



## POLITIQUE DE LA QUALITÉ DU SERVICE

TRANSPORT ADAPTÉ ET TRANSPORT COLLECTIF

## **TRANSPORT ADAPTÉ**

Est un service de transport en commun qui est adapté aux besoins de personne vivant avec une incapacité ne leur permettant pas de se déplacer dans un transport régulier.

## **TRANSPORT COLLECTIF**

Est offert à toute personne ayant besoin de déplacements pour différentes raisons

Notre politique de qualité est définie et fortement guidée par les principes et comportements suivants :

- . Favoriser une bonne relation avec nos usagers
- . Avoir un accueil courtois et respectueux
- . Avoir une conduite sur la route qui respecte les conditions routières ainsi que le code de la sécurité routière
- . Respecter le plus possible les heures d'embarquement prévus à l'horaire (avertir en cas de retard ou changement imprévus)
- . Être favorable aux différentes suggestions de nos usagers qui pourraient rendre services à toute la population (*un sondage est à prévoir en début d'année 2023 afin d'obtenir des commentaires pour les différents transports à venir ou déjà en place auprès de la clientèle que nous desservons. De façon aléatoire, on demande aux usagers s'ils ont des commentaires positifs ou négatifs afin de nous permettre d'offrir un meilleur service*)
- . S'assurer que nos autobus soient conformes, propres et sécuritaires en tout temps
- . S'assurer que nos chauffeurs se prévalent de formation pour les différentes clientèles à desservir
- . Se rappeler que l'on rend différents services à la population

Nous tenons à souligner que nos chauffeurs sont fièrement identifiés par leur vêtement au nom de Transport H.S.F.

Notre objectif est 100% satisfaction de l'utilisateur 100% du temps. Nous mettons tout en œuvre pour l'atteindre.

Nous tentons d'améliorer constamment nos façons de faire afin de répondre le plus possible aux besoins en matière de transport. Tout au long de l'année, dès que survient une plainte ou une situation problématique, nous évaluons les causes et mettons en place des solutions afin que cela ne se reproduise plus.

On peut nous rejoindre au courriel [direction@transporthsf.com](mailto:direction@transporthsf.com) ou par téléphone 819-832-2711 afin de nous transmettre des commentaires, plaintes ou suggestions.