

# Politique en matière de contrôle de la qualité des services de transport

Mai 2022

\*Afin de faciliter la lecture de cette politique en matière de contrôle de la qualité des services, nous avons employé le genre masculin qui se veut neutre et inclusif envers toutes les personnes, genres et non-genres.

## Mission et valeurs

La Société de transport collectif de Pierre-De Saurel est un organisme à but non lucratif.

Sa mission est d'assurer une mobilité durable, régionale et interrégionale, en adéquation avec les besoins de la population.

Pour réaliser sa mission, la STC offre quatre (4) volets de transport :

➤ **Transport adapté**



➤ **Taxibus régional**



➤ **Ligne 10 (Sorel-Tracy)**



➤ **Express Sorel-Tracy / Longueuil**



La STC prend ses décisions en se basant sur ses valeurs d'engagement :



Notre  
**engagement**

Offrir un **service de proximité**  
qui est **accessible, sécuritaire**  
et **confortable!**



Société de  
transport collectif  
de Pierre-De Saurel

La STC compte développer les services afin de répondre aux besoins de ses usagers dans le respect de sa mission et de ses valeurs.

## Description des services

### Transport adapté

Le transport adapté est un service de transport collectif qui, tel que son nom l'indique, est adapté aux besoins des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Seules les personnes admises par le comité d'admission peuvent utiliser nos services.

Le service des disponibles 7 jours sur 7 entre 6h00 et minuit. Le client doit réserver ses transports une journée ouvrable à l'avance.

### Taxibus régional

Le taxibus régional est un service de transport collectif à la demande qui permet de se déplacer sur l'ensemble du territoire de la MRC de Pierre-De Saurel, et ce, dans tous les axes.

Pour la zone 1, une grille horaire de plus de 40 départs est disponible du lundi au dimanche, entre 5h15 et 1h15. Pour les zones rurales, une grille horaire de 21 départs est disponible du lundi au dimanche, entre 5h15 et 1h15.

### Ligne 10

La ligne 10 est un service de transport collectif par autobus en milieu urbain. Contrairement au service de taxibus régional, la ligne 10 fonctionne avec un trajet et un horaire fixe. Il est complémentaire au service de taxibus régional et permet de communiquer avec le service d'express Sorel-Tracy Longueuil.

La ligne 10 permet de se déplacer parmi plusieurs générateurs de déplacements dans la région de Sorel-Tracy, tel que :

- Secteur commercial du boulevard Fiset
- Hôpital
- Centre-ville
- Ville de Saint-Joseph-de-Sorel
- Secteur industriel (Rio Tinto)
- CÉGEP de Sorel-Tracy
- Centre de formation professionnelle de Sorel-Tracy

Une grille horaire de plus de 32 départs quotidiens, du lundi au dimanche, est offerte aux usagers entre 4h45 et 1h15.

### Express Sorel-Tracy / Longueuil

La ligne express Sorel-Tracy / Longueuil (750) est un service de transport collectif qui offre une desserte entre Sorel-Tracy et Longueuil, en passant par Varennes devant l'école le Carrefour.

Des circuits (751) proposent un arrêt à Saint-Roch-de-Richelieu et un autre (752) propose un arrêt au complexe de Varennes du CÉGEP de Sorel-Tracy.

Une grille horaire de plus de 58 départs quotidiens du lundi au vendredi et 32 départs quotidiens les fins de semaine est disponible.

## Valeurs organisationnelles

Le but de la STC est d'offrir des services qui respectent ses valeurs et de s'adapter aux besoins de ses utilisateurs. Pour la prise de décisions et le développement des services, nous nous basons sur les valeurs suivantes :

### Accessibilité des services

- Adaptation de notre centre de service afin de permettre à tous nos usagers de bénéficier des services offerts par notre Société :
  - Hauteur des comptoirs adaptés aux personnes en fauteuil roulant ;
  - Fauteuils disponibles à chaque comptoir de billetterie ;
  - Aire d'attente munie de fauteuils confortables ;
  - Entrée extérieure, adaptée et accessible ;
  - Entrée intérieure large et ouverte, évitant toute manipulation de la porte d'entrée ;
- Adaptation de notre abribus au terminus des Promenades de Sorel
  - Élargissement de la porte d'entrée pour permettre des manœuvres efficaces et sécuritaires pour tous les usagers ;
- Adaptation de nos autobus pour le service d'express aux personnes à mobilité réduite et permettant l'embarquement de vélos ;
- Support à vélo sur l'ensemble des minibus desservant la ligne 10 ;
- Service de transport adapté, fonctionnant du lundi au dimanche entre 6h00 et minuit ;
- Site internet centralisant tous les services de transport locaux ;
- Tarification régionale unique permettant de se déplacer sur l'ensemble du territoire de la MRC de Pierre-De Saurel ;
- Tarification regroupant tous les services d'autobus et permettant l'acquisition de titre de l'ARTM à un coût mensuel très accessible ;
- Tarification préférentielle permettant l'utilisation d'un ou de plusieurs services de la STC ;

### Service de proximité

- Service à la clientèle basé sur le territoire de Sorel-Tracy effectué par du personnel provenant de la région ;
- Personnel formé et compétent pouvant répondre aux besoins de la clientèle pour l'ensemble des Services ;
- Prise de décision permettant de rendre disponibles nos services à proximité des axes stratégiques de la région ;
- La STC est à l'écoute de sa clientèle et souhaite améliorer ses services afin de répondre aux besoins et aux préoccupations des citoyens ;

- Notre centre de service est situé dans un emplacement central et accessible pour tous les citoyens de la région ;
- La STC implante des arrêts sur tout le territoire de façon à permettre aux usagers de s’y rendre de n’importe quel endroit avec une distance de marche de moins de 400 mètres ;
- Des arrêts à l’adresse sont disponibles dans les zones moins densifiées et en territoire rural ;
- La STC souhaite trouver les solutions les plus efficaces possibles en collaboration avec les usagers afin d’améliorer l’expérience client ;
- Tous les conducteurs sont formés en service à la clientèle ;

## **Confort**

- Les autobus et les voitures qui composent la flotte de la STC sont sélectionnés dans le but d’offrir un confort optimal à notre clientèle ;
- Nos véhicules sont récents, climatisés et chauffés ;
- Tous les nouveaux véhicules acquis sont munis de banc en vinyle afin d’assurer une propreté accrue ;
- Nos véhicules sont lavés sur base régulière ;
- Nous exigeons des conducteurs et de nos fournisseurs une conduite exemplaire des véhicules, une accélération, une décélération et une vitesse constante ;
- Abribus chauffés et éclairés dans nos deux principaux stationnements incitatifs (Promenades et Plaza Tracy) ;
- Une durée de parcours qui se rapproche le plus possible d’un trajet régulier par automobile ;

## **Sécurité**

- La flotte de la STC (autobus et taxi) est inspectée et entretenue selon les plus hauts standards de l’industrie ;
- Bien que plusieurs arrêts soient en place pour répondre à la demande, nous autorisons notre personnel d’effectuer des débarquements entre deux (2) points officiels afin d’assurer la sécurité de tous et toutes dans des heures plus critiques ;
- Les conducteurs sont formés en conduite préventive et écoénergétique pour assurer une conduite sécuritaire et tout en douceur ;
- Nos équipements sont entretenus selon les plus hauts standards afin d’assurer la sécurité de tous les utilisateurs de la STC.

## Gestion des plaintes

Les actions qui seront entreprises par la STC pour répondre aux plaintes s'effectueront toujours dans le but de respecter les engagements présentés dans cette politique. Nos interventions auprès de notre personnel, de nos fournisseurs ou de notre clientèle seront également basées sur la politique de contrôle de la qualité du service.

## Qui peut porter une plainte

Toute personne a le droit de déposer une plainte à la STC au sujet des services offerts et de la conduite professionnelle du personnel de la STC. Une personne peut déposer une plainte en son nom ou au nom d'une autre personne.

## Comment déposer une plainte

Une plainte doit être déposée par écrit ou par téléphone le plus rapidement possible après l'événement afin de retracer les détails et de mettre en place un plan d'intervention efficace.

Pour qu'une plainte soit traitée par la STC, nous devons obtenir les renseignements suivants :

- Le nom, prénom et coordonnées du plaignant ;
- Description le plus détaillée possible de l'événement ;
- La date et l'heure de l'événement ;
- L'endroit où s'est déroulé l'événement ;
- Si une autre personne est impliquée, le nom et le prénom de cette personne ;
- Dans la mesure du possible, fournir des éléments de preuves (témoin, photo, etc.)
- Toute autre information jugée pertinente ;

Bien que nous exigeons les informations du plaignant pour prendre en considération une plainte, nous conservons ces données comme confidentielles. Ces données ne seront jamais inscrites dans les documents publics ni jamais remises au personnel concerné. L'ensemble du dossier sera traité en toute confidentialité.

Vous pouvez déposer une plainte par courriel à [info@stcpierredesaurel.ca](mailto:info@stcpierredesaurel.ca) ou par téléphone en communiquant avec le service approprié.

## Traitement des plaintes

Les plaintes conformes déposées à la STC sont traitées par un superviseur des opérations. Le traitement s'effectue en fonction des éléments reçus et des valeurs que nous défendons. Une vérification est effectuée par ce dernier pour corroborer ou non la version du plaignant.

Lorsque le traitement est complété, un retour est effectué auprès du plaignant selon la même méthode que le dépôt initial de la plainte.

Le plaignant qui n'est pas satisfait du traitement de la plainte peut demander une contestation afin que celle-ci soit réévaluée. La plainte est alors déposée au directeur général qui à son tour, réévalue les informations reçues ainsi que l'ensemble du dossier et rend une nouvelle décision, qui peut confirmer la première décision ou la modifier.

Dans la mesure où le plaignant est toujours insatisfait de la réponse et considère que le traitement ne correspond pas à la réalité, ce dernier peut demander au directeur général une nouvelle contestation.

La nouvelle contestation sera alors traitée avec le Conseil d'administration de la STC. La décision prise par ce dernier sera réputée finale et sans appel.

## Délai de traitement des plaintes

La STC désire que les plaintes soient traitées dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrables. Cependant, certaines situations exigent un peu plus de temps afin de bien évaluer la situation et de prendre les meilleures décisions possibles.

La STC s'engage à produire une première communication au plaignant dans un délai de quarante-huit (48) heures.

La STC s'engage également à produire une réponse complète dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrables suivant le dépôt de la plainte.

Advenant une première contestation, la direction générale s'engage à retraiter le dossier dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrables suivant le dépôt de la contestation.

Advenant une deuxième contestation, le Conseil s'engage à retraiter le dossier dans un délai maximal de trente (30) jours ouvrables suivant le dépôt de la contestation.

## Application des décisions

La STC est la seule entité responsable d'appliquer des sanctions, s'il y a lieu, au personnel, aux fournisseurs ou aux autres usagers impliqués dans une plainte. Si la STC applique une sanction dans un dossier, cette sanction demeure confidentielle entre la STC et la personne impliquée. En aucun moment la STC n'informerait un plaignant des détails d'une sanction émise.

## Questions ?

Vous avez des questions sur cette présente politique en matière de contrôle de qualité, contactez-nous aux coordonnées ci-dessous :



**450 743-3336**  
TERMINUS : 450, boulevard Poliquin, local 650

 [stcpierredesaurel](https://www.facebook.com/stcpierredesaurel)  
[www.stcpierredesaurel.ca](http://www.stcpierredesaurel.ca)