



SOCIÉTÉ DE
TRANSPORT
DU SAGUENAY

POLITIQUE DE QUALITÉ DU SERVICE EN TRANSPORT ADAPTÉ

Adoptée le 26 février 2024
Résolution 24-030

Notre engagement

Par sa Politique de qualité de service en transport adapté, la Société de transport du Saguenay souhaite optimiser l'expérience des personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite lors de leurs déplacements.

Il s'agit d'un engagement concret pour améliorer la qualité de nos services pour nos clients afin d'assurer leur satisfaction et leur sécurité.

Notre politique d'engagement de qualité de service se décline en 5 thèmes : la ponctualité, la courtoisie, l'information et le service à la clientèle, la sécurité ainsi que la propreté et la fiabilité.

Elle cadre avec nos valeurs « Placer le client au cœur de nos actions » et « S'améliorer, innover et exceller ».



PONCTUALITÉ

NOS ENGAGEMENTS

- Être à l'heure par rapport à la plage horaire mentionnée lors de la réservation;
- Selon la disponibilité des véhicules, tenter de réduire les retards et le temps de déplacement;
- Confirmer, sur demande, l'heure de votre déplacement pendant les heures de bureau du service à la clientèle.

L'ENGAGEMENT DE NOS CLIENTS

- Être prêt à l'arrivée du transport;
- Avoir un titre de transport valide le 1^{er} du mois ou la monnaie exacte pour un déplacement;
- Se conformer aux consignes du chauffeur lors de l'embarquement et du débarquement;
- Respecter les procédures de réservation;
- Aviser le service à la clientèle au moins 24 h à l'avance pour modifier ou annuler une réservation.



COURTOISIE

NOS ENGAGEMENTS

- Accueillir les clients de manière professionnelle et courtoise en tout temps : à bord des véhicules et au téléphone;
- Proposer des alternatives de déplacement lorsque la demande de réservation ne peut être honorée;
- Assister les clients tout au long de leur déplacement selon les bonnes pratiques;
- 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 faute de quoi une sanction pourrait s'imposer;
- Présenter clairement son titre de transport au chauffeur;
- Se conformer aux consignes de sécurité du chauffeur.



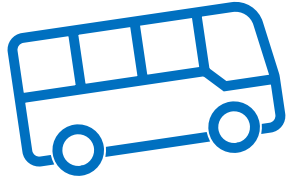
INFORMATION ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

NOS ENGAGEMENTS

- Donner des informations claires et en temps réel;
- Communiquer rapidement en cas d'interruption ou de perturbation du service;
- Dans la mesure du possible, assurer un service à la clientèle téléphonique rapide pour diminuer le temps d'attente en ligne;
- Assurer un service confidentiel;
- Assurer un suivi aux demandes.

L'ENGAGEMENT DE NOS CLIENTS

- Informer la STS le plus rapidement possible après un événement.



SÉCURITÉ

NOS ENGAGEMENTS

- Des équipements sécuritaires et fiables;
- Le respect du Code de la sécurité routière;
- Une vitesse adaptée aux conditions routières et à la circulation;
- 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;
- S'assurer que les entrées et les rampes d'accès sont dégagées en tout temps;
- Les quadriporteurs doivent être munis de points d'attache à l'avant et à l'arrière.



PROPRETÉ ET FIABILITÉ

NOS ENGAGEMENTS

- Des véhicules fiables;
- Des fenêtres propres qui permettent de voir à l'extérieur;
- Un plancher propre et sécuritaire;
- Des sièges propres.

**** Avec les variations de température fréquentes en hiver, les autobus peuvent se salir plus rapidement.*

L'ENGAGEMENT DE NOS CLIENTS

- 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.

On vous écoute...

Pour nous faire part de vos commentaires sur votre expérience :

1. Service à la clientèle : 418 545-2489
2. [Formulaire en ligne de requêtes et commentaires](#)