

## **POLITIQUE DE QUALITÉ DE SERVICES EN TRANSPORT COLLECTIF ADAPTÉ**

### **1. INTRODUCTION ET PORTÉE**

La présente politique de qualité vise à donner un cadre d'action concret et cohérent pour l'ensemble des activités de transport collectif et adapté de la STSV.

Elle établit les priorités en matière de mise en œuvre, d'amélioration continue et de valorisation du système de gestion de la qualité, lequel constitue un levier stratégique pour l'accomplissement de la mission organisationnelle.

Cette politique s'adresse à l'ensemble des employés de la STSV ainsi qu'à ses partenaires et collaborateurs, créant ainsi une responsabilité partagée envers la qualité des services offerts à la clientèle.

### **2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE**

L'objectif de la politique qualité de la STSV vise à assurer un service sécuritaire, fiable, courtois et apprécié pour une clientèle en transport collectif et en transport adapté.

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

### **3. VISION, MISSION ET VALEURS QUALITÉ**

La STSV place la qualité au cœur de son identité organisationnelle, la considérant comme un vecteur essentiel de fierté pour ses employés, de confiance pour ses usagers et d'efficacité dans ses opérations.

Notre mission consiste à offrir un service de mobilité durable qui répond aux besoins diversifiés de l'ensemble des usagers du territoire desservi.

Cette mission s'appuie sur des valeurs fondamentales qui guident nos actions au quotidien : la sécurité demeure notre priorité absolue; le respect et la politesse orientent toutes nos interactions; la fiabilité et la ponctualité définissent notre engagement opérationnel; la satisfaction de notre clientèle constitue notre principale mesure de succès; et la transparence caractérise notre communication avec l'ensemble de nos parties prenantes.

#### **4. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION**

Dans le respect de son cadre financier, la direction de la STSV s'engage fermement à mobiliser et à allouer les ressources humaines, matérielles et financières nécessaires pour assurer non seulement la conformité aux normes et exigences en vigueur, mais également pour favoriser une culture d'amélioration continue à tous les niveaux de l'organisation.

La direction reconnaît que l'excellence du service offert aux usagers repose sur des piliers fondamentaux et interdépendants : la sécurité des personnes et des opérations, une gestion rigoureuse et responsable des ressources, le développement continu des compétences du personnel, la courtoisie dans toutes les interactions avec la clientèle, ainsi que la fiabilité et la constance des services déployés.

Cet engagement se traduit par un leadership actif, une communication transparente des objectifs qualité, et un soutien tangible aux équipes pour leur permettre d'atteindre et de dépasser les standards d'excellence que nos usagers sont en droit d'attendre.

#### **5. DROITS ET RESPONSABILITÉS DES USAGERS**

Les usagers bénéficient de droits essentiels : la sécurité en tout temps, le respect et la dignité dans leurs interactions, l'accès à une information claire et accessible, ainsi que la ponctualité et la fiabilité des services.

En retour, ils sont tenus de respecter les règlements établis, les horaires publiés et d'adopter un comportement courtois envers le personnel, les partenaires, et les autres usagers, contribuant ainsi à la qualité collective du service.

La STSV s'engage également à mettre en œuvre des mesures d'accommodement raisonnables pour répondre aux besoins particuliers de sa clientèle, garantissant ainsi un accès équitable et inclusif aux services de transport pour toutes et tous.

## 6. STANDARDS DE QUALITÉ DU SERVICE

- 1) Sécurité : inspection régulière de conformité des véhicules et formation du personnel.
- 2) Disponibilité : couverture horaire et fréquence adaptées.
- 3) Flexibilité : capacité de s'adapter aux conditions et circonstances opérationnelles.
- 4) Ponctualité : tolérance maximale de retards définie.
- 5) Courtoisie : code de conduite et d'éthique appliqué à l'ensemble du personnel et parties prenantes.
- 6) Confort et propreté : entretien systématique des véhicules et installations.
- 7) Information : diffusion claire, exacte et rapide des horaires et changements.

## 7. GESTION DES PLAINTES ET SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Tout usager peut déposer une plainte, un commentaire ou une suggestion selon un processus transparent et accessible. Chaque demande est traitée avec diligence dans des délais déterminés et fait l'objet d'un suivi rigoureux.

L'ensemble des plaintes reçues est analysé périodiquement afin d'identifier les tendances et les causes systémiques, permettant ainsi de mettre en œuvre des actions correctives ciblées et d'améliorer continuellement la qualité du service.

Des sondages de **satisfaction** et de **confiance** sont réalisés régulièrement pour mesurer la perception des usagers et orienter les priorités d'amélioration. La STSV encourage également l'expression de commentaires positifs grâce à un système de rétroaction par code QR intégré dans chaque véhicule, favorisant ainsi une culture de reconnaissance et d'excellence au sein de l'organisation.

## 8. SUIVI DE PERFORMANCE ET INDICATEURS DE QUALITÉ

Dans une perspective de transparence et de responsabilisation, la STSV s'est dotée d'un tableau de bord de qualité qui rend compte de ses performances à travers des indicateurs mesurables et pertinents. Cet outil évalue, sur une base continue, l'évolution de la qualité des services, l'identification des secteurs nécessitant des ajustements et démontre concrètement les progrès réalisés au bénéfice des usagers.

TABLEAU DE BORD QUALITÉ		
Indicateurs qualité	Critère qualité	Cible à atteindre
<b>1. CONFIANCE DU SERVICE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Taux de fiabilité/disponibilité</li> <li>▪ Taux de ponctualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect de l'horaire</li> <li>▪ 10 minutes après l'heure de réservation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 100 % respect de l'horaire</li> <li>▪ À définir selon l'historique</li> </ul>
<b>2. RESPECT DU CODE ROUTIER</b>	# d'infractions	À définir selon l'historique
<b>3. NOMBRE D'ACCIDENTS ET D'INCIDENTS<sup>1</sup></b>	# accidents-incidents/ # personnes déplacées/Km parcouru / #heures en opération <sup>2</sup>	À définir selon l'historique
<b>4. SERVICE À LA CLIENTÈLE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfaction de la clientèle sur le service de la STSV</li> <li>▪ Réponse aux plaintes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nombre de plaintes reçues/1000 déplacements<sup>3</sup></li> <li>▪ Délai moyen de réponse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 90 % de satisfaction</li> <li>▪ 48 heures</li> </ul>

Le tableau de bord qualité permet un suivi trimestriel rigoureux de la performance à travers des indicateurs clés alignés sur nos engagements. Il offre une vision claire de l'évolution de nos services, facilite l'identification des enjeux prioritaires et guide nos décisions en matière d'amélioration continue.

## 5. AMÉLIORATION CONTINUE

L'organisation applique la méthode PDCA (**Planifier – Réaliser – Vérifier – Agir**).

Les écarts détectés donnent lieu à des plans d'action correctifs et préventifs.

Tout écart détecté fait l'objet d'une analyse approfondie et donne lieu à l'élaboration de plans d'action correctifs pour remédier aux situations problématiques, ainsi qu'à des mesures préventives pour éviter leur récurrence. Des audits internes sont réalisés périodiquement afin d'évaluer la conformité des processus, l'efficacité du système de gestion de la qualité et d'identifier les opportunités d'amélioration continue. Des audits internes sont réalisés périodiquement.

<sup>1</sup> Un incident réfère à une panne d'essence, une crevaison, etc.

<sup>2</sup> Les heures d'opération représentent les heures réelles en service à la clientèle et non les heures en service selon l'horaire

<sup>3</sup> La STSV déplace 10 000 personnes par mois en moyenne et effectue 3600 courses en transport collectif. En transport adapté, la STSV déplace en moyenne 4 300 personnes par mois et effectue 2100 courses en fauteuils et ambulants.

## 6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

- **Direction** : Définit la politique, établit les objectifs de performance et mobilise les ressources nécessaires à la mise en œuvre du système de gestion de la qualité.
- **Chauffeur** :
  - a. Applique les standards de qualité en matière de sécurité, de courtoisie et de ponctualité. La présente politique fait partie intégrante du contrat de transport collectif.
  - b. Recommande toute amélioration susceptible d'accroître la qualité des services.
- **Personnel / Service à la clientèle** : Assure l'écoute active des usagers, le traitement diligent de leurs demandes et le suivi rigoureux des plaintes et commentaires reçus.
- **Comité qualité** : Un comité qualité sera formé de sept personnes : 2 propriétaires chauffeurs, une personne du CISSS de la Montérégie Ouest intervenant qualité RI-RTF, le chef de suppléance rénale Suroît-Vaudreuil, un représentant de la ville de Salaberry-de-Valleyfield mandataire pour les 8 (huit) municipalités en transport adapté, le coordonnateur logistique de la STSV et la direction générale de la STSV.

## 7. MANDAT DU COMITÉ QUALITÉ

Le comité qualité assume un rôle central dans la mise en œuvre et le suivi de la politique de qualité :

- **Sensibiliser** l'ensemble des parties prenantes à l'importance de la qualité pour la STSV et mobiliser leur engagement envers les objectifs qualité par des actions de communication ciblées et continues;
- **Assurer** une formation et une information adéquates de toutes les parties prenantes en matière de qualité, adaptées à leurs rôles et responsabilités, et évaluer l'efficacité des actions de développement des compétences;
- **Évaluer et suivre** les indicateurs de qualité définis au tableau de bord qualité, analyser les résultats obtenus et identifier les tendances ainsi que les écarts par rapport aux cibles établies;
- **Formuler** les recommandations stratégiques et opérationnelles nécessaires pour orienter les décisions de gestion, corriger les écarts et soutenir l'amélioration continue des services;
- **Promouvoir** une culture de reconnaissance en organisant des événements célébrant les réussites collectives et les bonnes pratiques, tout en soulignant de manière personnalisée et significative la contribution exceptionnelle des employés et chauffeurs qui se sont distingués par leur engagement envers la qualité et l'excellence de leurs résultats.

La durée du mandat des membres du comité est de deux ans avec possibilité de renouvellement.

## **8. DÉVELOPPEMENT DURABLE ET NON-DISCRIMINATION**

La politique soutient des pratiques respectueuses de l'environnement et s'inscrit dans une démarche de responsabilité écologique. Elle favorise l'accès universel en éliminant les obstacles à la mobilité et vise l'égalité réelle d'accès aux services pour tous, sans discrimination ni exclusion fondée sur l'âge, l'origine, les capacités ou toute autre caractéristique personnelle. Cet engagement envers l'inclusion et l'équité constitue un pilier essentiel de notre mission de service public.

## **9. COMMUNICATION ET DIFFUSION**

La politique est diffusée auprès de l'ensemble du personnel, affichée dans les locaux de la STSV et publiée sur les sites web de la STSV, de la Ville de Salaberry-de-Valleyfield, des municipalités clientes ainsi que des MRC de Vaudreuil-Soulanges et de Beauharnois-Salaberry. Des rappels périodiques sont effectués auprès des parties prenantes et l'information sur les indicateurs de performance est rendue publique dans un souci de transparence.

## **14. RÉVISION ET MISE À JOUR**

La politique est révisée tous les trois ans ou selon l'évolution des besoins.

Les parties prenantes (usagers, employés, partenaires) sont consultées lors de la mise à jour.

## **15. APPLICATION DE LA POLITIQUE**

Cette politique engage l'ensemble des employés et parties prenantes de la STSV. Elle repose sur le cadre légal et normatif suivant : la Loi sur les transports, les normes du ministère des Transports relatives au transport adapté, les contrats de service, la Charte des droits et libertés de la personne et les règlements municipaux pertinents.

**En vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2026**

Il est résolu d'adopter la présente politique de qualité des services en transport adapté et en transport collectif. La direction générale de la STSV est mandatée pour assurer l'application de cette politique ainsi que son encadrement.

Approuvé par le conseil d'administration de la STSV par résolution lors d'une réunion régulière qui s'est tenue au 57 rue Ste-Cécile, Salaberry-de-Valleyfield, le 12 décembre 2025.

*Eric Tessier*

Eric Tessier, Président de la STSV

*Hélène Ouellet*

Hélène Ouellet, Directrice générale STSV