
POLITIQUE DE QUALITÉ DE SERVICES EN TRANSPORT COLLECTIF ET EN TRANSPORT ADAPTÉ

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 la STSV.

La Politique qualité s'applique à l'ensemble du personnel et des parties prenantes.

Table des matières

1. ENGAGEMENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE LA DIRECTION	3
2. MISSION, VALEURS ET ORIENTATIONS DE L'ORGANISME	4
Mission.....	4
Valeurs	4
Orientations	4
3. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE	4
4. NOS ENGAGEMENTS	5
a. Formation de notre personnel	5
b. Qualité de nos véhicules	5
c. Ponctualité et fiabilité	5
d. Communication claire, régulière et efficace	5
e. Évaluation de la satisfaction de nos clients.....	5
f. Traitement des plaintes	6

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

Tous les administrateurs et le personnel de direction de la STSV (Société de transport de Salaberry-de-Valleyfield) 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 collectif et en transport adapté.

Un sondage régulier est effectué une fois l'an pour nous permettre 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 occasion pour évaluer notre offre de services.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires par courriel à l'adresse info@stsv.ca. Vous trouverez également un code QR pour exprimer vos commentaires dans chacun de nos véhicules et sur notre site Internet à info@stsv.ca pour nous acheminer une plainte s'il y a lieu. Nous nous engageons à donner une réponse dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.

Merci de prendre le temps de lire notre ***Politique de qualité de nos services en transport collectif et en transport adapté*** et de nous faire part de vos commentaires.

A blue ink signature of Eric Tessier, consisting of a stylized 'E' and 'T' followed by a horizontal line.

Eric Tessier, Président

A blue ink signature of Hélène Ouellet, featuring a large loop and a horizontal line.

Hélène Ouellet, Direction générale

2. MISSION, VALEURS ET ORIENTATIONS DE L'ORGANISME

Mission

Offrir des services de transport collectif et de transport adapté pour répondre aux besoins de mobilité des citoyens des municipalités clientes de la Société et ce, dans une perspective de mobilité durable.

La STSV a également le souci d'offrir un service centré sur la personne à mobilité réduite et de permettre une meilleure intégration de ces personnes en facilitant leurs déplacements, notamment grâce à un service de transport collectif efficient et personnalisé.

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

La STSV 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 collectif et en transport adapté 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'entreprise. La Politique qualité s'applique à l'ensemble des employés et de ses parties prenantes.

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

- Établir, en collaboration avec les parties prenantes 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 nos véhicules et à une fois l'an dans le cadre d'un sondage de satisfaction
- Assurer un suivi et, dans la mesure du possible, apporter les correctifs aux sources d'insatisfaction
- Offrir au personnel et contractuels, la structure, les outils et la motivation pour placer les usagers et leur satisfaction au cœur de leurs prestations de service

4. NOS ENGAGEMENTS

a. Formation de notre personnel

- Des embauches basées sur des qualités professionnelles certes, mais également – et peut-être surtout – sur des qualités relationnelles reflétant bien les valeurs de l'organisme, comme le respect, la politesse, la courtoisie, l'écoute, etc.
- 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.
- Un code d'éthique est remis au membre du personnel et au contractuel.
- Un suivi annuel des compétences et une formation pour répondre aux attentes de la STSV en matière de qualité de services.

b. Qualité de nos véhicules

- Offrir aux usagers une flotte de véhicules respectant le Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes en situation de handicap
- Des véhicules propres, vérifiés et bénéficiant d'une planification d'entretien rigoureuse et respectée.
- Des véhicules dont les équipements permettent de combler les divers besoins des usagers.
- Des véhicules bien identifiés aux couleurs et au logo de la STSV.

c. Ponctualité et fiabilité

- Des horaires réalistes établis en collaboration avec les chauffeurs afin que la ponctualité soit respectée en tout temps.
- Un véhicule et un chauffeur de remplacement prêts à intervenir très rapidement en cas de bris ou d'incidents.

d. 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 disponible, via le site Internet de la STSV ou sur présentation au bureau de la STSV.
- Au moment de l'admission, le nouvel usager est informé sur les valeurs de l'organisme, le guide de l'utilisateur, les modalités de réservation et de transport, etc. Il est dirigé vers le site web de la STSV à www.stsv.ca afin d'en apprendre davantage sur celui-ci.
- Les informations essentielles sont disponibles sur le site Web de la STSV
- Des infolettres informent les usagers sur les nouvelles pratiques d'affaires.

e. Évaluation de la satisfaction de nos clients

Un code QR est dans chaque véhicule afin de connaître le niveau de satisfaction de nos usagers et leur appréciation de la qualité de nos services et équipements.

- Une fois l'an, la STSV tient un sondage afin de connaître le niveau de satisfaction des usagers et leur appréciation de la qualité des services et équipements.

- Les éléments suivants seront évalués : disponibilité du service téléphonique, accueil et courtoisie des préposés, qualité des réponses à leurs besoins d'information, courtoisie et politesse des chauffeurs, ponctualité, respect des règles de sécurité, aptitudes à aider les gens, qualité de leur conduite.
- Synthèse des résultats et plan d'actions permettant de remédier aux lacunes identifiées.

f. Traitement des plaintes

- Les plaintes peuvent être déposées sur le site Web de la STSV et dans les véhicules via un formulaire.
- Toute plainte sera traitée avec diligence et respect par la direction générale.
- Une réponse quant à la réception et au cheminement de la plainte sera donnée au plaignant au plus tard dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci.