



SOCIÉTÉ DE
TRANSPORT
DU SAGUENAY

Politique d'engagement de qualité de service

Adoptée le 5 juillet 2023

Résolution 23-132





La politique d'engagement de qualité de service de la STS s'articule autour de cinq priorités :



La ponctualité



La courtoisie



L'information et le service à la clientèle



La sécurité



La propreté et la fiabilité



SOCIÉTÉ DE
TRANSPORT
DU SAGUENAY

Ponctualité



Nos engagements

- Être à l'heure par rapport à la plage horaire prévue : 2 minutes à l'avance et pas plus de 3 minutes de retard.
- Intervenir rapidement en cas d'interruption ou de perturbation du service .
- Agir constamment pour réduire les retards.

L'engagement de nos clients

- Connaître son itinéraire et le planifier.
- Arriver à l'avance à l'arrêt.
- Préparer son titre de transport.
- Se rendre visible à l'approche de l'autobus.
- Attendre que les gens descendent de l'autobus avant de monter.
- Se diriger vers l'arrière de l'autobus.
- Descendre par la porte arrière.

Courtoisie



Nos engagements

- Accueillir les clients de manière professionnelle et courtoise en tout temps : à bord des véhicules et au téléphone.
- Assurer un traitement équitable et inclusif.
- Répondre aux questions.

L'engagement de nos clients

- Faire preuve de civisme et de politesse envers le personnel et la clientèle.
- Présenter clairement son titre de transport au chauffeur.
- Céder sa chaise à une personne qui en a plus besoin que vous.
- Avertir le chauffeur à l'avance de son intention de descendre.

Information et services à la clientèle



Nos engagements

- Donner des informations claires et en temps réel, via nos plateformes d'information et notre service à la clientèle.
- Communiquer rapidement en cas d'interruption ou de perturbation du service.
- Assurer un service confidentiel.
- Assurer un suivi aux demandes.

L'engagement de nos clients

- Nous informer le plus rapidement possible après un événement et nous fournir les renseignements nécessaires tels que : la date et l'heure de l'événement, l'endroit, le numéro du parcours, ainsi que la direction et le numéro de l'autobus.

Sécurité



Nos engagements

- Offrir des équipements sécuritaires et fiables.
- Respecter le Code de la sécurité routière.
- Adapter la vitesse aux conditions routières et à la circulation.
- Avoir une conduite préventive.

L'engagement de nos clients

- Laisser repartir l'autobus avant de traverser la rue.
- S'éloigner de la chaussée à l'approche de l'autobus.
- Avoir un point d'appui durant le déplacement.

Propreté et fiabilité



Nos engagements

Pour les abribus et les stations tempérées, garantir :

- Des fenêtres propres qui permettent de voir à l'extérieur.
- Un sol propre et sécuritaire.
- Des bancs où vous n'hésitez pas à vous asseoir.
- S'il y a une poubelle fournie, s'assurer qu'elle soit propre et qu'elle ne déborde pas.
- Un accès dégagé et un sol sécuritaire en hiver.

Pour les autobus, garantir :

- Assurer la fiabilité des autobus fiables
- Des fenêtres propres qui permettent de voir à l'extérieur.
- Un plancher propre et sécuritaire.
- Des sièges propres où vous n'hésitez pas à vous asseoir.

L'engagement de nos clients

- Éviter de mettre les pieds sur les bancs.
- Déposer les déchets dans une poubelle et non par terre.
- Éviter de dessiner sur les vitres ou d'y apposer des collants.
- Aviser le chauffeur ou le service à la clientèle si quelque chose doit être nettoyé.

Note :

- Les interventions peuvent parfois prendre plus de temps lors de tempêtes ou d'autres situations extrêmes de température.
- Avec les variations de température fréquentes en hiver, les autobus peuvent se salir plus rapidement.





SOCIÉTÉ DE
TRANSPORT
DU SAGUENAY