



ASSEMBLÉE ORDINAIRE À HUIS CLOS DE LA STTR 28 AVRIL 2021

QUESTIONS ET RÉPONSES DES CITOYENS

1. **(M. Ferron) La STTR se repose beaucoup sur l'initiative des usagers et usagères en ce qui concerne les plaintes. Est-ce que l'organisme envisage de prendre elle-même le taureau par les cornes en matière d'initiative ? (ex: avoir des passagers ou passagères-mystère) et ce, tout en respectant l'intégrité morale et psychologique des conductrices et conducteurs ?**

La STTR utilise déjà plusieurs outils afin d'assurer un service de qualité. Par exemple, plusieurs aspects de nos services sont audités hebdomadairement et des inspections préventives sont effectuées quotidiennement pour nos infrastructures.

Nous vous remercions pour la proposition d'utiliser un passager mystère. Nous pourrions effectivement utiliser ce moyen pour observer la qualité de nos services.

2. **(M. Ferron) Est-ce qu'il y a une réflexion pour l'amélioration globale des trajets ? Si oui, est-ce que les usagers-usagères ainsi que tous les membres du personnel de la STTR y sont impliqué-e-s ?**

Depuis la refonte du réseau en 2019, la STTR oriente ses efforts sur les corrections que nous devons apporter au réseau. Nous travaillons également sur différents scénarios de modifications à plus grande échelle.

3. **(M. Ferron) Lors de la réforme de la carte des circuits de la STTR en 2019, le but était de concentrer, de l'aveu d'un ou d'une des membres du C.A. (Source: MaTV) les services vers les centres d'enseignements post-secondaires (Cégep et UQTR) et le terminus du Centre-Ville. Comment l'idée de concentrer ses services afin d'augmenter la fréquentation a émergée**

L'idée de cette stratégie provient, entre autres, des études Origine-Destination effectuées par le ministère des Transports du Québec.

4. **(Mme Gauron) Tout comme Sherbrooke le mentionne dans ses rapports annuels et en toute transparence :
Pour les années 2018-2019-2020 combien de plaintes avez-vous reçus au total par année, mais aussi par catégories suivantes;**

- **Attitude du personnel**
- **Équipement/confort des passagers-propreté**
- **Information à la clientèle**
- **Service livré**
- **Autres**

Les chiffres suivants incluent à la fois les plaintes et les demandes d'information et nous n'utilisons par les mêmes catégories que la Société de transport de Sherbrooke

Requêtes reçues à la STTR

Les données ci-dessous incluent les demandes d'informations et les requêtes rejetées

La prise de données débute le 1er août 2018 et se termine le 28 avril 2021

Type	2018	2019	2020	2021
Autres	13	502	325	13
Comportement d'un employé	41	209	122	41
Confort et propreté	24	226	67	9
Ponctualité	34	281	92	11
Sécurité	0	0	31	12
Trajet	14	701	84	9
Transport adapté	3	5	25	9
	129	1924	746	104

5. (Mme Gauron) Pour l'année -2019 si on part avec la prémices que vous avez utilisée 66% de votre budget pour l'aspect organisationnel du transport en commun, doit-on en conclure que vous avez utilisé 34% pour améliorer l'efficacité des circuits d'autobus, ce que vous appelez l'opérationnel ? Budget 2019 était de \$15,778,361. A cause des coûts engendrés par la pandémie, la référence pour 2020 serait non pertinente.

Le 66% dont vous parler s'applique aux frais d'opération de la STTR.

Tel que mentionné dans le rapport annuel 2019, le 34 % restant des dépenses est réparti ainsi :

- 13% pour le financement des immobilisations
- 12% pour le transport adapté
- 9% pour la gestion administrative

6. (Mme Gauron) En ce moment, qu'elles sont vos 3 plus grandes préoccupations ?

- Gestion de la crise sanitaire, incluant la protection des clients et de nos employés;
- Retour de la clientèle suite à la pandémie;
- Ajustement et amélioration du réseau.
