

**MENTION SPÉCIALE
PRIX RÉALISATION 2000**

- SECTEUR MONDE MUNICIPAL -

SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LAVAL

**LE PROGRAMME ACTION SERVICE PLUS
(résumé du projet)**

Au cours de l'automne 1999, la Société des transports de Ville de Laval lançait le programme Action Service Plus. Ce programme d'amélioration des services à la clientèle repose sur une approche intégrée. Il vise la transformation, en profondeur, des différentes façons d'agir en considérant d'abord les besoins de la clientèle. Il est autant question d'améliorer les services déjà existants, de mettre au point de nouveaux produits et d'ajuster la structure tarifaire, que d'améliorer les communications externes.

Au cours de 1999, un certain nombre d'initiatives concrètes ont vu le jour, parmi lesquelles :

- la présence d'un horaire aux arrêts ;
- le Programme entre deux arrêts qui permet aux femmes de descendre entre deux arrêts, après 20 heures ;
- le Comité qualité de service ou mise sur pied d'un comité consultatif du conseil d'administration (CA) formé de six usagers et d'un membre du CA ;
- la révision de la structure tarifaire qui favorise une plus grande utilisation du transport en commun.

D'autres projets, tels que le lancement d'un centre de renseignement et d'un site Internet interactif, seront mis en œuvre cette année.

Au cours de la dernière année, l'achalandage à la Société des transports de Ville de Laval a augmenté de 1,2 %.