

# **Politique de la qualité du service du transport adapté**



## 1. Objectif

La politique relative à la qualité du service décrit essentiellement la démarche de qualité entre la STO et ses clients. Pour ce faire, nous présentons l'engagement de l'entreprise ainsi que les rôles et responsabilités de la clientèle, ce qui va nous permettre d'établir de bonnes relations de service et préciser comment cela va concrètement se matérialiser. La politique tend à répondre aux interrogations suivantes : *Quels sont les livrables attendus, les processus standard, les procédures et outils qui permettent de réaliser le service ? En termes d'amélioration continue : comment est mesurée la satisfaction du client et enfin comment sont traités les problèmes ?*

## 2. Mission

La Société de transport de l'Outaouais (STO) a pour mission d'offrir un service de transport en commun qui répond aux besoins de la population sur le territoire de la ville de Gatineau en leur offrant des solutions performantes de transport collectif durable qui leur permettent de se déplacer là où elles vivent, travaillent, étudient et se divertissent.

## 3. Vision

Forte d'une relation privilégiée avec ses usagers, de partenaires engagés et d'une équipe mobilisée, la STO sera pour les Gatinois le leader reconnu en matière de mobilité durable. Elle offrira la solution de choix en réponse aux besoins de déplacements régionaux par sa simplicité, son efficacité, son approche novatrice et son arrimage avec les modes complémentaires, ainsi que par son impact positif sur les dimensions économiques, sociales et environnementales de la Ville de Gatineau. Être reconnu pour l'excellence de notre service.

La réalisation de cette vision repose sur une planification intégrée des systèmes de transport en commun et de l'offre associée, dans une perspective métropolitaine englobant l'ensemble des municipalités environnantes, dont Ottawa.

## 4. Valeurs

### Orientation client

Nous plaçons nos clients au cœur de nos décisions et de nos actions.

### Bien-être de l'équipe

Nous cultivons un environnement de travail positif, sécuritaire et mobilisateur, favorisant l'épanouissement individuel et collectif.

### Professionalisme

Nous agissons avec compétence, intégrité, rigueur et respect.

### Coopération

Nous travaillons ensemble vers un but commun en misant sur la collaboration et l'engagement.

## 5. Service du Transport adapté

Le transport adapté aux personnes handicapées est un transport collectif, de porte-à-porte ou un service de personne à personne, qui s'adresse aux personnes qui répondent aux critères tels que définis dans la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec. Par transport collectif, on entend un service de transport en commun qui répond au besoin général de transport de la clientèle. Le jumelage des déplacements et la ponctualité de chacun sont essentiels pour rendre le service le plus efficace et économique possible afin de transporter le plus grand nombre de personnes à l'intérieur d'une enveloppe budgétaire déterminée. La STO fait des efforts constants pour tenter de satisfaire le plus grand nombre possible de demandes de déplacements, et ce, malgré des budgets limités. Des contraintes de jumelage et/ou de faible densité de secteurs peuvent nous empêcher de répondre à certaines demandes.

### 5.1 Heures de service

De 6 H 15 à 00 H 30 (MINUIT TRENTE) 7 jours sur 7. Le service de transport adapté est disponible, selon la demande, de 6 h 15 (heure du premier embarquement) à 0 h 30 (minuit trente) (heure du dernier débarquement) sept jours sur sept.

### 5.2 Procédure de réservation

Afin de permettre une planification optimale des horaires et une utilisation maximale des véhicules, l'utilisateur peut réserver son transport en appelant aux heures suivantes :

Du lundi au vendredi entre 6 h et 21 h

Le samedi et le dimanche entre 7 h 30 et 21 h

Vous pouvez réserver 2 semaines à l'avance ou jusqu'à 17 h la veille de votre transport. Voici les différents choix de canaux de communication permettant aux clients de réserver :

- Par téléphone : 819 773 2222, option 1 ;
- Par Relais Bell : 1 800 855 0511 (pour les personnes utilisant un appareil de télécommunication ou téléimprimeur) ;
- Par internet : [www.sto.ca](http://www.sto.ca).

### 5.3 Procédure d'annulation

Lorsqu'un transport doit être annulé, les usagers doivent se prendre d'avance ; soit en laissant un message vocal ou en appelant le service au 819 773 2222, option 2. Le message doit contenir :

- Le numéro de client ;
- La date et l'heure du déplacement à annuler, si besoin précisez s'il faut garder le transport du retour ou de l'aller.

## **5.4 Procédure de modification**

Lorsqu'un transport doit être modifié, les usagers peuvent apporter des modifications à leur réservation jusqu'à 17 h la veille de leur transport tous les jours de la semaine en appelant le service au 819 773 2222, option 1.

## ENGAGEMENT STO

### SERVICE À LA CLIENTÈLE

- Une équipe dédiée à l'écoute et disponible 7/7
- Un service personnalisé
- La satisfaction et les attentes du client sont au cœur de nos priorités
- Joignabilité moyenne au téléphone en dessous de 3 min

### COMMUNICATION

- Le service d'appel d'arrivée imminente
- Le service de rappel de déplacements la veille
- Le traitement des commentaires effectué en toute transparence dans un délai raisonnable

### EXPÉRIENCE DE TRANSPORT

- Des transports possibles tous les jours de 6 h 15 AM jusqu'à à 0 h 30
- La confirmation d'une plage horaire de quinze (15) minutes aux clients
- Le chauffeur effectuera son cinq (5) minutes d'attente à partir de son heure d'arrivée avant de quitter les lieux
- Un système de programmation optimal du temps de voyage et de jumelage
- Des conducteurs sensibilisés sur la sécurité routière et des bonnes pratiques du code de la route; et qui ajustent leur vitesse aux conditions climatiques et routières
- Des conducteurs soucieux des clients qui nécessitent une prise en charge et ne doivent pas être laissés seul

## RÔLE ET RESPONSABILITÉS DES CLIENTS

### Avant le déplacement

- Contacter le service à l'intérieur du délai prescrit soit 2 semaines à l'avance ou jusqu'à 17h la veille;
- Avoir votre numéro de client, les bonnes heures (*ex: heure de départ ou d'arrivée souhaitée*), dates et adresses des déplacements désirés lors de la prise de réservation;
- Prendre en note les déplacements confirmés;
- Être prêt à embarquer à l'heure confirmée lors de la prise de réservation. Le véhicule se présentera à l'intérieur des 15 minutes suivantes. Ce n'est qu'à compter de la 16ème minute qu'il sera considéré en retard.

### Pendant le déplacement

- Le respect et la courtoisie sont de mise envers le personnel et les clients;
- Le port de la ceinture est obligatoire;
- Un mode de paiement est nécessaire soit comptant (*montant exact car le chauffeur ne remet pas la monnaie*), billet ou l'un de ces titres : laissez-passer mensuel, abonnement Fidélité – Écho ;
- Avoir une personne responsable sur les lieux à l'heure d'arrivée confirmée pour la prise en charge en cas de besoin;
- Le transfert vers la banquette du véhicule est obligatoire lorsque l'aide à la mobilité (*triporteur, quadriporteur et fauteuil de transport*) utilisée l'exige;
- Le transport des effets personnels dont les sacs d'épicerie est de la responsabilité des clients - l'assistance du chauffeur ne doit pas être requise.

### Après le déplacement

- Faire une rétroaction si nécessaire soit par courriel [commentaires@sto.ca](mailto:commentaires@sto.ca) ou par téléphone au 819 770 3242