

# RAPPORT ANNUEL 2019



**LA SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DE RIMOUSKI**  
Préparé par André Arseneault, directeur

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Faits saillants de l'année 2019</b>	<b>1</b>
Service de transport en commun régulier (Citébus et Taxibus)	1
<b>Service Citébus</b>	<b>2</b>
Citébus centre-ville	2
Citébus secteur ouest	3
<b>Service Taxibus</b>	<b>4</b>
Taxibus Zone bleue	4
Taxibus Zone verte	4
Taxibus Ligne rouge	5
<b>Transport adapté</b>	<b>6</b>
Achalandage :	6
Admission :	6
Utilisation des ressources matérielles :	6
Optimisation des routes :	6
Refus de déplacement :	6
<b>Situation opérationnelle</b>	<b>7</b>
Développement technologique :	7
Développement du service régulier :	8
Analyse organisationnelle et Planification stratégique :	8
Règlement sur la gestion contractuelle :	8
<b>Plaintes et commentaires</b>	<b>9</b>
Service Citébus	9
Service Taxibus :	9
Transport adapté :	9
Politique de plainte :	10
<b>Activités spéciales</b>	<b>11</b>
<b>Passeport étudiant 2019</b>	<b>12</b>
<b>Ressources humaines</b>	<b>13</b>
<b>Contrat en transport adapté</b>	<b>14</b>
<b>Données financières</b>	<b>15</b>
Transport en commun Citébus et Taxibus	15
<b>Données financières</b>	<b>16</b>
Transport en commun adapté	16

### **Service de transport en commun régulier (Citibus et Taxibus)**

Le service de transport en commun régulier de La Société des transports de Rimouski (La Société) consolide sa position et voit son achalandage annuel augmenter en 2019 par rapport à son achalandage en 2018. En effet, après avoir généré **146 120** déplacements en 2018, le nombre total de déplacements pour l'année 2019 a connu une hausse importante et se situe à **157 612** déplacements, ce qui représente une hausse annuelle de 11 492 déplacements. Cet achalandage représente un nouveau record d'achalandage et une hausse de **8%** par rapport à l'année 2018.

La tendance lourde à long terme enregistrée depuis la mise en place du nouveau service en transport de 2011 démontre une hausse d'achalandage significative et constante. En effet, en 2011, le service enregistrait un achalandage de 101 764 déplacements. La croissance, entre 2011 et 2019, a permis de réaliser une hausse réelle du nombre de déplacements de **55 %**.

En 2019, nous estimons à 377 000 km la distance totale parcourue par nos véhicules Citibus dans les rues de Rimouski. Par ailleurs, 16 144 courses de taxi ont été nécessaires pour effectuer la desserte Taxibus comparativement à 16 253 en 2018.



**Citébus centre-ville** : Évolution de l’achalandage Circuit 11 (incluant 11 Heures de pointe) et 21.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variation en % depuis 2011	Variation en % 2018-2019
Citébus 11-21	59 619	65 926	75 063	74 620	71 541	77 680	90 173	87269	96 829	62%	11 %

Avec un résultat de 96 829 déplacements, nous constatons une hausse significative de l’achalandage au centre-ville pour l’année 2019. La tendance à long terme indique une hausse d’achalandage de 62 % depuis l’implantation du service en 2011.

Les circuits du centre-ville ont déplacé, en 2019, une moyenne de **9,90** usagers par heure de service.

**Citébus secteur ouest** : Évolution de l'achalandage Circuit 31 (district de Sacré-Cœur et Nazareth)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variation en % depuis 2011	Variation en % 2018-2019
Citébus 31	19 348	24 615	34 318	36 191	33 722	32 328	30 895	31282	33 006	71 %	5,5 %

Avec un résultat de 33 006 déplacements, une hausse d'achalandage notable de 5,5 % est enregistrée en 2019. La tendance à long terme démontre une hausse d'achalandage de 71 % depuis l'implantation du service en 2011.

Le Circuit 31 a déplacé, en 2019, une moyenne de **6,27** usagers par heure de service.



Nombre d'heures de service 2019	
Circuit	
11 et 21	9 880
31	5 260

## Taxibus Zone bleue : secteur Pointe-au-Père et Rimouski-Est (Implanté en 1998)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variation en % depuis 2011	Variation en % 2018-2019
<b>Zone bleue</b>	10 601	12 043	13 469	13 963	13 323	13 908	12 156	10 718	11 365	7,2 %	6 %

Après avoir connu un pic de fréquentation en 2013 et 2014, le Taxibus Zone bleue enregistre une tendance à la baisse. Malgré cela, une hausse d'achalandage de **6 %** est enregistrée en 2019 par rapport à 2018. La tendance à long terme indique une hausse de 7,2 % depuis l'implantation en 2011.

Le taux de jumelage de 2019 connaît une baisse et passe de **1,57** usagers par course de taxi en 2018 à **1,55** usagers par course de taxi en 2019.

## Taxibus Zone verte : secteur ouest de Sacré-Cœur, Rivière-Hâtée, Le Bic (Implanté en 2011)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variation en % depuis 2011	Variation en % 2018-2019
<b>Zone verte/Ligne mauve</b>	6 084	8 730	9 572	9 981	8 969	10 122	10 276	11 066	10 846	78 %	-2 %

Le Taxibus Zone verte connaît une hausse constante depuis sa mise en service en janvier 2011. Cependant, un léger fléchissement de l'ordre de 220 déplacements (-2%) est constaté en 2019. Toutefois, la tendance à long terme demeure positive et se situe à 78% par rapport à l'année initiale d'implantation en 2011. Il est cependant trop tôt pour parler d'un plafonnement d'achalandage dans la Zone verte.

Le taux de jumelage de 2019 connaît une très légère hausse et passe de **2,00** usagers par course de taxi en 2018 à **2,04** usagers par course de taxi en 2019.

**Taxibus Ligne rouge** : secteur Sainte-Blandine, Mont-Label, Sainte-Odile (Implanté en 2003)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Variation en % depuis 2011	Variation en % 2018-2019
<b>Ligne rouge</b>	6 112	7 608	6 762	5 374	4 931	4 745	5 609	5 785	5 566	-9 %	-4 %

Compte tenu d'une très faible densité de population et d'un très grand territoire à couvrir, le service Taxibus Ligne rouge connaît des variations d'une année à l'autre. Toutefois, une décroissance constante se constate depuis l'implantation des nouveaux services en 2011 avec une tendance à long terme de **moins 9 %**. L'achalandage diminue en 2019 de 4%. Toutefois, on constate une certaine stabilité pour les 3 trois derniers exercices.

La faible densité de population est aussi responsable du taux de jumelage le plus faible de l'ensemble de nos services Taxibus. Malgré cela, celui-ci est en hausse pour 2019 avec un taux de **1,60** usagers par course de taxi en 2019 par rapport à **1,49** en 2018.



Considérant que nous ne disposons pas de données d'analyse de marché pour les secteurs Taxibus, il est difficile d'évaluer les causes exactes des fluctuations d'achalandage.

### Achalandage :

Le nombre total de déplacements en transport adapté diminue légèrement en 2019. Dans la dernière année, **79 636** déplacements adaptés ont été effectués comparativement à 81 115 pour 2018, soit une baisse de 1,82 %. De ce nombre, **16 670** déplacements ont été réalisés pour des personnes se déplaçant en fauteuil roulant contre **62 966** faits par des personnes ambulantes.

Par ailleurs, les déplacements réalisés pour permettre aux usagers de se rendre aux plateaux d'activités et d'intégration sociale du CISSS représentent **49,90** % de l'achalandage totale réalisée en transport adapté, soit **39 739** déplacements.

### Admission :

En 2019, 1 rencontre du comité d'admission a été tenue, soit le 4 novembre 2019. Durant l'année, 155 dossiers ont été fermés (suite à des décès) tandis que 62 nouveaux usagers ont été admis au service, et ce, conformément à la Politique d'admissibilité du transport adapté du ministère des Transports du Québec (MTQ).

Au 31 décembre 2019, **825** personnes étaient admises au service de transport adapté sur le territoire de la Ville de Rimouski. Cependant, **432** usagers ont utilisé, à au moins une reprise, le service durant l'année 2019.

### Utilisation des ressources matérielles :

Les 4 autobus en service au transport adapté ont effectué un total de **7 473** heures et ont parcouru un total **168 223** km en 2019 tandis **21 884** courses de taxi ont été nécessaires pour réaliser le total de **79 636** déplacements.

### Optimisation des routes :

La Société, de concert avec le CISSS du Bas-Saint-Laurent, ont mis en place des mesures d'optimisation qui ont permis de mieux cibler les besoins en déplacements pour les participants aux ateliers et plateaux de travail du CRDI. Cette analyse a permis au CRDI de réduire la participation à certaines activités et de modifier certaines séquences d'embarquement et de débarquement. Toutefois, en raison de changements réguliers dans les lieux de résidence de usagers, cet exercice demeure en veille constante.

### Refus de déplacement :

En 2019, La Société a été en mesure de remplir la majorité des demandes de déplacement en transport adapté. En raison de limites matérielles et logistiques, La Société n'a pas été en mesure d'effectuer 49 déplacements en 2019. La presque totalité de ces déplacements étaient demandés pour fin de loisir et représente un très faible pourcentage des demandes de déplacement enregistrées en 2019. Ces refus sont concentrés dans les heures de pointe des journées les plus achalandées.

### Développement technologique :

En novembre 2016, La Société adoptait un plan de développement technologique. Depuis l'adoption de ce plan, plusieurs étapes ont été réalisées.

L'ensemble des logiciels bureautique de La Société est constamment mis à jour.

En juin 2018, le nouveau site Internet [rimouskibus.com](http://rimouskibus.com) a été mis en ligne. Celui-ci comprends l'information reliée aux services de transport en commun régulier et adapté ainsi que des cartes interactives permettant de connaître les heures de passage des Citébus et la localisation des arrêts ainsi que les horaires pour les zones et lignes Taxibus. Un bandeau d'alerte permet aux usagers l'accès à l'information en temps réel tant au niveau des changements au service (travaux, accident) qu'au niveau des retards enregistrés sur les circuits Citébus.

La Firme Kailasoft travaille afin de produire une application permettant aux usagers de connaître la position des véhicules en temps réel. Cette application devrait être réalisée et accessible dans la première moitié de 2020.

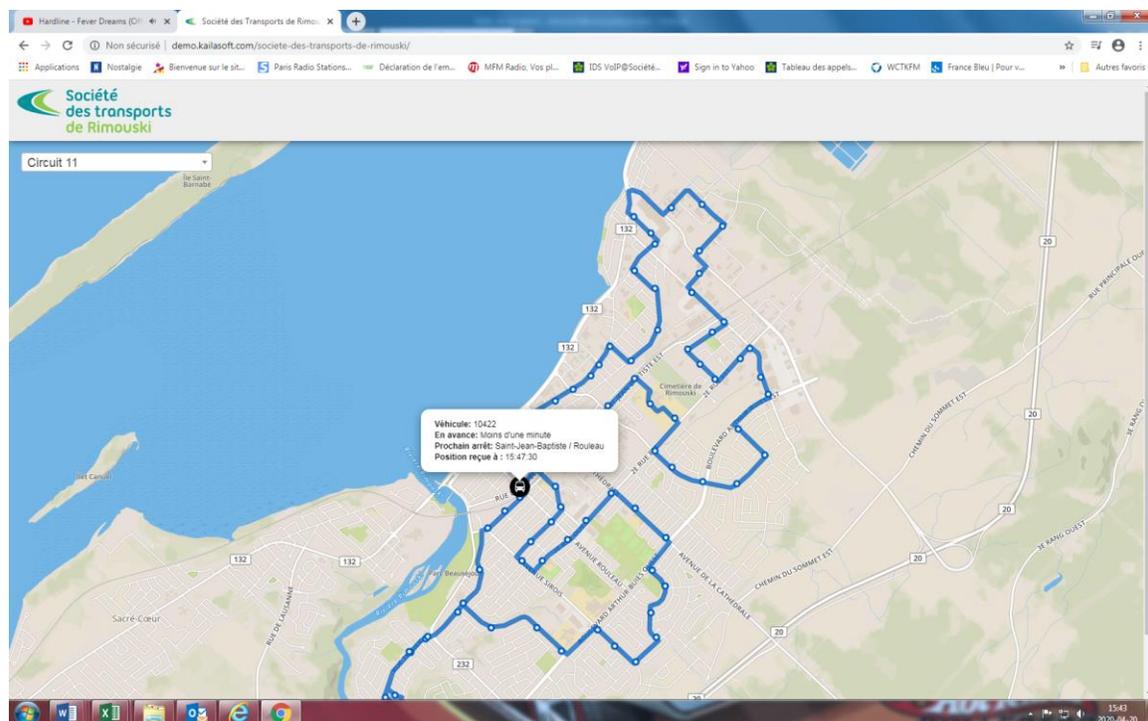


Image : Prototype Localisation Citébus

Par ailleurs, un système de réservation en ligne devrait aussi être mis en service en 2020.

### **Développement du service régulier :**

Au début de l'année 2019, La Société a commandé une analyse d'utilisation de l'ensemble de ses arrêts à chacune de ses plages horaires. Cet exercice est une première étape vers la révision du Plan de transport en commun régulier 2021-2031.

La Société a entamé un important chantier de réflexion visant une mise à jour complète de son service de transport en commun régulier. Cette réflexion inclura plusieurs éléments qui se dérouleront durant l'exercice 2020 : des activités de consultation publique, un sondage d'opinion auprès des usagers et des citoyens sont planifiés.

L'ensemble de ces données seront par la suite transmis à un consultant externe qui proposera au conseil municipal de la Ville de Rimouski ainsi qu'aux dirigeants de La Société des solutions visant l'amélioration des services de transport en commun régulier.

### **Analyse organisationnelle et Planification stratégique :**

Afin de faire le point sur le fonctionnement interne de son organisation, La Société a retenu les services d'un consultant de la firme Raymond Chabot Grant Thornton pour réaliser une analyse sur la gouvernance et le fonctionnement de la Corporation.

Plusieurs activités ont été réalisées dans le cadre de cette étude. L'ensemble des employés, des administrateurs ainsi que le directeur ont été consultés afin de tracer un portrait de la situation actuelle. Suite à la compilation et à l'analyse des données recueillies durant ces rencontres, un rapport a été déposé. La principale conclusion est de renforcer les mécanismes de planification stratégique pour les activités impactant le fonctionnement de La Société.

Le conseil municipal sera consulté sur sa vision à moyen et long terme du développement du service de transport en commun afin d'élaborer les bases de l'exercice initié en 2019.

### **Règlement sur la gestion contractuelle :**

Afin d'arrimer ses procédures en matière de gestion contractuelle avec celles en vigueur à la Ville de Rimouski, La Société a adopté, en juin 2019, un règlement sur la gestion contractuelle. Celui-ci décrit les balises mises en place par La Société afin d'assurer une gestion équitable et transparente en matière d'attribution de contrat.

### **Service Citébus**

En 2019, nous avons reçu 13 plaintes et 9 commentaires en rapport avec le service Citébus :

- 5 plaintes et 1 commentaire concernant la façon de conduire du chauffeur;
- 3 plaintes et 2 commentaires concernant le comportement du chauffeur auprès d'un usager;
- 2 plaintes concernant un chauffeur ne s'étant pas arrêté à un arrêt alors qu'un usager y était présent;
- 1 plainte et 3 commentaires concernant le non-respect de l'horaire;
- 1 plainte et 2 commentaires concernant l'état général des véhicules;
- 1 plainte concernant la vérification des modes de paiement (tarif réduit);
- 1 commentaire concernant la visibilité des panneaux Citébus.

### **Service Taxibus :**

En 2019, nous avons reçu 5 plaintes et 5 commentaires en rapport avec le service Taxibus :

- 1 plainte concernant la façon de conduire du chauffeur;
- 3 plaintes et 2 commentaires concernant le comportement du chauffeur;
- 1 plainte concernant une voiture ne s'étant pas présentée;
- 1 commentaire concernant la propreté du véhicule;
- 1 commentaire concernant le mode de paiement;
- 1 commentaire concernant la façon de stationner les voitures à un arrêt en particulier.

### **Transport adapté :**

En 2019, nous avons reçu 3 plaintes et 6 commentaires en rapport avec le service de transport adapté :

- 1 plainte et 1 commentaire concernant le manque de courtoisie du chauffeur;
- 1 plainte concernant le déplacement hâtif d'usagers lors d'activité;
- 1 plainte et 5 commentaires concernant un déplacement effectué dépassé le délai.

En résumé, pour l'ensemble de l'année 2019, nous avons reçu 21 plaintes et 20 commentaires pour l'ensemble des services. Ce qui représente une baisse du nombre de plainte de près de 50%. En général, la majorité des plaintes concernent les chauffeurs. Un suivi a été fait auprès de chacune des personnes ayant déposé une plainte. La grande majorité des gens se sont dits satisfaits du suivi. Une seule personne s'est montrée insatisfaite du suivi effectué.

Il est important de noter qu'il existe un registre de plaintes à La Société. Chaque plainte y est consignée ainsi que le suivi qui y fait suite.

**Politique de plainte :**

Afin de faciliter le traitement des plaintes et de l'assurer d'un traitement équitable, La Société a adopté en 2019, une politique de traitement des plaintes qui inclut une procédure d'appel indépendante des opérations internes.

En 2019, La Société a participé à plusieurs activités spéciales. Durant la relâche étudiante d'hiver, du 2 au 10 mars 2019, les étudiants ont eu le droit aux déplacements gratuits. La Société a participé à la Journée de la Terre 2019, le 20 avril 2019 (288 déplacements effectués) ainsi qu'à l'activité Journée sans voiture le 27 septembre 2019 (746 déplacements effectués).

La Société a aussi participé à la Semaine des familles en rendant disponible, sans frais, les déplacements familiaux vers la Fami-Fête du samedi 18 mai 2019.

En 2019, La Société a maintenu sa présence dans les milieux étudiants. Notre équipe fut notamment présente aux journées de rentrée étudiante du Cégep de Rimouski, de l'UQAR et du Centre de Formation Rimouski-Neigette. La Société s'est rendu à la Polyvalente Paul-Hubert le 7 mai, dans le cadre de la promotion du Passeport étudiant 2019 ainsi que le 19 septembre pour la rentrée étudiante. La tradition des tours guidés de la ville organisée, via Citébus, pour permettre aux étudiants nouveaux arrivants de l'UQAR de se familiariser avec le service de transport en commun et les principaux points d'intérêt de Rimouski est maintenue depuis septembre 2011 et demeure une activité très appréciée.

Cette promotion avait été mise en place pour l'été 2016 et avait connu une bonne réception. Pour les mois de juin, juillet et août 2019, La Société a récidivé en offrant un titre de transport valide pour trois mois au montant de 75 \$. Cette promotion a été un succès. En effet, les 123 passeports étudiants vendus ont généré un achalandage de 6162 déplacements durant la période estivale. Les mois de juin, juillet et août sont habituellement les mois les moins productifs de l'année.



La Société a souligné le départ à la retraite de madame Josette Chabot, après 8 ans de bons et loyaux services à titre de téléphoniste-répartitrice.

La Société est fière de souligner les 25 ans de service de madame Mireille Côté, chef d'équipe. Madame Côté est en poste à La Société depuis juin 1994.

L'équipe de La Société comptait en 2019, 8 employés, dont 2 à temps partiel.

Nos 5 téléphonistes-répartitrices ont traité 79 177 appels téléphoniques durant l'année 2019.

Dans le cadre d'un appel d'offres public, la Ville de Rimouski a octroyé le contrat de la desserte en transport en commun adapté à Autobus Dionne de Rimouski.

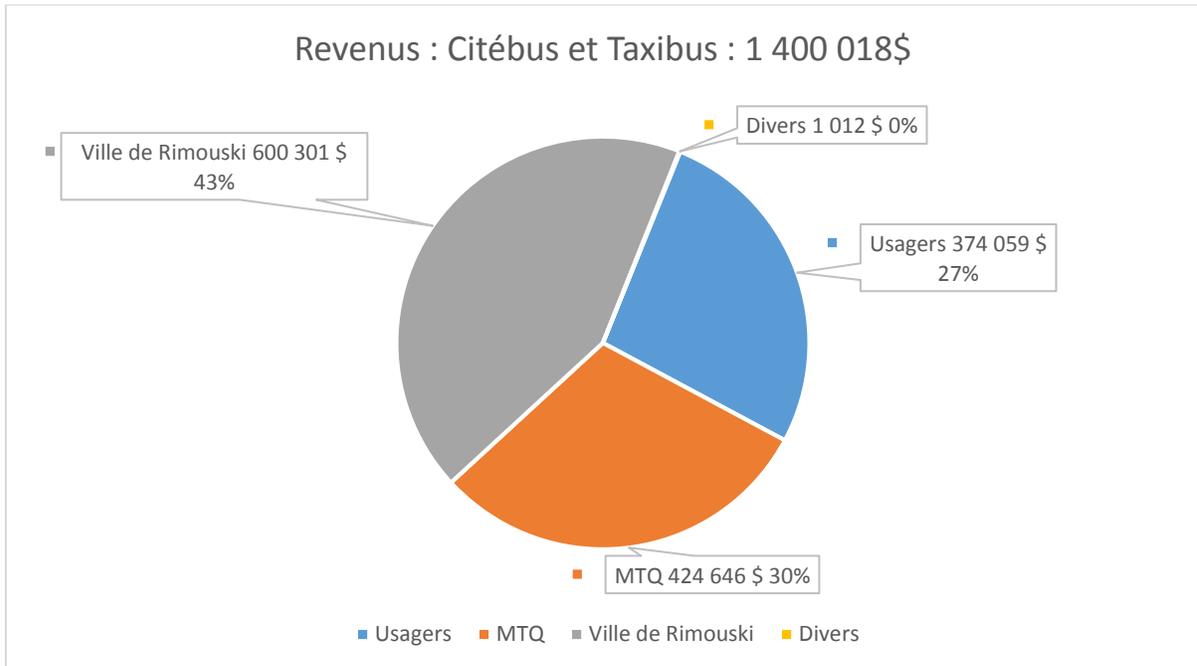


Ce contrat a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2019 pour une période de 5 ans.

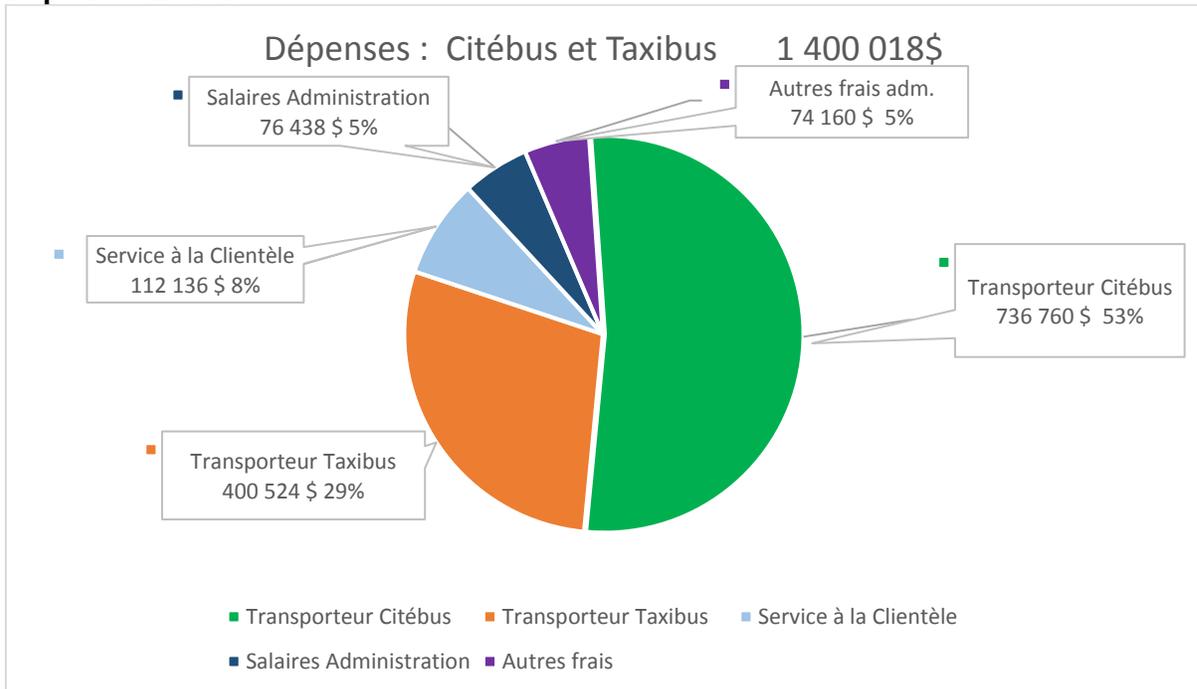
**La Société des transports de Rimouski**

**Transport en commun Citébus et Taxibus**

**Revenus 2019 :**



**Dépenses 2019 :**

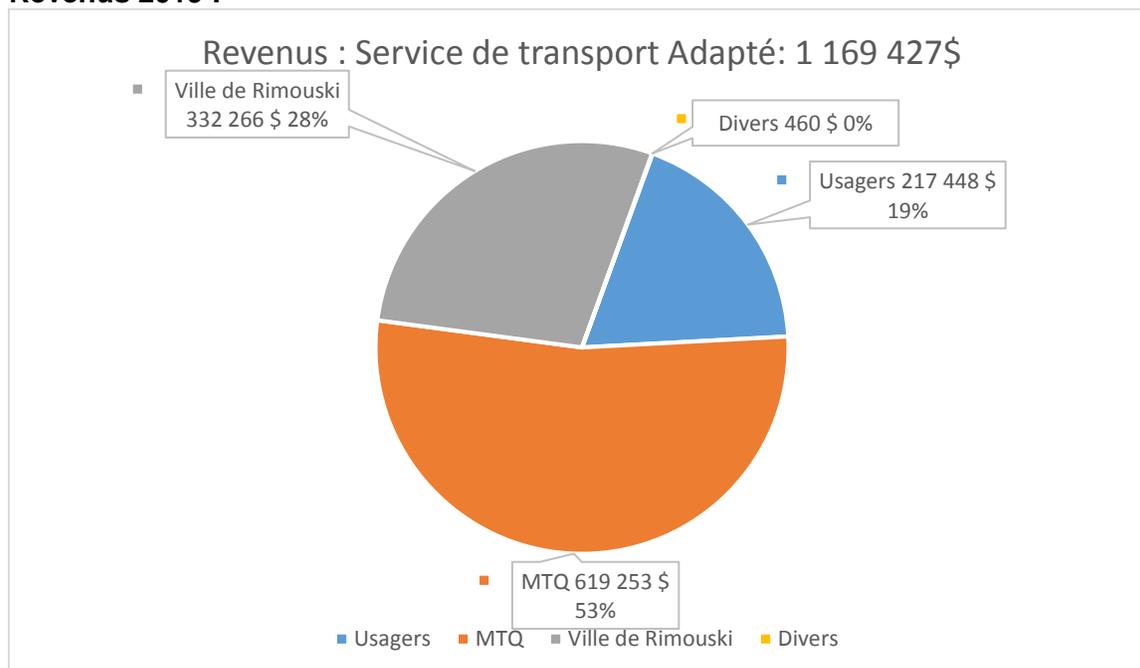


## Données financières

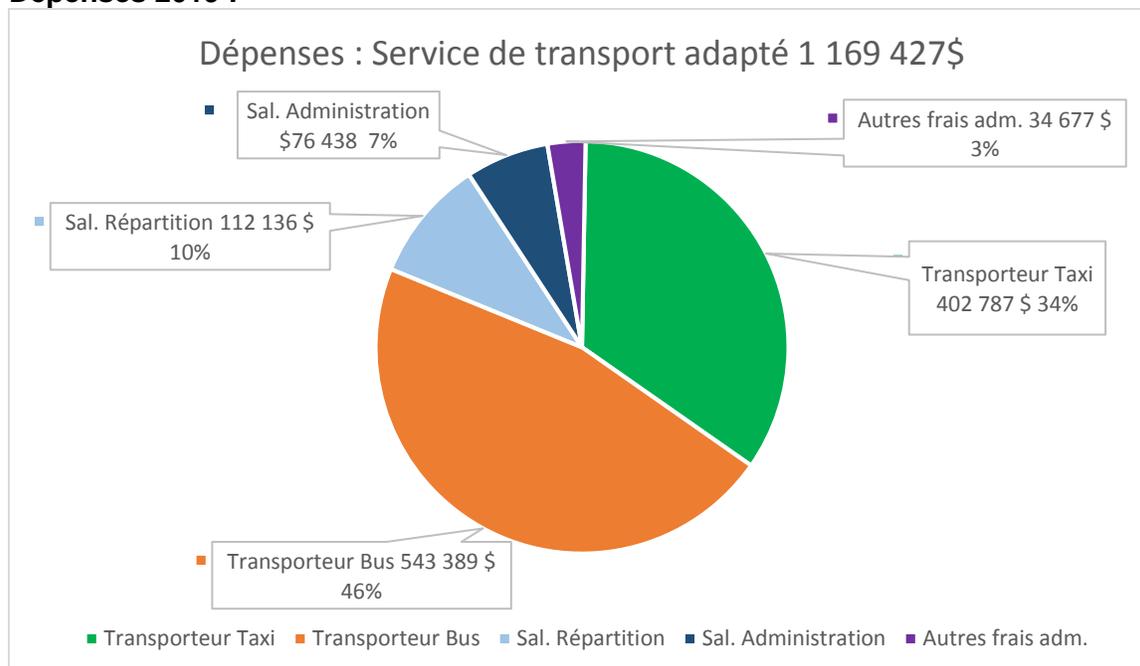
### La Société des transports de Rimouski

#### Transport en commun adapté

#### Revenus 2019 :



#### Dépenses 2019 :





376, avenue de la Cathédrale  
Rimouski (Québec) G5L 5K9

418 723-5555

Regroupe les services Citébus, Taxibus et transport adapté depuis 2004.



Desserte en transport en commun régulier par minibus urbains depuis 2011 (secteur centre-ville).



Desserte en transport en commun régulier par voiture-taxi partagée sur réservation depuis 1993 (secteur en périphérie du centre-ville).



Desserte en transport en commun adapté à la clientèle à mobilité réduite telle que décrite dans la Politique d'admissibilité au transport adapté du ministère des Transports du Québec. Le service est dispensé sur réservation par autobus, minibus et taxi partagé sur le territoire exclusif de la Ville de Rimouski

Nos partenaires :

