



ASSEMBLÉE ORDINAIRE À HUIS CLOS DE LA STTR 24 FÉVRIER 2021

QUESTIONS ET RÉPONSES DES CITOYENS

- 1. (M. Champoux) Comme la rue royale est aux 2 sens entre Saint-Roch et Lavérendry, dans un avenir proche, est-ce que le trajet de la 13 et la 11 direction du centre-ville vont-elles être modifiées?**

Nous n'avons pas l'intention de changer les circuits de la 11 et de la 13 suite à ce changement.

- 2. (M. Veilleux) Quand le droit légitime de recevoir l'ordre du jour des assemblées de la STTR avant la date de l'assemblée sera-t-il appliqué?**

La STTR s'assurera de mettre l'ordre du jour des assemblées publiques à la disposition des citoyens, sur le site web de la STTR, et ce, dès qu'elles seront disponibles et au plus tard 24 heures avant la séance.

- 3. (M. Veilleux) Pourquoi pas la journée de l'assemblée 24 février 16 hrs comme au conseil de la ville au lieu d'une journée avant le 23 février 16 hrs pour envoyer nos questions à l'assemblée de la STTR?**

Il sera maintenant possible, comme pour les assemblées publiques de la ville, d'envoyer vos questions jusqu'à une heure avant la séance. Prendre note que les questions, dépassant le délai prévu, étaient tout de même prises en compte lors des rencontres.

- 4. (M. Veilleux) Pourquoi des délais aussi long pour recevoir les réponses à nos questions aux assemblées?**

Les réponses aux questions du public sont établies séance tenante et incluses dans le procès-verbal de cette séance. Avant d'être publié, le procès-verbal de cette rencontre doit être adopté par le conseil d'administration lors de l'assemblée suivante, soit environ 1 mois plus tard. C'est pour cette raison que la publication des réponses du public n'est disponible que le mois suivant; ça explique le délai.

Considérant qu'en temps normal, lors des assemblées publiques, il y a interaction entre les citoyens et le conseil d'administration et que les réponses sont immédiatement formulées, nous allons dorénavant publier, pour les séances virtuelles, la liste de questions/réponses dans les jours suivant la séance.

5. (M. Veilleux) Pourquoi utiliser le de plus en plus contexte de la pandémie pour justifier un langage imprécis (de types administratifs) aux questions?

Merci pour votre opinion. Nous faisons en sorte de vous donner les réponses les plus précises possible lorsque nous possédons l'information.

6. (Madame Gauron) Pour 2017,2018, 2019 respectivement 67%, 67% et 66% ont été consacrés à l'organisationnel. De ce pourcentage combien sont utilisés pour l'OPÉRATIONNEL afin d'améliorer son efficacité, comme vous le mentionnez dans le procès-verbal du 29 octobre 2020 ?

Nous ne pouvons répondre à votre question par manque de compréhension et de précision.

7. (Madame Gauron): Quels sont les directives données aux chauffeurs lorsqu'un usager demande une information? Certains chauffeurs refusent carrément ou ne nous regarde pas, et d'autres aident avec plaisir. Pour l'usager ces différences sont stressantes et décevantes, surtout que les étudiants, les étrangers et touristes reçoivent l'information demandée, ce que nous constatons régulièrement.

Les chauffeurs ont comme directive de répondre aux usagés si l'information est disponible pour eux, s'ils peuvent le faire en toute sécurité et si ça ne nuit pas aux opérations du réseau. Le service à la clientèle, le site internet et plusieurs outils de la STTR peuvent également servir de référence pour répondre aux questions des clients.

8. (Madame Gauron) Dans une de vos publications du 18 février 2021, vous indiquez un modèle par 6 axes. Pouvez-vous nous expliquer, dans ce nouveau modèle, ce que veut dire par : Gouvernance, l'économie, la mobilité, l'environnement, le mode de vie et le communautaire PAR RAPPORT aux 6 enjeux ou missions qui étaient prévus au départ dans le document Planification stratégique 2017-2026.

Il ne faut pas interpréter que ce modèle remplace notre planification stratégique. C'est plutôt que nous adhérons à une démarche, initiée par la Ville de Trois-Rivières, qui adopte les principes de gouvernance, d'économie, de mobilité, d'environnement, du mode de vie et du communautaire.