous réaliserons un sondage afin de connaître le niveau de satisfaction de nos usagers et leur appréciation de la qualité de nos services et équipements.
- 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 par la poste, sur le site web, sur demande ou dans nos véhicules.
- Toute plainte sera traitée avec diligence et respect par les membres du comité de gestion des plaintes formé de la direction et du conseil d'administration.
- 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.