

ENVOI PAR COURRIEL

Le 7 octobre 2016

Objet : Demande d'accès à l'information
Notre dossier : 1561-01-0002

Monsieur,

Par la présente, nous vous informons que notre organisme a reçu le 22 septembre dernier votre demande d'accès visant à obtenir copie du ou des document(s) suivant(s) : montant des dépenses et investissements de la Société des traversiers du Québec (STQ) à L'Isle-aux-Coudres dans Charlevoix (quai, opération des traversiers, infrastructures) pour l'année 2015, ainsi que les rapports des comités consultatifs régionaux pour L'Isle-aux-Coudres (Charlevoix) pour l'automne 2014, 2015 et 2016 (si les comptes rendus ont été rédigés).

Vous trouverez ci-joint l'état des revenus et dépenses de la traverse L'Isle-aux-Coudres—Saint-Joseph-de-la-Rive pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2016, couvrant plus précisément la période du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016 et sur le même document celui pour l'exercice se terminant le 31 mars 2015, couvrant cette fois, la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015. Il n'y a pas eu d'investissement à cette traverse pour ces périodes.

Vous trouverez aussi deux (2) comptes rendus des comités consultatifs régionaux pour la traverse de L'Isle-aux-Coudres pour l'automne 2014 et 2015 caviardés en vertu de l'article 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c.A-2.1., (ci-après la Loi) qui prévoit :

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent de l'identifier.

Pour l'année 2016, la rencontre d'automne n'a pas encore eu lieu, donc la STQ ne peut vous communiquer le document demandé, puisqu'il n'existe pas, et ce, comme le précisent les articles 1 et 9 de la Loi qui prévoient ce qui suit :

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

9. Toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents d'un organisme public.

Ce droit ne s'étend pas aux notes personnelles inscrites sur un document, ni aux esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, c.A-2.1., nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note explicative à cet effet.

Veuillez agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

La responsable de l'accès à l'information,

Original signé par

Marie-Gabrielle Boudreau, avocate
Directrice principale aux affaires juridiques et secrétaire générale

p. j. Avis de recours
État des revenus et dépenses pour l'exercice terminé le 31 mars 2016 et le 31 mars 2015
Deux (2) comptes rendus des comités consultatifs régionaux de la traverse de L'Isle-aux-Coudres

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC

ÉTAT DES REVENUS ET DÉPENSES - L'ISLE-AUX-COUDRES-SAINTE-JOSEPH-DE-LA-RIVE

POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016

	<u>MARS 2016</u>	<u>MARS 2015</u>
	<u>RÉALISATIONS</u>	<u>RÉALISATIONS</u>
REVENUS		
Transport des véhicules	-	\$ -
Transport des passagers	-	-
Autres revenus	<u>259 319</u>	<u>121 150</u>
 AUTRES REVENUS	 <u>259 319 \$</u>	 <u>121 150 \$</u>
 DÉPENSES		
Transport	4 374 801	4 609 257
Navires	1 416 625	2 102 870
Infrastructures terrestres	1 385 462	1 199 133
Administration	1 003 076	929 496
Perte sur disposition d'actif corporel	<u>-</u>	<u>297</u>
	<u>8 179 964</u>	<u>8 841 053</u>
 PERTE D'OPÉRATION	 <u>7 920 645</u>	 <u>8 719 903</u>
 SERVICE DE LA DETTE	 <u>328 454</u>	 <u>649 484</u>
 AMORTISSEMENT		
Immobilisations payées	83 982	107 195
Immobilisations payables à demande	<u>3 137</u>	<u>3 485</u>
	<u>87 119</u>	<u>110 680</u>
 PERTE AVANT PARTICIPATION	 <u>8 336 218 \$</u>	 <u>9 480 067 \$</u>

SOCIÉTÉ DES TRAVERSIERS DU QUÉBEC
ANALYSE DES DÉPENSES - L'ISLE-AUX-COUDRES-SAINTE-JOSEPH-DE-LA-RIVE
POUR L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2016

	<u>MARS 2016</u>	<u>MARS 2015</u>
	<u>RÉALISATIONS</u>	<u>RÉALISATIONS</u>
TRANSPORT		
Salaires et avantages sociaux	2 953 376 \$	2 792 879 \$
Formation du personnel	80 762	128 254
CSST	70 457	69 765
Carburant	1 110 523	1 446 581
Droits de port et d'amarrage	245	439
Uniformes	(942)	38 608
Communication & marketing	13 677	14 733
Frais communs de sécurité et de sûreté	50 611	46 186
Autres frais	96 092	71 812
	<u>4 374 801 \$</u>	<u>4 609 257 \$</u>
NAVIRES		
Salaires et avantages sociaux	115 452 \$	14 830 \$
Entretien et réparation	521 646	382 409
Cale sèche	-	864 262
Assurances	106 971	107 089
Autres frais	79 261	27 365
Frais du <i>N.M. Radisson</i>	418 646	276 255
Frais du <i>N.M. Félix-Antoine-Savard</i>	52 112	322 699
Frais généraux d'entretien et réparation	122 537	107 961
Recouvrement d'assurances	-	-
	<u>1 416 625 \$</u>	<u>2 102 870 \$</u>
INFRASTRUCTURES TERRESTRES		
Salaires et avantages sociaux	3 175 \$	1 003 \$
Entretien et réparation des quais	943 659	812 498
Électricité et chauffage des quais	61 050	55 693
Entretien et réparation des bâtiments	23 623	23 363
Électricité et chauffage des bâtiments	8 569	9 228
Taxes foncières et scolaires	32 091	31 694
Assurances	13 349	11 427
Autres frais	140 550	92 675
Frais généraux d'entretien et réparation	159 396	161 552
	<u>1 385 462 \$</u>	<u>1 199 133 \$</u>
ADMINISTRATION		
Salaires et avantages sociaux	254 515 \$	236 569 \$
Formation du personnel	-	51
Frais de déplacement	10 315	13 725
Papeterie et impression	4 177	4 909
Honoraires professionnels	11 193	5 137
Autres frais	5 879	6 156
Frais d'administration imputés du siège social	716 997	662 949
	<u>1 003 076 \$</u>	<u>929 496 \$</u>

Comité consultatif régional L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive			
COMPTE-RENDU	2014.10.15	9 heures	MUNICIPALITÉ DE L'ISLE-AUX-COUDRES

PARTICIPANTS	Dominic Tremblay Diane Tremblay Michel Tassy Jocelyn Fortier Marie-Gabrielle Boudreau	Municipalité de L'Isle-aux-Coudres Municipalité de Les Éboulements (substitut) Tourisme L'Isle-aux-Coudres Tourisme Charlevoix Directeur de la traverse de L'Isle-aux-Coudres Président-directeur général par intérim – STQ Directrice principale aux affaires juridiques et secrétaire générale par intérim – STQ
---------------------	--	---

EXCUSÉE		Industries Océan
----------------	--	------------------

1.0 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	
DISCUSSION	<p>L'ordre du jour antérieurement transmis aux membres du comité est adopté en ajoutant les rubriques suivantes :</p> <p>8.1 Cale sèche</p> <p>8.2 Transport médical d'urgence</p> <p>9.1 NM Jos-Deschênes</p> <p>9.2 Congrès des urbanismes</p> <p>9.3 RAG</p> <p>9.4 Commission permanente de révision des programmes</p> <p>9.5 Budget de la STQ</p> <p>9.6 Enrochement</p> <p>9.7 Parc nautique</p> <p>9.8 Point des capitaines</p> <p>9.9 Horaire</p>

2.0 ADOPTION DU COMPTE RENDU DU 12 JUIN 2014

DISCUSSION

Le compte rendu de la réunion du 12 juin 2014 est adopté tel que rédigé.

3.0 SUIVI DU COMPTE RENDU DU 12 JUIN 2014

DISCUSSION

- **Dossier d'ensablement**

Le service de génie de la STQ analysera les trois solutions envisagées (dragage deux fois par année, avancement du quai d'environ 200 m, relocalisation) pour le mois de mars 2015.

- **Internet sans fil dans les gares et à bord des navires**

La direction principale des technologies de l'information et le fournisseur d'internet ZAP auront une rencontre afin de déterminer la possibilité de fournir un service sans fil.

- **Installations de toilettes**

Il s'agit d'un projet à suivre. Le MTQ a possiblement des solutions nouvelles, tel que des toilettes auto-nettoyantes. Madame Tremblay informe les membres qu'aux Éboulements les toilettes qui sont installées sont convenables. Monsieur Tremblay informe les membres que le conseil municipal vient d'accepter l'installation de toilettes à la halte routière.

- **Installations de panneaux d'information**

Monsieur Tassy mentionne qu'un projet-pilote est en étude pour la traverse de Québec-Lévis. Si ce projet-pilote s'avère un succès sera mis en place à travers le réseau de la STQ. Monsieur Fortier précise que le projet-pilote à la traverse de Québec-Lévis s'inscrit dans le cadre de la construction de la nouvelle gare de Lévis et qu'il est présentement à l'étude pour déterminer la meilleure solution.

- **Concours de luge**

Madame Tremblay informe les membres du comité que, cette année, ce concours n'a pas eu lieu en raison de l'absence d'un permis requis. Toutefois, ce concours aura lieu en septembre 2015. Elle communiquera la date précise ultérieurement.

4.0 MISE À JOUR DE LA LISTE DES MEMBRES

DISCUSSION

La secrétaire fait circuler la liste des membres afin que chacun puisse y apporter les ajustements ou corrections appropriés si nécessaire.

5.0 NOUVEAU SITE WEB : BILAN

DISCUSSION

Monsieur Fortier présente le nouveau site Web de la STQ qui a été lancé au mois de juin 2014. Il mentionne qu'il est possible de faire des réservations en ligne et de s'abonner aux alertes afin de recevoir les modifications de service en temps réel. Sur une question, monsieur Fortier précise que les alertes sont

	<p>en temps réel. Sur une question, monsieur Fortier précise que les alertes sont mises en ligne directement par les capitaines. Monsieur Fortier invite les membres du comité à s'abonner à ces alertes.</p> <p>Copie de la présentation de M. Fortier est jointe en annexe A au présent compte rendu.</p>
--	---

6.0 OPINIONS SUR NOS SERVICES

DISCUSSION	<p>M. Tassy, directeur de la traverse, présente le rapport des opinions sur les services reçues à la STQ, pour la période du 1^{er} avril au 30 juin 2014, relativement à la traverse de L'Isle-aux-Coudres.</p> <p>Monsieur Tassy mentionne qu'aucune opinion de service concernant la traverse de L'Isle-aux-Coudres n'a été reçue.</p> <p>Chaque opinion reçue par la STQ est répondue dans un délai de 10 jours et toutes les opinions sont analysées par le comité Service-client.</p> <p>mentionne qu'il est toujours important, en contexte de service à la clientèle, de sensibiliser les employés sur la courtoisie (sourire). À ce sujet, informe les membres que la SÉPAQ a mis en place une formation obligatoire (Client-plus) pour ses employés.</p> <p>Copie de la présentation de M. Tassy est jointe en annexe A au présent compte rendu.</p>
-------------------	--

7.0 ACHALANDAGE

DISCUSSION	<p>M. Michel Tassy, directeur de la traverse, présente les résultats de l'achalandage de la traverse L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive, pour la période du 1^{er} avril au 30 juin 2014.</p> <p>Une baisse d'achalandage est remarquée lors des mois d'avril et mai 2014.</p> <p>informe les membres du comité que le secteur hôtelier a également connu une hausse de 3% pour la période estivale.</p> <p>Copie de la présentation de M. Tassy est jointe en annexe B au présent compte rendu.</p>
-------------------	--

8.0 AUTRES SUJETS DE LA DIRECTION DE LA TRAVERSE DE L'ISLE-AUX-COUDRES

DISCUSSION	<p>8.1 Cale sèche</p> <p>Monsieur Tassy informe les membres du comité que la cale sèche du Joseph-Savard est prévue du 18 novembre au 20 décembre 2014 et qu'elle sera réalisée au Chantier d'Océan. Lors de ces travaux, le NM Félix-Antoine-Savard sera le navire de remplacement.</p>
-------------------	---

	<p>8.2 Transport médical d'urgence Monsieur Tassy distribue séance tenante une lettre qui fera l'objet d'un publipostage afin d'informer la population sur la procédure applicable pour le transport médical d'urgence par le traversier. Monsieur Tassy rappelle que ce sont les employés du CLSC qui émettent des billets de priorités et la STQ ne fait que les honorer. Les employés de la STQ n'ont pas l'expertise pour juger de la priorité des situations qui peuvent survenir.</p>
--	--

9.0 DIVERS	
DISCUSSION	<p>9.1 NM Jos-Deschênes, traverse de Tadoussac Monsieur Fortier rappelle les problématiques rencontrées avec le NM Jos-Deschênes suite aux réparations effectuées au printemps 2014. En effet, pour une cause encore inconnue, certaines pièces, notamment au niveau de la tête du moteur, ont fait défaut. Lorsque le NM Jos-Deschênes n'est pas en service, deux navires opèrent, dont le NM Félix-Antoine-Savard, qui ne peut opérer lors des marées anormalement basses.</p> <p>Un comité de travail sera formé afin de déterminer les responsabilités de chacun des intervenants du milieu afin de se doter d'un plan d'urgence lors d'événement semblable.</p> <p>9.2 Congrès des urbanismes Monsieur Fortier informe les membres que, lors du congrès des urbanismes, il a fait une conférence et a parlé du CCR et du projet de Parc marin.</p> <p>9.3 Rapport annuel de gestion (RAG) de la STQ Monsieur Fortier distribue aux membres une copie du RAG de la STQ, déposé à l'Assemblée nationale le 30 septembre dernier.</p> <p>9.4 Commission permanente de révision des programmes La STQ sera appelée à comparaître devant cette Commission. Monsieur Fortier indique aux membres que chacune des traverses peut constituer un programme, selon son objectif. Les traverses peuvent être classées selon quatre grands objectifs soit, le désenclavement, le transport urbain, le transport interrégional et le prolongement de la route. La stratégie maritime ajoute un autre type de traverse : les traverses intermédiaires. Ces traverses ne sont pas considérées comme essentielles, elles sont gérées par des OBNL ou des compagnies privées et elles constituent un levier touristique et économique pour la région où elles opèrent.</p> <p>9.5 Budget de la STQ Le gouvernement a demandé à la STQ un effort supplémentaire d'un montant de 9 M\$. Monsieur Fortier précise que la STQ souhaite conserver les acquis mais compte tenu de cet effort supplémentaire, il n'est pas envisageable d'ajouter quelques ressources ou de bonifier le service. Cet effort sera</p>

possiblement atteignable par la révocation du projet-pilote pour la prolongation pendant la saison hivernale 2015 de la desserte de l'Île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord, par le report de la réalisation des projets de niveau de priorité inférieure (priorité 1 : Sécurité; priorité 2 : projets incontournables l'an prochain ou ultérieurement; priorité 3 : projets souhaitables) et, finalement, par le maintien du nombre d'employés en termes d'ETC (Équivalent temps complet) et ce, sans remplacements des départs lorsque possible..

Monsieur Tassy mentionne qu'il désire mettre sur pied une table de travail, à titre consultatif, afin de définir le service de la traverse.

9.6 Enrochement

Monsieur Tassy souligne la bonne collaboration des entrepreneurs qui ont respecté les horaires.

9.7 Parc nautique

Monsieur Dominic Tremblay informe les membres que le ministre D'Amour a demandé de supprimer le point 8 du projet, soit la côte à Mailloux.

9.8 Rétention des capitaines

Monsieur Dominic Tremblay fait part à la STQ de sa préoccupation quant à la rétention des capitaines face au fait que la STQ les forme pour d'autres traverses. Monsieur Fortier explique qu'il s'agit d'une question de versatilité, de capacité de dépannage entre les diverses traverses. Ce sont toutes les traverses impliquées, dont celle de L'Isle-aux-Coudres .qui bénéficierons de cette versatilité en cas de besoin

9.9 Horaire

Monsieur Dominic Tremblay mentionne qu'il y a eu des modifications à l'horaire sans aviser la municipalité. Monsieur Tassy précise qu'il s'agit d'un évènement isolé.

Les sujets à l'ordre du jour étant épuisés, la réunion est levée à 10 h 45.


MARIE-GABRIELLE BOUDREAU secrétaire

Comité consultatif régional L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive			
COMPTE-RENDU	2015.12.08	9 heures	MUNICIPALITÉ DE L'ISLE-AUX-COUDRES

PARTICIPANTS	Dominic Tremblay Pamela Harvey Pierre Tremblay	Municipalité de L'Isle-aux-Coudres Municipalité de L'Isle-aux-Coudres (substitut) Municipalité de Les Éboulements (substitut) Tourisme Isle-aux-Coudres Tourisme Charlevoix Industries Océan Inc.
	Michel Tassy Jocelyn Fortier Marie-Gabrielle Boudreau	Directeur de la traverse - STQ Président-directeur général - STQ Directrice principale aux affaires juridiques et secrétaire générale - STQ

1.0 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

DISCUSSION	L'ordre du jour antérieurement transmis aux membres du comité est adopté en ajoutant les rubriques suivantes : 12.1 Sondage sur la satisfaction de la clientèle Été 2015 12.2 Concours de luge 12.3 Changement d'horaire - Hiver 2015-2016
------------	---

2.0 ADOPTION DU COMPTE RENDU DU 12 JUIN 2015

DISCUSSION	Le compte rendu de la réunion du 12 juin 2015 est adopté tel que rédigé.
------------	--

3.0 SUIVIS DU COMPTE RENDU DU 12 JUIN 2015

DISCUSSION	<ul style="list-style-type: none"> • Dossier d'ensablement Monsieur Tassy informe les membres que l'étude est toujours en cours. Ses objectifs sont les besoins opérationnels et la pérennité de services offerts par la STQ. Son dépôt est prévu pour le mois de mars 2016. • Internet sans fil dans les gares et à bord des navires Monsieur Tassy informe les membres que le dossier est toujours en cours en collaboration avec le nouveau directeur principal des technologies de l'information.
------------	---

	<ul style="list-style-type: none">• Installation de panneaux d'information Un projet pilote sera développé à la traverse de Québec et à la lumière des résultats obtenus, la possibilité d'installer ces panneaux d'information à la traverse de L'Isle-aux-Coudres sera étudiée.
--	--

4.0 MISE À JOUR DE LA LISTE DES MEMBRES

DISCUSSION	La secrétaire fait circuler la liste des membres afin que chacun puisse y apporter les ajustements ou corrections appropriés si nécessaire.
------------	---

5.0 PRINCIPAUX ENJEUX DE LA STQ

DISCUSSION	<p>Monsieur Fortier présente aux membres les principaux enjeux de la STQ.</p> <ul style="list-style-type: none">• NM F.-A.-Gauthier La mise en service du <i>NM F.-A.-Gauthier</i> a eu lieu le 13 juillet 2015. Une augmentation de l'achalandage a été constatée pour les mois de juillet, août et septembre 2015, comparativement à l'an dernier, pour la même période. Il s'agit d'un navire bi-mode, c'est-à-dire qu'il est propulsé au gaz naturel liquéfié et au diesel marin.• NM Armand-Imbeau II et NM Jos-Deschênes II Les <i>NM Armand-Imbeau II</i> et <i>NM Jos-Deschênes II</i> sont en construction au Chantier Davie Canada inc. Il y a un peu de retard dans leur livraison, les nouvelles dates de livraison sont maintenant prévues pour les mois de juin et août 2016, ce qui retarde d'autres projets de la STQ, notamment la modernisation des navires de la traverse de Tadoussac pour leur opération à la traverse de Sorel-Tracy. <p>Les travaux d'adaptation des infrastructures de Tadoussac et de Baie-Sainte-Catherine pour l'arrivée des nouveaux navires sont achevés. Les travaux d'aménagement de la Route 138, sous la responsabilité du ministère des Transports du Québec, demeurent à être réalisés.</p> <ul style="list-style-type: none">• Commission permanente de révision des programmes Il n'y a aucune recommandation concernant la STQ dans le rapport final de la Commission.• Gare de Lévis L'ouverture à la clientèle de la gare de Lévis a eu lieu le 23 juin 2015. La Ville effectue des travaux sur le Quai Paquet présentement et, en conséquence, il est prévu de faire une inauguration conjointe au printemps 2016.• Services essentiels Monsieur Fortier informe les membres du comité des étapes en vertu desquelles un service peut être assujéti aux dispositions du Code du travail concernant les services essentiels. Le service offert par la STQ à la traverse de L'Isle-aux-Coudres a été décrété service essentiel.
------------	--

	<ul style="list-style-type: none">• Desserte de la Basse-Côte-Nord et de l'Île d'Anticosti Il y aura une prolongation du service pendant la saison hivernale. Ce désenclavement hivernal sera effectué par trois modes de transport, soit le transport maritime jusqu'à la première semaine de février, ensuite il se fera par transport aérien et routier.• Stratégie maritime La stratégie maritime du gouvernement a été déposée en juin 2015. Deux rôles ont été attribués à la STQ, soit la réalisation d'un plan d'action visant l'augmentation de son achalandage et la définition des critères qui permettront au gouvernement d'évaluer les services existants et la possibilité d'intégrer ou de soutenir de nouvelles traverses au sein de son réseau.• Budget 2016-2017 Pour une 5^e année, il y aura gel de la subvention octroyée à la STQ et, en conséquence, les coûts du système, tels que l'indexation, les coûts du carburant et l'indexation des salaires, seront à la charge de la STQ. Le gouvernement demande également un effort supplémentaire d'économies récurrentes de l'ordre de 2,3 M\$.
--	---

6.0 OPINIONS SUR NOS SERVICES

DISCUSSION	<p>M. Tassy, directeur de la traverse, présente le rapport des opinions sur les services reçues à la STQ, pour la période du 1^{er} avril au 30 septembre 2015, relativement à la traverse de L'Isle-aux-Coudres.</p> <p>Des 330 opinions sur les services reçues par la STQ (298 plaintes), 24 concernaient la traverse de L'Isle-aux-Coudres, dont 1 suggestion, 10 plaintes et 3 félicitations. Le principal sujet de ces opinions a été le service à bord et dans les gares.</p> <p>Une copie de la présentation de M. Tassy est jointe en annexe A au présent compte rendu.</p>
------------	--

7.0 ACHALANDAGE

DISCUSSION	<p>M. Michel Tassy, directeur de la traverse, présente les résultats de l'achalandage de la traverse L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive, pour la période du 1^{er} avril au 30 septembre 2015.</p> <p>Pour cette année, on remarque une hausse de l'achalandage à la traverse de L'Isle-aux-Coudres.</p> <p>Une copie de la présentation de M. Tassy est jointe en annexe B au présent compte rendu.</p>
------------	--

8.0 BILAN 1^{ÈRE} ANNÉE DU SITE WEB

DISCUSSION	<p>Monsieur Fortier présente le bilan de la première année du site web de la STQ. Une copie de la présentation de M. Fortier est jointe en annexe C.</p>
------------	--

9.0 PLAN STRATÉGIQUE 2014-2018

DISCUSSION

Monsieur Fortier distribue à chacun des membres le Plan stratégique 2014-2018 de la STQ, déposé à l'Assemblée nationale en septembre dernier.

10.0 SONDAGE SATISFACTION DES MEMBRES

DISCUSSION

Monsieur Fortier informe les membres que la STQ désire procéder à un sondage sur la satisfaction des membres. Il sera transmis par courriel sous peu.

11.0 AUTRE SUJETS DE LA DIRECTION DE LA TRAVERSE DE L'ISLE-AUX-COUDRES

DISCUSSION

Aucun autre sujet n'est apporté par la direction de la traverse.

12.0 DIVERS

DISCUSSION

12.1 Sondage sur la satisfaction de la clientèle Été 2015

Monsieur Fortier présente les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle qui s'est déroulé pendant l'été 2015. Il mentionne que la nouveauté cette année est le programme de client-mystère.
Une copie de la présentation de M. Fortier est jointe en annexe D.

Madame Harvey en profite pour questionner sur le fait qu'il y ait une seule voie d'attente. Il est répondu que tous les clients doivent se mettre à droite, puisque les deux voies deviennent une seule voie au bas de la côte, pour l'embarquement. Il serait du ressort du MTQ de prévoir un signaleur. Monsieur Dominic Tremblay s'informerait auprès du MTQ relativement à cette problématique.

12.2 Concours de luge

Monsieur Pierre Tremblay informe les membres que le concours aura lieu en septembre 2016 et que toutes les autorisations ont été reçues par l'organisation.

12.3 Changement d'horaire – Hiver 2015-2016

Monsieur Tassy informe les membres qu'il n'y aura pas de changement à l'horaire cet hiver, qui sera le même que l'an dernier. Sur une question d'un membre, monsieur Tassy répond qu'il n'est pas prévu que le service soit offert à deux navires lors de l'Action de grâce, compte tenu que l'achalandage ne le requiert pas.

Les sujets à l'ordre du jour étant épuisés, la réunion est levée à 10 h 45.


MARIE-GABRIELLE BOUDREAU, secrétaire