

**GAGNANT
PRIX RÉALISATION 2001**

- SECTEUR DU MONDE MUNICIPAL -

**SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS
DE VILLE DE LAVAL**

**LA GARANTIE QUALITÉ STL
(résumé du projet)**

Dans le cadre de son programme d'amélioration continue de la qualité de ses services, la Société des transports de Ville de Laval a élaboré et implanté "La Garantie Qualité STL". La société veut continuer à fidéliser la clientèle actuelle en lui assurant un service de base impeccable. Elle cherche aussi à convaincre les Lavallois qui n'utilisent pas le transport en commun, de la fiabilité et de la qualité de ce service dans leur ville. La Garantie Qualité STL permet aussi de mobiliser les employés dans la démarche qualité que la société met de l'avant depuis quelques années.

La Garantie Qualité STL, une première dans le domaine du transport en commun au Canada, permet au citoyen de réclamer le remboursement de son passage si le service ne répond pas à certains critères de qualité (un autobus en retard, un manque de courtoisie, un vêtement sali à l'intérieur d'un autobus, la diffusion d'une information erronée, un délai de plus de 5 jours pour répondre à une demande ou à un commentaire d'un client). Ces éléments de la garantie ont été choisis en collaboration avec le syndicat des chauffeurs, le groupe Transport 2000 Québec, et le comité qualité de la STL formé de six usagers et d'un membre du conseil d'administration.

La Garantie Qualité STL a amené la révision de certains processus internes liés directement au service. Elle permet à la société de consolider la hausse de 10% de l'achalandage qu'elle connaît depuis 2 ans.

L'initiative de la STL retient l'attention des citoyens, des employés et plusieurs organismes de transport dont le Club Cyqual regroupant les directeurs responsables de la qualité des services de transport collectif de Paris, Bruxelles, Madrid, Prague et Genève.