



Politique de qualité de services en TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF

Révisée 18 novembre 2025

Adoptée conseil d'administration TAC Papineau

Résolution CA-1523-2025

Adoptée conseil des maires MRC Papineau

17 décembre 2025

Résolution 2025-12-302

1. ENGAGEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTION

TAC Papineau (La Corporation des Transports adapté et collectif de Papineau), ci-après appelée la Corporation ou la CTACP, est un organisme à but non lucratif mandaté par la MRC de Papineau pour effectuer le transport adapté et collectif sur le territoire de la MRC.

Tous les administrateurs et le personnel de la CTACP 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 de transport collectif.

La présente politique a été élaborée à la demande du MTQ dans le cadre du Programme de subvention au transport adapté (PSTA) et a été adoptée par la MRC de Papineau et le conseil d'administration de la CTACP. Celle-ci devient l'outil principal pour l'évaluation, par différents moyens, de nos services de transport. La politique se veut donc être un processus en continu.

Des enquêtes (sondages) régulières nous permettent de mieux comprendre ce que les usagers apprécient, mais également de connaître les sources d'insatisfaction, s'il y a lieu, et d'y remédier le cas échéant. Cette enquête permet également d'évaluer si de nouveaux services et/ou équipements devraient être ajoutés à ceux que nous offrons déjà.

La présente politique de qualité de services s'ajoute aux guides et politiques déjà en vigueur de la CTACP. Nous vous invitons à consulter notre site internet pour connaître nos guides et politiques : www.tacpapineau.ca Si vous avez des commentaires ou une plainte à formuler, nous vous référons à la Politique de traitement des plaintes.

2. BUTS ET OBJECTIFS DE LA CORPORATION

Les objectifs de la Corporation sont d'organiser, fournir et maintenir un service de transport adapté et collectif rural sur le territoire de la MRC de Papineau en favorisant la mobilité des citoyennes et des citoyens en milieu rural et le développement durable des communautés.

Plus particulièrement, la Corporation a comme objectif d'offrir un service de qualité en transport adapté et collectif sur le territoire de la MRC de Papineau afin de répondre à leurs besoins de façon sécuritaire et efficiente, dans la mesure de nos moyens financiers.

La Corporation est engagée dans un processus d'amélioration continue visant à toujours offrir le meilleur service possible à ses usagers, dans les limites de ses ressources. 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. Les services de transport sont effectués principalement par autobus, mini bus et par conducteurs bénévoles.

3. OBJECTIF DE LA POLITIQUE DE QUALITÉ DE SERVICES

La présente Politique 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 des buts et objectifs de la Corporation. La Politique s'applique aux dirigeants, employés et contractants, le cas échéant.

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

- Appliquer la présente politique avec les autres guides et politiques de la Corporation
- Établir, en collaboration avec les utilisateurs et selon les normes, les exigences de qualité attendues
- Démontrer que les services offerts répondent aux exigences de qualité attendues
- Proposer des engagements de services mesurables et contrôlables
- Dans la mesure du possible, apporter les correctifs aux sources d'insatisfaction
- Élaborer les outils nécessaires pour évaluer la satisfaction des usagers
- Mesurer la satisfaction de nos usagers sur une base annuelle

4. NOS ENGAGEMENTS

a) Engagement du personnel et des administrateurs

- ✓ Assurer une formation adéquate à l'ensemble du personnel afin d'offrir un service de qualité
- ✓ Signature de l'engagement du Code d'éthique par les membres du conseil d'administration
- ✓ Signature de l'engagement du Code d'éthique par les employés

b) Qualité de nos véhicules, ponctualité et fiabilité

- ✓ Signature par les conducteurs bénévoles d'un engagement du guide à l'intention des conducteur bénévoles
- ✓ Respect du guide des conducteurs bénévoles
- ✓ Respect des contrats avec les transporteurs qui contiennent l'ensemble des exigences pour assurer les qualités des véhicules et du service
- ✓ Collaborer avec les différents transporteurs et les conducteurs bénévoles afin de s'assurer et de développer des exigences réalistes, selon le marché, afin d'optimiser la qualité de nos services
- ✓ Optimiser les circuits afin d'être le plus efficace possible

c) Communication claire, régulière et efficace

- ✓ Application du guide des usagers
- ✓ Le nouveau client (usager) doit être informé sur les valeurs de la Corporation, du guide des usagers, les modalités de réservation et de transport, etc. Il doit être dirigé vers le site internet de la Corporation afin d'en apprendre davantage sur celui-ci
- ✓ Publication d'un dépliant résumant le guide des usagers
- ✓ Publication de la présente politique sur le site internet

d) Évaluation de la satisfaction de nos usagers en transport adapté (sondage annuel de la qualité de services)

Sur une base annuelle, la Corporation s'engage à effectuer un sondage afin de connaître le niveau de satisfaction de nos usagers en transport adapté et leur appréciation de la qualité de nos services et des équipements. Le questionnaire d'évaluation de la satisfaction de la clientèle pourra être modifié selon le sondage et l'évaluation du dossier.

Plusieurs éléments seront notamment évalués par exemple: disponibilité du service téléphonique, accueil et courtoisie des employées, qualité des réponses à leurs besoins d'information, courtoisie et politesse des chauffeurs, ponctualité, respect des règles de sécurité, empathie envers les usagers, qualité de leur conduite.

La Corporation s'engage à effectuer la synthèse et la publication des résultats du sondage de satisfaction sur le site internet de TAC Papineau www.tacpapineau.ca

e) Traitement des plaintes

La Corporation s'engage à appliquer la politique de traitement des plaintes de la Corporation.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires ou plaintes à la direction générale :

→ Par courriel : dg@tacpapineau.ca

→ Par courrier ou en personne à :

TAC Papineau (CTACP)
629 route 321 Nord
Saint-André-Avellin (Québec) J0V 1W0

5. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique a été adoptée par le conseil d'administration de la Corporation le 18 novembre 2025 et entre en vigueur à cette date.