

COMMUNIQUÉ INTERNE

29 janvier 2024

La qualité du service au RTL à tous les points de contact de la clientèle

La qualité du service à notre clientèle étant au cœur de notre mission, il était essentiel de définir les principes visant à maintenir un haut niveau de satisfaction de celle-ci pour ainsi la fidéliser. Dans ce contexte, nous avons déposé et fait adopter par le conseil d'administration, en décembre dernier, une politique sur la qualité du service du RTL.

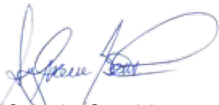
Par cette politique, nous nous engageons à offrir des services de qualité à toutes les étapes du parcours de l'utilisateur, de la planification de son déplacement à sa rétrospection relativement à son expérience. Je vous invite donc à en prendre connaissance dès maintenant puisqu'elle s'applique à chacun d'entre nous dans le cadre de nos fonctions.
<F:\Publique\Politiques et procédures\proc intra\Table des matières.htm>

Vous constaterez qu'elle se décline à travers les composantes suivantes :

1. L'information aux usagers
2. La sécurité
3. La disponibilité et le bon état des équipements et des véhicules
4. La fiabilité et la ponctualité
5. La courtoisie et l'accueil
6. L'accessibilité universelle

Pour répondre à notre engagement et dans une optique d'amélioration continue, un comité sur la qualité du service a été mis en place au sein de notre organisation en début d'année. Par ailleurs, à la demande du conseil d'administration, une reddition de compte lui sera transmise trimestriellement.

Bonne lecture.



Sylvain Gonthier
Directeur général par intérim