

# Politique de la qualité du service du transport adapté



Production (Source):  
Direction générale et Direction  
proximité client et commercialisation  
Division service du transport adapté



## **NOTRE PRIORITÉ: VOUS OFFRIR UN SERVICE FIABLE, DE QUALITÉ ET SÉCURITAIRE.**

Le Service du transport adapté de la Société de transport de Lévis est soucieux d'assurer la mobilité des personnes en situation d'handicap ou à mobilité réduite, afin de favoriser leur pleine intégration sociale, professionnelle et économique. À ce titre nous prenons l'engagement de vous offrir un service fiable, de qualité et sécuritaire.

**À la ST Lévis, nous accordons une grande importance à la qualité de nos services. Si bien que nous en faisons un engagement auquel toute notre équipe adhère!**

## **VOICI NOS ENGAGEMENTS**

### **Notre équipe de direction s'engage à :**

- Déployer les démarches afin d'obtenir les ressources humaines, matérielles et financières requises pour répondre à la demande croissante des services;
- S'assurer que l'ensemble du personnel impliqué dans votre chaîne de déplacements soit formé adéquatement;
- Intégrer des innovations technologiques afin d'améliorer votre expérience comme usager;
- Demeurer à votre écoute pour répondre le plus adéquatement possible à vos demandes, en fonction des ressources disponibles;
- Assurer le suivi des plaintes et commentaires en maximum 10 jours ouvrables;
- Mettre en place des mesures afin de protéger la confidentialité de vos informations personnelles;
- Analyser les problèmes soulevés et réviser nos pratiques lorsque requis;
- Évaluer nos services au moyen de sondages et/ou groupes de discussion.



## Nos équipes du service à la clientèle et de la répartition s'engagent à planifier vos déplacements en s'assurant de :

- Vous réserver un accueil attentif, poli et respectueux;
- Vous fournir des informations justes et fiables.
- Déterminer le mode de transport approprié en tenant compte de vos limitations et des ressources disponibles;
- Vous proposer des alternatives de déplacements lorsque votre demande de réservation ne peut être honorée;
- Vous confirmer sur demande l'heure de votre déplacement entre 17h et 20h la veille du déplacement et vous offrir la possibilité de recevoir un SMS annonçant l'arrivée imminente de votre véhicule;
- Réduire au minimum le temps de déplacement à bord de nos véhicules en fonction de la demande, des ressources disponibles et des conditions de circulation;
- Limiter à moins de 5 minutes vos temps d'attente lors de vos contacts téléphoniques.



## Notre équipe de chauffeurs s'engagent à :

- Être ponctuel : Prise en charge 15 minutes avant ou 15 minutes après l'heure prévue pour l'embarquement;
- Vous réserver un accueil attentif, poli et respectueux;
- Vous assister tout au long de votre déplacement, selon les pratiques indiquées au Guide de l'usager;
- Adopter une conduite en douceur, un transport sécuritaire et à respecter le code de la sécurité routière;
- Respecter les feuilles de route transmises par le service de répartition et la confidentialité de vos informations personnelles;
- S'assurer que vous soyez entré à l'intérieur de votre lieu de destination avant de quitter ou que vous soyez pris en charge par quelqu'un à votre écoute et responsable.



## Véhicules :

### Nos transporteurs doivent s'assurer que leurs véhicules :

- Soient propres (fenêtres, plancher, sièges);
- Soient confortables;
- Soient en bonne condition mécanique;
- Ne dégagent pas de mauvaises odeurs.



## AIDEZ-NOUS À VOUS OFFRIR UN SERVICE DE QUALITÉ

Vous souhaitez obtenir un service de qualité, agréable et ponctuel? **NOUS AUSSI!**

Pour ce faire nous comptons sur vous pour que vous soyez prêt lorsque nos véhicules viennent vous chercher et que vous soyez courtois avec les chauffeurs, les autres usagers et les agent.e.s et répartiteur.trice.s du service de transport adapté.

La ponctualité et la fiabilité du service sont l'affaire de tous !



## NOUS VOUS REMERCIONS D'OBSERVER LES CONSIGNES SUIVANTES LORS DE VOS DÉPLACEMENTS AVEC NOUS

- Soyez prêt à monter à bord dès le début de la plage horaire;
- Attendez dans le hall d'entrée s'il s'agit d'un lieu public ou d'une habitation à loyers multiples;
- Prévoyez arriver plus tôt à destination s'il vous faut du temps pour vous rendre de la porte de l'édifice au lieu de rendez-vous;
- Ayez votre titre de transport valide et prêt à utiliser;
- Signalez tout problème de fonctionnement rapidement afin de nous aider à corriger la situation pour les prochains clients;
- Ayez l'adresse précise lors de la réservation;
- Assurez-vous qu'une personne responsable soit présente pour vous accueillir au lieu de rendez-vous;
- Respectez les consignes de sécurité pour l'embarquement et le débarquement.

En suivant ces simples Consignes, vous permettez aux chauffeurs de respecter les heures d'embarquement prévues et d'assurer la ponctualité du service pour tous les usagers.

Service du transport adapté  
Société de transport de Lévis  
1100, rue St-Omer  
Lévis, Québec, G6V 6N4 | 418-837-9552  
[www.stlevis.ca](http://www.stlevis.ca)

