



Transports Adaptés
Saguenay-Nord

326, rue Gagnon

St-Ambroise, Qc.

G7P 2P9, (418-672-2083)

Saint-Ambroise 26 avril 2022

OBJET : Politique Engagement Qualité Transports Adaptés Saguenay Nord

Nous vous présentons notre nouvelle politique d'engagement de qualité pour notre service du Transports Adaptés Saguenay Nord.

Nous nous engageons à améliorer constamment nos façons de faire afin de répondre le plus adéquatement possible à vos besoins en matière de transport adapté. C'est ce que nous appelons notre engagement qualité.

Pour ce faire, nous évaluons rigoureusement nos services au moyen d'indicateurs de performance précis, qui ont été établis en fonction de vos attentes. Nous nous efforçons d'apporter rapidement des solutions aux problèmes que vous nous présentez.

Voici donc votre tribune pour faire bouger et avancer les choses. Nous vous ferons parvenir, deux fois annuellement, un court sondage que vous devrez nous retourner afin que nous puissions analyser le tout et apporter les changements nécessaires. Le tout se fait de façon tout à fait confidentiel. Nous sommes là pour vous offrir le meilleur service possible et votre opinion positive à notre égard est la base de notre succès.

Nous nous engageons à vous offrir le meilleur service qui soit, mais la qualité de nos engagements dépend aussi de la bonne collaboration des usagers. Voilà pourquoi nous vous les présentons dans le tableau ci-dessous. Notez que nous travaillons à l'implantation de nouveaux critères qualité.

	Nos Engagements	Nos Attentes
La propreté des autobus	• Des fenêtres propres qui permettent de voir à l'extérieur. • Un plancher propre et sécuritaire.	• Évitez de mettre vos pieds sur les bacs. • Ne pas jeter vos déchets sur le sol de l'autobus.

	• Des sièges propres ou vous n'hésitez pas à vous asseoir.	• Éviter de toucher les vitres, de n'y rien y coller et ne pas dessiner dessus. • Aviser le conducteur si vous avez des appréhensions face à la propreté de l'autobus.
La ponctualité	• Respecter l'heure de la répartition. • Agir constamment pour réduire les retards. • Communiquez rapidement avec la répartition en cas de retard possible afin que l'information circule bien. • Toutes réservations effectuées au minimum 24h à l'avance seront honorées.	• Soyez prêt un minimum de 15 minutes avant l'heure de la prise en charge. • Ayez en mains votre argent au besoin. • Attendez votre tour l'hors de l'embarquement ou du débarquement. • Aviser dès que possible la répartition pour toute annulations pour éviter les frais. • Effectuer votre réservation au minimum 24h à l'avance.
La courtoisie	• Un accueil attentif et respectueux. • Une réponse polie à vos questions. • Une attention particulière sera portée selon votre condition.	• Politesse dans vos propos avec le conducteur. • Aucun manque de respect ne sera toléré.
Une sécurité routière	• Une conduite en douceur. • Une vitesse de conduite adaptée aux conditions routières, à l'état de la chaussée et à la circulation.	• Éloignez-vous de la chaussée quand l'autobus fait son approche. • Demeurer assis lors des transports. • Attendre l'arrêt complet de l'autobus avant de vous lever.

	• Le respect du code de la sécurité routière. • Un comportement préventif.	• Respecter les consignes que le conducteur vous donne.
Suivi des commentaires	• Un accueil courtois et respectueux. • Un langage clair et compréhensif. • Un service confidentiel.	• Communiquez avec nous le plus