

Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers

Section 2.11 – L'autocontrôle de la qualité

1. Résumé

Cette section présente les directives pour bien réaliser l'autocontrôle de la qualité.

2. Principes généraux

L'autocontrôle est un moyen que doit utiliser le mandataire pour uniformiser et optimiser la qualité de ses services de vérification de véhicules routiers. Deux fiches servent à noter les résultats. Elles sont disponibles dans la section « Formulaires » du portail SAAQclic – Mandataires en vérification de véhicules routiers.

Après avoir rempli les fiches d'autocontrôle, le mandataire doit corriger immédiatement les éléments non conformes.

La [Fiche d'autocontrôle des éléments contractuels – Pour les contrats signés depuis 2016](#) permet de vérifier le respect des normes réglementaires et contractuelles et d'ainsi conserver un haut niveau de qualité et d'uniformité.

La [Fiche d'autocontrôle du service à la clientèle](#) permet de mesurer le professionnalisme, l'intégrité, l'équité et le sens des responsabilités du mandataire et de son personnel.

N. B. : Tous les éléments à vérifier se trouvent dans le contrat, l'appel d'offres, l'offre de service, le [Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers](#) et les autres guides.

3. Le mandataire doit :

3.1 Fiche d'autocontrôle des éléments contractuels

- Remplir au minimum deux fois par année la fiche d'autocontrôle des éléments contractuels en cochant les cases appropriées;
- S'assurer que la fiche est bien remplie et que les renseignements sont véridiques;
- Cocher la case appropriée au bas de la fiche:
 - « Autocontrôle conforme » lorsqu'il n'y a aucune non-conformité;
 - « Autocontrôle Non conforme » lorsqu'il y a une ou plusieurs non-conformités;
- Faire signer la fiche par le responsable des opérations;
- Si la case « Autocontrôle non-conforme » est cochée, corriger la situation;

Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers

Section 2.11 – L’autocontrôle de la qualité

- Faire signer la fiche par le responsable des opérations;
- Conserver la fiche dans ses dossiers et la rendre disponible au personnel de la Société sur demande. (Voir la section 3.1, L’approvisionnement, la conservation et la distribution des formulaires et documents)

3.1.1 Les éléments qui seront vérifiés

- Stationnements
- Affichage (interne et externe)
- Comptoir d’accueil
- Télécopieur et numériseur
- Assurance responsabilité
- Conservation des documents
- Accessibilité aux personnes à mobilité restreinte
- Postes de travail proposés
- Heures de service réservées à la vérification de véhicules routiers
- Liste du personnel proposé
- Équipements et outils (présents et fonctionnels)

3.2 Fiche d’autocontrôle du service à la clientèle

- Remplir au minimum deux fois par année la fiche d’autocontrôle du service à la clientèle en cochant les cases appropriées et en remplissant les espaces appropriés;
- S’assurer que la fiche est bien remplie et que les renseignements sont véridiques;
- Cocher la case appropriée au bas de la fiche;
 - « Autocontrôle conforme » lorsqu’il n’y a aucune non-conformité;
 - « Autocontrôle non-conforme » lorsqu’il y a une ou plusieurs non-conformités;
- Faire signer la fiche par le responsable des opérations;
- Si la case « Autocontrôle non-conforme » est cochée, corriger la situation;
- Faire signer la fiche par le responsable des opérations;
- Conserver la fiche dans ses dossiers et la rendre disponible au personnel de la Société sur demande. (Voir la section 3.1, L’approvisionnement, la conservation et la distribution des formulaires et documents)

Guide du mandataire en vérification de véhicules routiers

Section 2.11 – L’autocontrôle de la qualité

3.2.1 Les éléments qui seront vérifiés

- Service à la clientèle
- Qualité des vérifications de véhicules routiers