

RAPPORT ANNUEL 2021



**Société
des transports
de Rimouski**

Préparée par Maude Bernier, Directrice générale

Table des matières

Service de transport en commun

Service CITÉBUS

Service TAXIBUS

Zone bleue

Zone verte/mauve

Zone rouge

Transport adapté

Situation opérationnelle

Plaintes et commentaires

Service Citébus

Service Taxibus

Transport adapté

Autre

Activités spéciales

Ressources humaines

Données financières

Transport en commun Citébus et Taxibus

Transport adapté

ANNEXE 1 – Graphiques volet collectif

ANNEXE 2 – Graphiques volet adapté

Le bilan de 2021 est teinté pour une deuxième année consécutive des répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les déplacements et les services offerts à la population.

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 légèrement en 2021 comparativement à l'année 2020. La pandémie de COVID-19 étant toujours présente, on observe encore un impact sur les déplacements de l'ensemble de la population, et plus particulièrement dans la première moitié de l'année 2021. Le retour à la normale n'est toujours pas atteint, mais une reprise des activités dans plusieurs secteurs dans la deuxième moitié de 2021 amène une hausse progressive des déplacements. Le nombre total de déplacements pour l'année 2021 se situe à **96 152** déplacements comparativement à 93 467 déplacements en 2020.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variation en % depuis 2011	Variation en % 2020- 2021
TOTAL DÉPLACEMENTS	99 725	118 725	138 678	127 774	132 000	126 427	148 503	145 487	157 014	93 074	96 152	-4%	3%

En 2021, nous estimons à **375 395 km** la distance totale parcourue par nos véhicules Citébus dans les rues de Rimouski comparativement à 364 447 km en 2020. Par ailleurs, **14 407** courses de taxi ont été nécessaires pour effectuer la desserte Taxibus comparativement à 12 284 en 2020.

La Société tient à souligner l'engagement de Telus Québec à titre de collaborateur majeur depuis l'entrée en service de Citébus en janvier 2011.



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	2020	2021	Variation en % depuis 2011	Variation en % 2020-2021
Citébus 11-21	59 619	65 926	75 063	74 620	71 541	77 680	90 173	87 269	96 829	57 570	56 254	-6%	-2%

Avec un résultat de **56 254** déplacements en 2021, nous constatons une légère baisse de l'achalandage au centre-ville comparativement à 57 570 déplacements pour l'année 2020. La tendance à long terme n'est pas significative en raison des effets de la pandémie.

Les circuits du centre-ville ont déplacé, en 2021, une moyenne de **6,03** usagers par heure de service, comparativement à 6,36 en 2020.

Citébus secteur ouest

Évolution de l'achalandage Circuit 31 (district de Sacré-Cœur et Nazareth)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variation en % depuis 2011	Variation en % 2020-2021
Citébus 31	19 348	24 615	34 318	36 191	33 722	32 328	30 895	31 282	33 006	18 902	21 004	8%	11%

Avec un résultat de **21 004 déplacements**, une légère augmentation de l'achalandage est enregistrée en 2021.

Le Circuit 31 a déplacé, en 2021, une moyenne de **4,14** usagers par heure de service en comparaison à 3,83 en 2020.

Nombre d'heures de service 2021

CIRCUIT 11 et 21	9 332,50
CIRCUIT 31	5 074,40

TOTAL	14 406,90
-------	-----------

Zone bleue

SECTEUR : Pointe-au-Père et Rimouski-Est (Implanté en 1998)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variation en % depuis 2011	Variation en % 2020-2021	Variation en % 2019 et 2021
Zone bleue	10 601	12 043	13 469	13 963	13 323	13 908	12 156	10 718	11 365	7 018	7 982	-25%	14%	-30%

Le Taxibus Zone bleue enregistre une augmentation de 14 % entre 2020 et 2021. Cette augmentation est liée à la reprise des activités des usagers. Cependant, l'achalandage n'est pas à la hauteur des déplacements qui avaient lieu avant la pandémie (2019).

Le taux de jumelage diminue et passe de **1,55** usager par course de taxi en 2020 à **1,25** usager par course de taxi en 2021.

Zone verte/mauve

SECTEUR : Ouest de Sacré-Cœur, Rivière-Hâtée, Le Bic (Implanté en 2011)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variation en % depuis 2011	Variation en % 2020-2021	Variation en % 2019 et 2021
Zone verte/ Ligne mauve	6 084	8 730	9 572	9 981	8 969	10 122	10 276	11 066	10 846	6 488	5 831	-4%	-10%	-46%

Le Taxibus Zone verte connaît une baisse d'achalandage en 2021. Une diminution de 10 % comparativement à 2020 est observée.

Le taux de jumelage enregistre aussi une baisse et passe de **1,49** usager par course de taxi en 2020 à **1,35** usager par course de taxi en 2021.

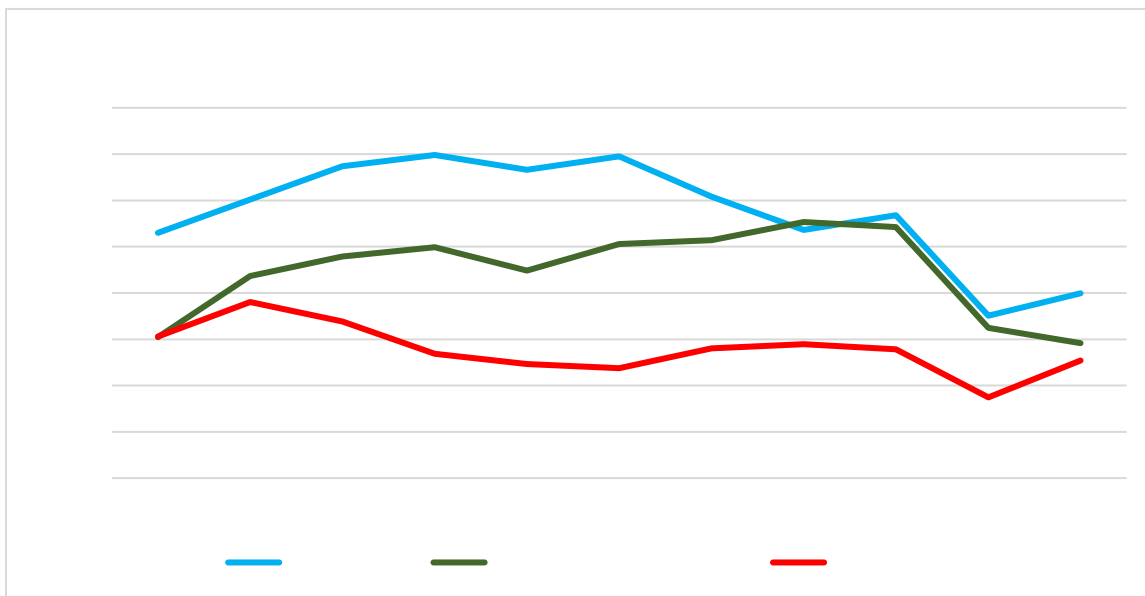
Zone rouge

SECTEUR : Sainte-Blandine, Mont-Lebel, Sainte-Odile (Implanté en 2003)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variation en % depuis 2011	Variation en % 2020-2021	Variation en % 2019 et 2021
Ligne rouge	6 112	7 608	6 762	5 374	4 931	4 745	5 609	5 785	5 566	3 489	5 081	-17%	46%	-9%

L'achalandage augmente de 46 % en 2021 en comparaison avec 2020.

Le taux de jumelage passe de **1,35** usager par course de taxi en 2020 à **1,38** usager par course de taxi en 2021.



Le nombre de déplacements reste stable en comparaison avec 2020. Dans la dernière année, **32 334** déplacements adaptés ont été effectués comparativement à 32 477 pour 2020. De ce nombre, **8 010** déplacements ont été réalisés pour des personnes se déplaçant en fauteuil roulant contre **24 324** faits par des personnes ambulantes.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Variation en % depuis 2011	Variation en % 2020-2021
TOTAL DÉPLACEMENTS	84 613	85 434	84 217	82 761	78 118	77 510	76 456	81 116	79 636	32 477	32 334	-162%	-0,44%

Par ailleurs, les déplacements réalisés pour permettre aux usagers de se rendre aux plateaux d'activités et d'intégration sociale du CISSS représentent, en 2020, 42 % de l'achalandage total réalisé en transport adapté, soit **13 724** déplacements.

Admission

En 2021, 1 rencontre du comité d'admission a été tenue, soit le 6 décembre 2021. Durant l'année, **34** dossiers ont été fermés (suite à des décès) tandis que **61** 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 2021, **827** personnes étaient admises au service de transport adapté sur le territoire de la Ville de Rimouski. De ce nombre, **340** usagers ont utilisé, à au moins une reprise, le service durant l'année 2021.

Utilisation des ressources matérielles

Les 4 autobus affectés au service de transport adapté ont effectué un total de **7 742** heures et ont parcouru un total de **145 621** km en 2021 tandis que **6 264** courses de taxi ont été nécessaires pour réaliser le total de **32 334** déplacements.

Refus de déplacement

En 2021, 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 43 déplacements en 2021. Près de 75 % de ces déplacements étaient demandés pour fin de loisir et représentent un très faible pourcentage des demandes enregistrées en 2021. Ces refus sont concentrés dans les heures de pointe des journées les plus achalandées.



Développement du service régulier

Au début de l'année 2021, à la suite du rapport de WSP intitulé « Analyse et conception d'un plan de transport en commun régulier », la firme-conseil CIVILIA a été mandatée par la STR pour poursuivre le développement de solutions pratiques afin d'améliorer la mobilité des citoyens sur le territoire.

Une refonte des circuits de l'ensemble du réseau de la STR est prévue pour l'année 2022.

Octroi contrat Citébus

Dans le cadre d'un appel d'offres public, la Ville de Rimouski a octroyé le contrat de la desserte en transport en commun (Citébus) à Autobus La Québécoise Inc.

Ce contrat a pris effet le 1^{er} septembre 2021 pour une période de 5 ans.



Service Citébus

En 2021, nous avons reçu 5 plaintes et 10 commentaires en rapport avec le service Citébus :

- 2 plaintes et 4 commentaires concernant la façon de conduire d'un chauffeur ;
- 1 plainte et 1 commentaire concernant le comportement d'un chauffeur auprès d'un usager ;
- 1 plainte concernant un chauffeur ne s'étant pas arrêtée à un arrêt alors qu'un usager y était présent ;
- 1 plainte et 3 commentaires concernant l'état général des véhicules ;
- 1 commentaire concernant le non-respect du port du masque ;

Service Taxibus

En 2021, nous avons reçu 1 plainte et 1 commentaire en rapport avec le service Taxibus :

- 1 plainte concernant l'odeur de cigarette à bord du taxi ;
- 1 commentaire concernant la façon de conduire d'un chauffeur ;

Transport adapté

En 2021, nous avons reçu 2 plaintes et 2 commentaires en rapport avec le service de transport adapté :

- 2 plaintes et 1 commentaire concernant le comportement d'un chauffeur ;
- 1 commentaire concernant la façon de conduire d'un chauffeur

Autre

- 1 plainte concernant l'inexactitude des informations concernant les horaires de service sur le site web

En résumé, pour l'ensemble de l'année 2021, nous avons reçu 9 plaintes et 13 commentaires pour l'ensemble des services. 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.

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

Les plaintes soumises à La Société sont traitées selon la politique en vigueur à La Société des transports de Rimouski.



En 2021, La Société a participé à plusieurs activités spéciales. Durant le relâche étudiant d'hiver, du 28 février au 7 mars 2021, les étudiants ont eu le droit aux déplacements gratuits. La Société a participé à la Journée de la Terre 2021, le 22 avril 2021 ainsi qu'à l'activité Journée sans voiture le 22 septembre 2021, à l'occasion desquelles la gratuité était aussi offerte à tous.

En raison de la pandémie du COVID-19, nous avons incité les gens n'utiliser les services de La Société, que pour des déplacements essentiels, lors des journées d'activités du 22 avril et du 22 septembre 2021.



L'équipe de La Société comptait au début de 2021, 6 employés (directeur général, adjointe à la direction, technicienne comptable et 3 téléphonistes-répartitrice dont une cheffe d'équipe).

À l'été 2021, après 15 ans de loyaux services, le directeur général, M. André Arsenault a quitté ses fonctions pour des raisons personnelles.

Nous tenons à remercier M. Arsenault pour son engagement et pour l'immense travail qu'il a accompli pendant les 15 dernières années et qui a permis à la STR de progresser et d'obtenir une notoriété dans le domaine du transport en commun.

Le poste de direction générale est demeuré vacant jusqu'à l'embauche de Mme Maude Bernier en décembre 2021.

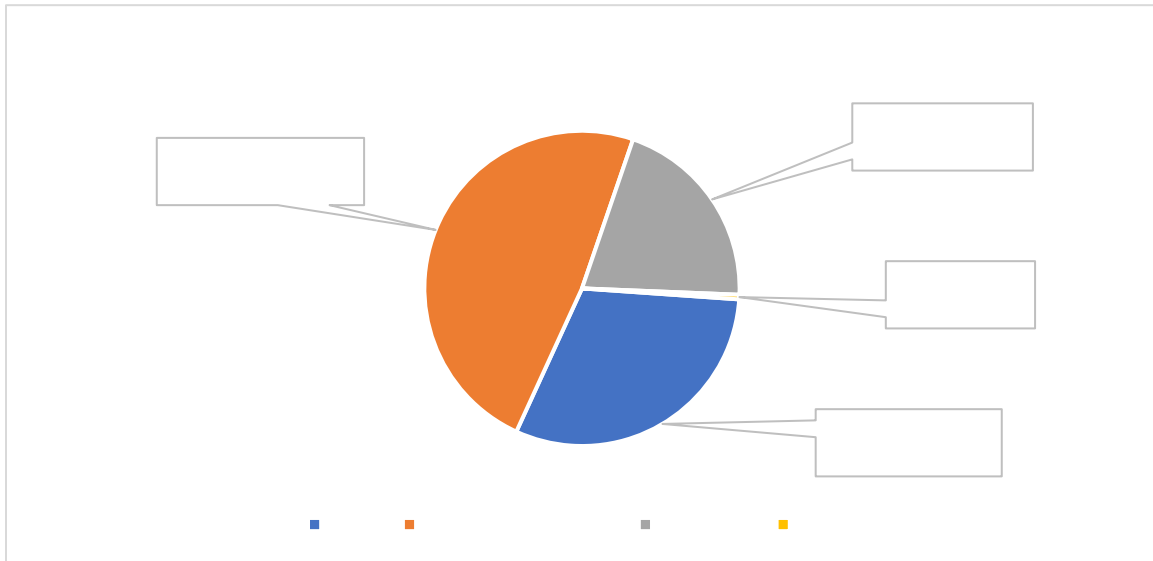
Le départ du directeur général combiné au départ de l'adjointe à la direction dans la même période, fragilise l'équipe en place et repoussé les délais préalablement établis dans le plan de transport 2021-2031.

Nos 3 téléphonistes-répartitrices ont traité 43 243 appels téléphoniques durant l'année 2021 comparativement à 47 345 en 2020. Cette baisse s'explique par le ralentissement général des activités sur le territoire de la ville de Rimouski qui a entraîné la diminution de l'achalandage dans l'ensemble des services.

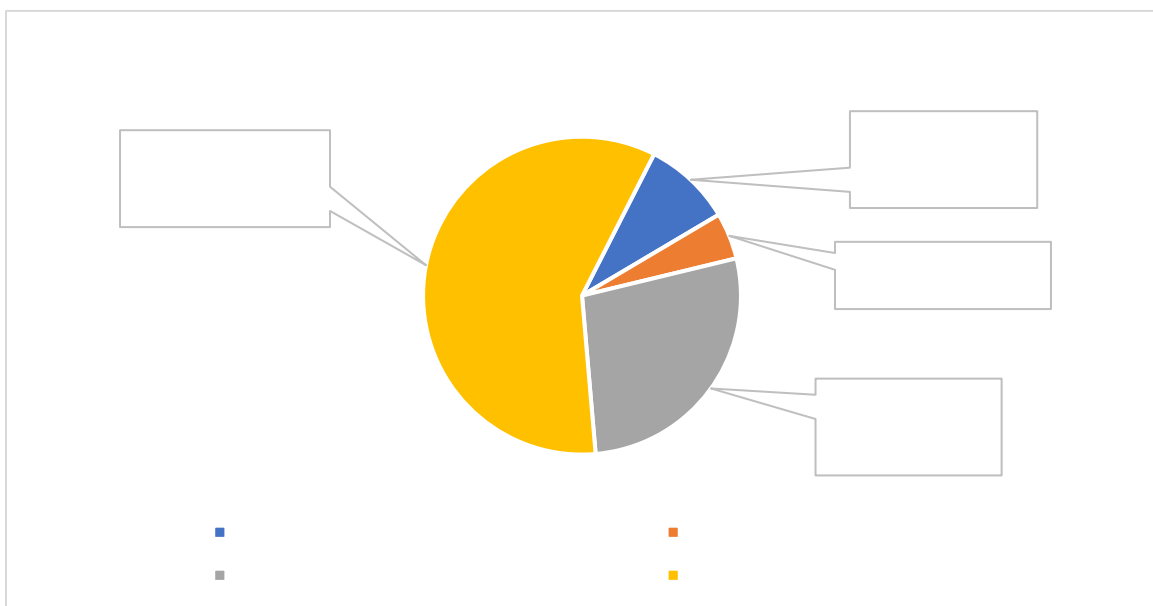
La Société des transports de Rimouski

Transport en commun Citébus et Taxibus

Revenus 2021



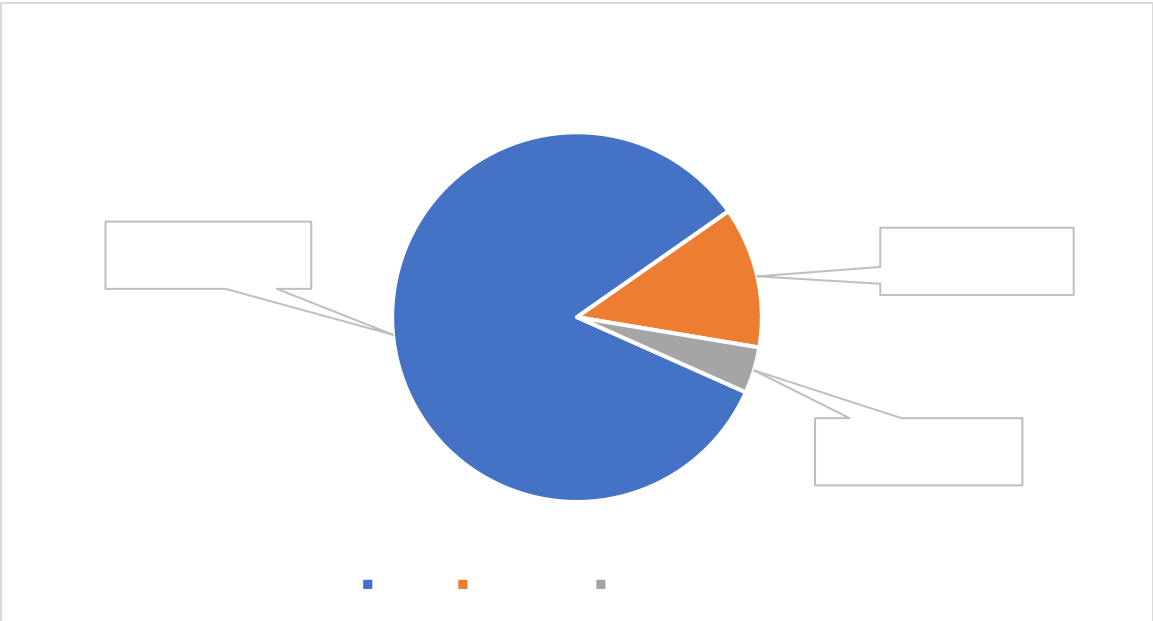
Dépenses 2021



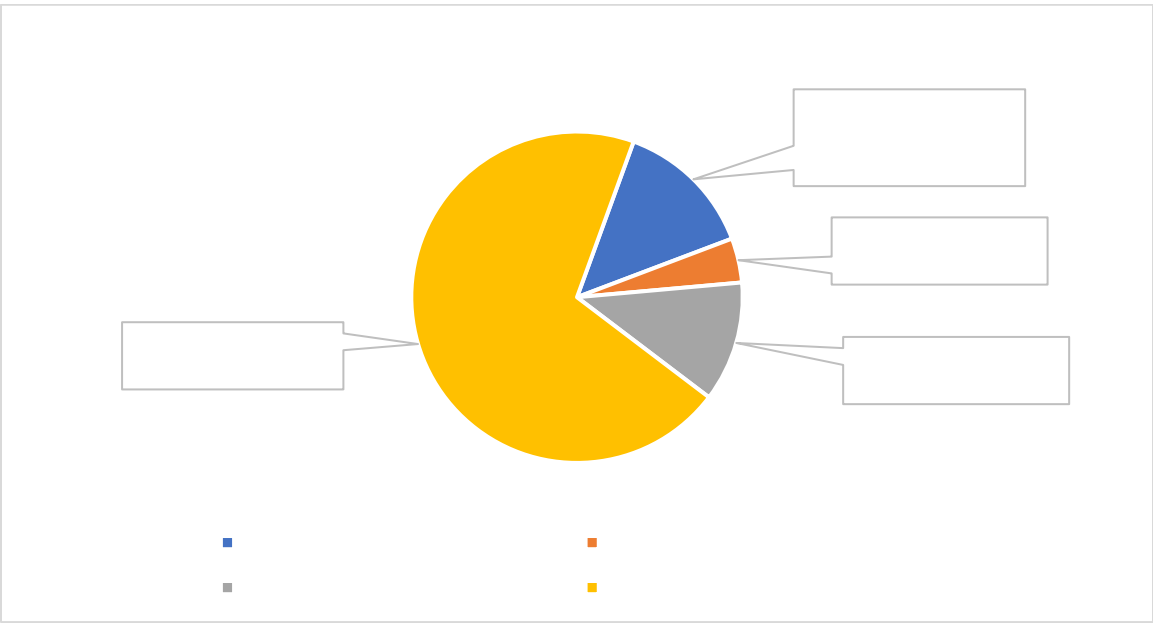
La Société des transports de Rimouski

Transport adapté

Revenus 2021



Dépenses 2021





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 :



