

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

NOTRE MISSION

La mission de la Société des traversiers du Québec est de contribuer à la mobilité des personnes et des marchandises en assurant des services de transport maritime de qualité, sécuritaires et fiables, favorisant ainsi l'essor social, économique et touristique du Québec.

NOS ENGAGEMENTS

La Société des traversiers du Québec et son personnel prennent les engagements suivants :

Offrir des services de qualité, sécuritaires et fiables

Accueillir notre clientèle avec courtoisie et l'amener à bon port en toute sécurité avec de l'équipement conforme aux normes et du personnel qualifié, sensibilisé à la qualité des services

Maintenir les gares et les navires propres et confortables

Respecter les horaires publiés

Informier promptement les usagers de toute modification au service

Rendre disponibles les horaires des traverses

Améliorer nos services

Mesurer, de façon continue, le degré de satisfaction des usagers; effectuer annuellement une évaluation globale, en faire connaître les résultats et informer la clientèle des correctifs qui seront apportés

Faciliter l'accès des personnes handicapées aux publications et aux services offerts aux citoyens par l'application de mesures d'adaptation raisonnables

Garantir un retour d'appel dans les 48 heures ouvrables qui suivent la réception d'une plainte formulée verbalement et une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables dans le cas d'une plainte écrite

Identifier la personne-ressource; renseigner la personne concernée du calendrier prévu pour le traitement de la plainte

Recueillir les commentaires, les suggestions et les insatisfactions à l'aide du formulaire « Votre opinion sur nos services » disponible dans une enveloppe affranchie dans toutes nos traverses



Comment nous joindre

Par courriel : stq@traversiers.gouv.qc.ca

À nos bureaux ou par courrier :
Société des traversiers du Québec
250, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K 9K9

Par téléphone au numéro **1 877 787-7483**
(sans frais au Canada et aux États-Unis)

et sélectionnez la traverse pour laquelle vous désirez obtenir de l'information

- Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola
- Québec-Lévis
- L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive
- Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine
- Matane–Baie-Comeau–Godbout

Pour les traverses exploitées en partenariat avec l'entreprise privée, contactez-les directement :

- L'Isle-aux-Grues–Montmagny (418) 248-9196
- Rivière-du-Loup–Saint-Siméon (418) 862-5094
- Île d'Entrée–Cap-aux-Meules (418) 986-5705

Pour connaître nos horaires et nos tarifs

Consultez en tout temps notre site Internet à l'adresse :

www.traversiers.gouv.qc.ca

Consultez nos dépliants dans les bureaux d'information touristique des régions desservies par nos services de traversiers.

**Le Québec,
d'une rive à l'autre**

Société
des traversiers

Québec