

**PAR COURRIEL**

Le 5 décembre 2019

**Objet : Demande d'accès à l'information**

---

Madame,

Par la présente, nous vous transmettons notre réponse à votre demande d'accès que notre organisme a reçue le 5 novembre dernier visant à obtenir les procès-verbaux du comité consultatif régional de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout et ce pour les trois dernières années jusqu'à la date la plus récente pour la tenue des réunions.

Vous trouverez, ci-joint, copie des documents demandés. Cependant certains renseignements ont été caviardés, et ce, en vertu des articles 19, 22, 23, 24, 25 et 27 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics RLRQ, c. A-2.1 (la Loi) qui prévoient ce qui suit :

**19.** Un organisme public peut refuser de communiquer un renseignement lorsque sa divulgation porterait vraisemblablement préjudice à la conduite des relations entre le gouvernement du Québec et un autre gouvernement ou une organisation internationale.

**22.** Un organisme public peut refuser de communiquer un secret industriel qui lui appartient.

Il peut également refuser de communiquer un autre renseignement industriel ou un renseignement financier, commercial, scientifique ou technique lui appartenant et dont la divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à l'organisme ou de procurer un avantage appréciable à une autre personne.

Un organisme public constitué à des fins industrielles, commerciales ou de gestion financière peut aussi refuser de communiquer un tel renseignement lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement

de nuire de façon substantielle à sa compétitivité ou de révéler un projet d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds ou une stratégie d'emprunt, de placement, de gestion de dette ou de gestion de fonds.

**23.** Un organisme public ne peut communiquer le secret industriel d'un tiers ou un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical de nature confidentielle fourni par un tiers et habituellement traité par un tiers de façon confidentielle, sans son consentement.

**24.** Un organisme public ne peut communiquer un renseignement fourni par un tiers lorsque sa divulgation risquerait vraisemblablement d'entraver une négociation en vue de la conclusion d'un contrat, de causer une perte à ce tiers, de procurer un avantage appréciable à une autre personne ou de nuire de façon substantielle à la compétitivité de ce tiers, sans son consentement.

**25.** Un organisme public doit, avant de communiquer un renseignement industriel, financier, commercial, scientifique, technique ou syndical fourni par un tiers, lui en donner avis, conformément à l'article 49, afin de lui permettre de présenter ses observations, sauf dans les cas où le renseignement a été fourni en application d'une loi qui prévoit que le renseignement peut être communiqué et dans les cas où le tiers a renoncé à l'avis en consentant à la communication du renseignement ou autrement.

**27.** Un organisme public peut refuser de communiquer un renseignement dont la divulgation aurait vraisemblablement pour effet de révéler un mandat ou une stratégie de négociation de convention collective ou de contrat, pendant huit ans à compter du début de la négociation.

Il peut également refuser de communiquer, pendant dix ans à compter de sa date, une étude préparée en vue de l'imposition d'une taxe, d'un tarif ou d'une redevance.

Certains renseignements personnels ont été caviardés, et ce, en vertu des articles 54, 56 alors que d'autres ont été préservés selon l'article 57 de la Loi précitée :

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

**56.** Le nom d'une personne physique n'est pas un renseignement personnel, sauf lorsqu'il est mentionné avec un autre renseignement la concernant ou lorsque sa seule mention révélerait un renseignement personnel concernant cette personne.

**57.** Les renseignements personnels suivants ont un caractère public.

1° le nom, le titre, la fonction, la classification, le traitement, l'adresse et le numéro de téléphone du lieu de travail d'un membre d'un organisme public, de son conseil d'administration ou de son personnel de direction et, dans le cas d'un ministère, d'un sous-ministre, de ses adjoints et de son personnel d'encadrement (Nos soulignés);

2° le nom, le titre, la fonction, l'adresse et le numéro de téléphone du lieu de travail et la classification, y compris l'échelle de traitement rattachée à cette classification, d'un membre du personnel d'un organisme public;

(Nos soulignés)

[...]

Conformément à l'article 51 de cette Loi, 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 ce sujet.

Veuillez agréer, Madame, 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  
Documents demandés

Comité consultatif régional Matane-Baie-Comeau-Godbout			
COMPTE-RENDU	2016.06.02	11 h 00	Salle de conférence Carrefour maritime Baie-Comeau

PARTICIPANTS		Municipalité de Godbout Municipalité de Godbout ATR de Manicouagan Chambre de commerce de Manicouagan Chambre de commerce de Sept-Îles Tourisme Côte-Nord/Duplessis Ville de Baie-Comeau Ville de Matane Ville de Sept-Îles
	Jocelyn Fortier Marie-Gabrielle Boudreau Jeannot Michaud	Président-directeur général – STQ Directrice principale aux affaires juridiques et secrétariat général – STQ Directeur – Traverse Matane-Baie-Comeau- Godbout

EXCUSÉS		Ville de Port-Cartier Chambre de commerce de Matane ATR de la Gaspésie
---------	---	--

1.0 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	
DISCUSSION	L'ordre du jour antérieurement transmis aux membres du comité par la secrétaire est adopté en ajoutant les rubriques suivantes :  <b>11.1 Horaire</b> <b>11.2 Affichage publicitaire à bord du NM F.-A.-Gauthier</b> <b>11.3 Excursion aller-retour</b>

2.0 ADOPTION DU COMPTE RENDU DU 26 JANVIER 2016	
DISCUSSION	L'adoption du compte rendu de la réunion du 26 janvier 2016 est adopté tel que rédigé.

### 3.0 SUIVI DU COMPTE RENDU DU 26 JANVIER 2016

#### DISCUSSION

- **Présentoirs à bord du navire avec les dépliants des ATR**  
Ce suivi est fermé. Les présentoirs ont été achetés et la STQ est en attente des dépliants des ATR.
- **Sondage sur la satisfaction des membres du CCR**  
Le sondage a été transmis aux membres dans le même envoi que l'avis de convocation.
- **Affichage à Godbout**  
Le suivi a été effectué auprès du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports. Des travaux de signalisation aérienne seront effectués.

### 4.0 MISE À JOUR DE LA LISTE DES MEMBRES

#### DISCUSSION

Me Boudreau 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

Monsieur Fortier présente aux membres les principaux enjeux de la STQ.



	<p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Budget 2016-2017</b> Il n’y a pas de changement depuis la dernière réunion. Pour une 5<sup>e</sup> année, il y aura gel de la subvention d’opération octroyée à la STQ et, en conséquence, les coûts du système, tels que l’indexation de l’IPC, les coûts du carburant et l’indexation des salaires, seront à la charge de la STQ.</li></ul>
--	--

## 6.0 PLAN DE MISE EN MARCHÉ

<b>DISCUSSION</b>	<p>M. Fortier présente les grandes lignes du Plan de marketing 2016-2020 dans lequel diverses étapes ont été franchies en consultation avec les gestionnaires des traverses et du siège social, de même qu’avec la contribution des ATR. Ces grandes lignes comportent le sommaire de l’étude de notoriété, un sommaire des résultats de l’étude sur l’élasticité du prix et des résultats du sondage auprès de la clientèle des compagnies de transport.</p> <p>L’objectif de ce plan est d’augmenter l’achalandage et les revenus autonomes de la STQ. Par ailleurs, monsieur Fortier souligne la nécessité de s’allier à des partenaires locaux pour développer des offres adaptées, notamment pour la clientèle touristique.</p> <p>Le plan sera présenté aux membres du comité de direction et au conseil d’administration de la STQ très prochainement. Le dépôt du plan devrait se faire cet été pour une implantation prévue pour l’automne 2016.</p>
-------------------	---

## 7.0 OPINION SUR NOS SERVICES

<b>DISCUSSION</b>	<p>M. Fortier, présente le rapport des opinions sur les services reçues à la STQ, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2015 au 31 mars 2016, relativement à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout.</p> <p>Il précise que la STQ a reçu 552 opinions (492 plaintes) et 156 opinions relatives à la traverse de Matane ont été reçues (13 félicitations, 135 plaintes</p>
-------------------	---



communiqués de presse sont transmis aux médias et que le meilleur service pour être informé rapidement est l'abonnement aux alertes sur le site Web de la STQ.

**11.2 Affichage publicitaire à bord du *NM F.-A.-Gauthier***

[REDACTED], M. Fortier indique que c'est Mme Maryse Brodeur, directrice des communications et du marketing, qui est responsable de l'affichage à bord de navire. En tout temps, les membres peuvent communiquer directement avec la direction de la traverse.

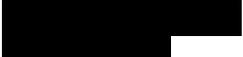
[REDACTED]

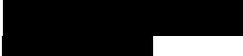
L'ordre du jour étant épuisé, la réunion est levée à 13 h 30.

---

MARIE-GABRIELLE BOUDREAU, secrétaire

Comité consultatif régional Matane-Baie-Comeau-Godbout			
COMPTE-RENDU	2016.10.12	10 h 00	Salle de conférence NM F.-A.-Gauthier

PARTICIPANTS		Chambre de commerce de Matane ATR de la Gaspésie Chambre de commerce de Sept-Îles Tourisme Côte-Nord/Duplessis Ville de Baie-Comeau Ville de Matane Ville de Sept-Îles
	Marie-Gabrielle Boudreau Maryse Brodeur Jeannot Michaud	Directrice principale aux affaires juridiques et secrétariat général – STQ Directrice principale aux communications et marketing - STQ Directeur – Traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout - STQ

EXCUSÉS		Municipalité de Godbout Municipalité de Godbout ATR de Manicouagan Chambre de commerce de Manicouagan Ville de Port-Cartier
	Jocelyn Fortier	Président-directeur général – STQ

En l'absence de monsieur Jocelyn Fortier, madame Marie-Gabrielle Boudreau agit à titre de présidente ad hoc, et madame Brodeur agit à titre de secrétaire ad hoc.

1.0 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	
DISCUSSION	L'ordre du jour antérieurement transmis aux membres du comité par la secrétaire est adopté en ajoutant les rubriques suivantes :  <b>10.1 Sondage sur la satisfaction des membres du CCR</b>

2.0 ADOPTION DU COMPTE RENDU DU 2 JUIN 2016	
DISCUSSION	L'adoption du compte rendu de la réunion du 2 juin 2016 est adopté tel que rédigé.

	<p>■■■■■ réitère son commentaire concernant la modification de l'horaire, discuté à la rubrique 11.1 du compte-rendu du 2 juin 2016. Monsieur Michaud informe les membres du CCR que chaque année, à l'automne, un comité se réunit concernant l'horaire. Monsieur Michaud invite les membres à communiquer leurs suggestions à la direction de la traverse. Une conférence téléphonique pourrait même être planifiée sur ce sujet.</p>
--	---

### 3.0 SUIVI DU COMPTE RENDU DU 2 JUIN 2016

DISCUSSION	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Godbout – Vieux quai</b> Ce suivi est reporté, compte tenu qu'aucun représentant de la Municipalité de Godbout n'est présent à la réunion.</li></ul>
------------	---

### 4.0 MISE À JOUR DE LA LISTE DES MEMBRES

DISCUSSION	Me Boudreau 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>Madame Boudreau présente aux membres les principaux enjeux de la STQ.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>NM F.-A.-Gauthier</b> La cale sèche de garantie a eu lieu dans les délais prévus, du 9 au 20 juin 2016. Le navire opère maintenant au gaz naturel liquéfié. Le Bistro à bord est également ouvert depuis la reprise du service et il s'avère un succès auprès des passagers. Un cahier souvenir du navire est en cours de réalisation.<p>Un breffage technique a eu lieu le 30 juin 2016, portant sur le bilan de l'arrêt technique et de la cale sèche de garantie du NM <i>F.-A.-Gauthier</i>, avec les représentants des médias. Sur une question ■■■■■, madame Brodeur mentionne que lors du déploiement de l'image de marque de la STQ, une présentation avait été faite aux chambres de commerce. De plus, dans le cadre du Plan d'action suite au Plan stratégique de marketing, cette option sera étudiée.</p><p>Les membres exposent leur appréciation du navire. ■■■■■ mentionne également que les clients commerciaux semblent apprécier le système de réservation de la traverse. Monsieur Michaud ajoute qu'en effet, un employé du service de réservation est dédié au camionnage afin d'offrir un meilleur service.</p><ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Infrastructures de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout</b> Les travaux sont pratiquement terminés et l'œuvre d'art à Baie-Comeau sera installée bientôt.</li></ul></li></ul>
------------	--

	<div style="background-color: black; width: 100%; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Infrastructures de Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine</b> Une audience publique du Bureau d’audiences publiques sur l’environnement concernant la construction d’un duc-d’Albe est prévue à compter du 7 novembre prochain.</li></ul> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 100px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 80px; margin-bottom: 10px;"></div> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Plan stratégique de marketing de la STQ</b> Ce point sera présenté par madame Brodeur, à la rubrique 6.</li><li>• <b>Rapport annuel de gestion 2015-2016 de la STQ</b> Ce document a été déposé à l’Assemblée nationale le 27 septembre 2016. Une copie du Rapport annuel de gestion 2015-2016 est remise aux membres du CCR.</li></ul>
--	---

## 6.0 PLAN STRATÉGIQUE DE MARKETING

### DISCUSSION

Mme Maryse Brodeur, directrice principale des communications et du marketing, présente aux membres du CCR le Plan stratégique de marketing 2016-2020.

Madame Brodeur débute sa présentation en faisant un rappel de la présentation faite au CCR du printemps 2016, faisant état des principales étapes franchies, du sommaire de l’étude de notoriété, du sommaire des

	<p>résultats de l'étude sur l'élasticité du prix et du sondage auprès de la clientèle de compagnies de transport.</p> <p>Deux types d'objectifs sont visés par le Plan stratégique de marketing soit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Objectifs de communication : renforcer la crédibilité et la réputation de la STQ ; Augmenter la notoriété de la STQ et de ses services ; Renforcer un sentiment d'appartenance et de fierté chez tous les segments de clientèles ;</li><li>- Objectifs de marketing : cibles de revenus pour les traverses tarifées de Sorel-Tracy, de Québec et de Matane.</li></ul> <p>De plus, sept orientations sous-tendent le Plan stratégique de marketing auxquelles des activités sont liées afin de les atteindre :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Notoriété et réputation;</li><li>2. Tarification et mode de paiement;</li><li>3. Développement de l'achalandage;</li><li>4. Connaissance et intelligence de marché;</li><li>5. Partenariats et ententes;</li><li>6. Environnement numérique performant;</li><li>7. Augmentation et diversification des revenus.</li></ol> <p>Madame Brodeur fait part des prochaines étapes, soit la présentation de ce Plan stratégique aux CCR ainsi que l'élaboration du plan d'action et des ressources humaines et financières requises.</p> <p>Sur une question d'un membre, madame Brodeur informe les membres que la gratuité de certains services de traversiers opérés par la STQ est déterminée par le gouvernement.</p> <p>██████████████████████████████████████ concernant les tarifs de la traverse de Matane, monsieur Michaud mentionne que son équipe travaille en collaboration avec la direction principale des communications et du marketing afin d'analyser les modulations des tarifs qui pourraient être possibles. Sur ce sujet, les membres discutent des options qui pourraient être analysées par la STQ ainsi que quelques suggestions concernant la mise en valeur du service (carte fidélité, forfait, excursions, activités à bord, motoneiges, borne de recharge pour les véhicules électriques).</p>
--	---

<b>7.0 OPINION SUR NOS SERVICES</b>	
<b>DISCUSSION</b>	<p>M. Michaud présente le rapport des opinions sur les services reçues à la STQ, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 août 2016, relativement à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout.</p> <p>Il précise que la STQ a reçu 178 opinions (146 plaintes) dont 48 opinions relatives à la traverse de Matane (3 félicitations, 40 plaintes et 5</p>

	<p>suggestions). La majorité des plaintes concerne la grille horaire et les services à bord. Toutes les félicitations ont porté sur les services à bord.</p> <p>Une copie de la présentation est jointe en annexe A au présent compte rendu.</p>
--	--

## 8.0 ACHALANDAGE

<b>DISCUSSION</b>	<p>M. Michaud présente les statistiques d'achalandage de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 30 juin 2016.</p> <p>Sur une question, monsieur Michaud mentionne que depuis son entrée en fonction, il y a eu une seule modification de service.</p> <p>Une copie de la présentation est jointe en annexe B au présent compte rendu.</p>
-------------------	--

## 9.0 AUTRES DOSSIERS DE LA DIRECTION DE LA TRAVERSE DE MATANE

<b>DISCUSSION</b>	<p>Aucun autre dossier n'est apporté par la direction de la traverse.</p>
-------------------	---

## 10.0 DIVERS

<b>DISCUSSION</b>	<p><b>10.1 Sondage sur la satisfaction des membres du CCR</b> Le taux de participation a été de 55 % et globalement, les membres ont évalué le CCR à 6,7/10.</p> <p><b>10.2 Disposition du NM <i>Camille-Marcoux</i></b> Sur une question d'un membre, madame Boudreau mentionne que la STQ est à analyser les possibilités pour la disposition du navire.</p> <p><b>10.3 Traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine</b> Sur un commentaire d'un membre concernant la fin de semaine de l'Action de grâces et le fait que seulement deux navires étaient en opération à la traverse de Tadoussac, madame Bordeur informe les membres que cet opération n'était pas planifiée de cette façon mais la STQ subit les impacts du retard des navires présentement en construction à Chantier Davie Canada inc. En effet, le navire planifié pour être le 3<sup>e</sup> navire a dû demeurer en cale sèche plus longtemps que prévu en raison de travaux supplémentaires.</p> <p>Les membres en profitent pour demander la transmission des comptes rendus du CCR de cette traverse.</p>
-------------------	--

L'ordre du jour étant épuisé, la réunion est levée à 12 h 00.



Comité consultatif régional Matane–Baie-Comeau–Godbout			
COMPTE-RENDU	2017.05.16	10 h 00	Salle de l'âge d'or 102 rue Alexandre Godbout

PARTICIPANTS		Chambre de commerce de Manicouagan Chambre de commerce de Sept-Îles Ville de Baie-Comeau Municipalité de Godbout
	François Bertrand Marie-Gabrielle Boudreau Jeannot Michaud	Président-directeur général par intérim – STQ Directrice principale aux affaires juridiques et secrétariat général – STQ Directeur – Traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout - STQ

EXCUSÉS		Municipalité de Godbout Municipalité de Godbout ATR de Manicouagan Ville de Port-Cartier Ville de Sept-Îles Chambre de commerce de Matane ATR de la Gaspésie Ville de Matane Tourisme Côte-Nord/Duplessis

Monsieur Bertrand se présente et souhaite la bienvenue aux membres du comité. Il leur précise que la participation des membres au comité est importante. suggère de réfléchir à l'opportunité de jumeler la rencontre du comité avec une activité de réseautage.

1.0 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	
DISCUSSION	L'ordre du jour antérieurement transmis aux membres du comité par la secrétaire est adopté en ajoutant les rubriques suivantes :
	10.1 Horaires d'été (par )

2.0 ADOPTION DU COMPTE RENDU DU 12 OCTOBRE 2016	
DISCUSSION	Le compte rendu de la réunion du 12 octobre 2016 est adopté tel que rédigé.

3.0 SUIVI DU COMPTE RENDU DU 12 OCTOBRE 2016	
DISCUSSION	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quai de Godbout Ce suivi est discuté à la rubrique 6.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Autres sujets:</b><ul style="list-style-type: none"><li>- Après analyse d'une suggestion de mettre en place une borne de recharge pour les véhicules électriques, monsieur Michaud informe les membres que son emplacement à bord du navire ou sur le stationnement de la traverse pose un problème de logistique.</li><li>- Concernant la modulation des tarifs, des forfaits seront mis en place pour favoriser l'aller-retour, notamment pour les familles avec véhicule. Les horaires également vont être modulés pour accommoder la clientèle au mieux.</li><li>- La STQ évalue la possibilité de développer des partenariats avec l'hôtellerie et de rendre accessible le navire lorsqu'il est à quai sur la Côte-Nord.</li></ul></li></ul>
--	--

#### 4.0 MISE À JOUR DE LA LISTE DES MEMBRES

<b>DISCUSSION</b>	Me Boudreau 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

<b>DISCUSSION</b>	<p>Monsieur Bertrand présente aux membres les principaux enjeux de la STQ.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Création de comités consultatifs régionaux additionnels</b><p>En mars 2017, trois nouveaux comités ont été créés par résolution du conseil d'administration de la STQ pour les traverses suivantes : Île-Verte, Harrington Harbour-Chevery et rivière Saint-Augustin. Ces services font partie de la dévolution provinciale faite en 2009 dans laquelle la STQ s'est vue octroyer l'opération ou la gestion de nouvelles traverses et dessertes.</p><p>Depuis la prise en charge des services sur la Basse-Côte-Nord, il y a eu des améliorations et une mise à niveau des équipements. Pour ces comités, une seule rencontre par année est prévue.</p><p>Monsieur Bertrand résume les opérations de la STQ sur la Basse-Côte-Nord.</p><p>Sur une intervention [REDACTED], monsieur Bertrand informe les membres que la STQ ne gère pas les traverses de Rimouski-Forestville et Trois-Pistoles-Les Escoumins. C'est la stratégie maritime qui vient en aide à ces traverses lorsqu'elles ont besoin d'une aide financière ponctuelle.</p><p>Sur une question de [REDACTED] monsieur Bertrand mentionne qu'il n'y a pas de CCR pour la desserte maritime de l'île d'Anticosti et de la Basse-Côte-Nord mais qu'il y a un échange de communications avec Relais Nordik qui a également des obligations contractuelles.</p></li><li>• <b>Nouveau plan de développement durable</b><p>M. Bertrand annonce le déploiement du nouveau (2<sup>e</sup>) plan d'action de la STQ en développement durable. Le gouvernement du Québec s'est doté d'une stratégie sur le développement durable jusqu'en 2020 qui donne de grandes orientations sur comment les ministères et organismes devraient se gouverner en matière de développement durable.</p></li></ul>
-------------------	---

Par exemple, l'utilisation du gaz naturel liquéfié (GNL) comme carburant est une des actions concrètes pour réduire l'empreinte environnementale de la STQ, ainsi que la gratuité des véhicules électriques à bord des traversiers. Ce sont des initiatives qui visent à réduire l'empreinte écologique.

- ***Quelques nouvelles actions de commercialisation***

Maryse Brodeur, directrice principale des communications et du marketing de la STQ, a fait une présentation du Plan stratégique de marketing 2016-2020 de la STQ à la dernière rencontre du comité. Ce plan a notamment comme objectifs la fidélisation de la clientèle en développant des produits qui répondent aux besoins de la clientèle ainsi que l'augmentation de l'achalandage. C'est un plan qui se développera et se déroulera sur plusieurs années.

À ce stade-ci, les initiatives visent particulièrement les traverses payantes opérées directement par la STQ. La STQ travaille sur les attentes de la clientèle afin de favoriser la fidélisation des clients et d'attirer une nouvelle clientèle. À la traverse de Matane, un groupe de discussion a été mis en place afin de connaître les attentes de la clientèle sur l'aménagement du NM *F.-A.-Gauthier*, dont l'aménagement du Bistro.

Exemples d'initiatives : gratuité de l'enfant de moins de 11 ans accompagné d'un adulte aux traverses de Québec et de Sorel-Tracy et la promotion *Moins cher à la dizaine*.

- ***Traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout***

NM *F.-A.-Gauthier* : la cale sèche de garantie a été faite aux Méchins en avril 2016 par le constructeur Fincantieri. Le navire opère depuis au GNL. Il a une capacité de 180 unités équivalentes automobiles (UEA). C'est le NM *Camille-Marcoux* qui a pris la relève du service pendant cette cale sèche.

Concernant le WiFi, il y a un certain enjeu avec la capacité des fournisseurs à offrir ce service à bord. [REDACTED] mentionne qu'il n'y a pas d'antenne à Godbout. Les membres discutent du fait qu'il est prévu dans le budget provincial d'offrir ce service aux régions éloignées.

Le NM *F.-A.-Gauthier* est présentement en arrêt technique au quai de Matane, jusqu'au 21 mai 2017 (durée d'un mois).

Pour la 1<sup>ère</sup> année d'opération, il n'y a eu que 8 traversées annulées. Pour 2016-2017, il n'y a aucune interruption de service du NM *F.-A.-Gauthier* pour des raisons de bris mécaniques.

Il s'agit du 3<sup>e</sup> navire de la STQ qui, récemment, a été construit dans les coûts et dans les délais.

Le NM *Camille-Marcoux* est recyclé et démantelé en Ontario.

- ***Traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine***

La STQ désire que les nouveaux navires pour cette traverse présentement en construction soient livrés. Le gouvernement est maintenant partie prenante. La construction pourrait se terminer fin 2017-début 2018, afin de mettre en opération ces deux nouveaux navires à l'été 2018. Initialement, la livraison était prévue pour 2015.

Ces nouveaux navires ont une capacité plus grande que ceux actuellement en opération, et la STQ sera en mesure d'opérer de façon plus efficace avec 2 navires (capacité de 110 UEA au lieu de 70) au lieu de 3 en période estivale. Ces délais bouleversent le plan de modernisation des navires de la STQ, par exemple la modernisation des navires présentement en opération à la traverse de Tadoussac est en attente. Ces navires, une fois modernisés, sont destinés à opérer à la traverse de Sorel-Tracy, ce qui permettra d'augmenter la capacité des navires actuellement en service à Sorel-Tracy et ainsi être plus performant.

La coque 723 est construite à 92 % et la 724 à 72 % (à la mi-mai 2017).

Sur une question de [REDACTED], monsieur Bertrand informe les membres qu'il y a des projets pour l'aménagement des routes. Du côté de Tadoussac, il y a un projet d'aménagement mais la STQ attend l'accord de la municipalité. Monsieur Bertrand résume le projet d'aménagement. Du côté de Baie-Sainte-Catherine, il y a déjà eu un aménagement. Transports Québec organise des groupes de discussion pour valider la possibilité d'avoir des zones de dépassement supplémentaires.

Suite à une discussion sur les panneaux à messages variables du ministère des Transports situés à proximité de la traverse de Tadoussac, monsieur Bertrand explique que c'est le directeur de la traverse qui communique avec le 511. Les membres concluent qu'il est sûrement possible d'améliorer l'information disponible sur ces panneaux.

- **Traverse de Sorel-Tracy**

Il y a un projet en cours pour améliorer la fluidité dans le secteur de la traverse en agrandissant les aires d'attente. Celles-ci accueilleront une fois et demie le nombre de véhicules des nouveaux navires. Actuellement, les véhicules attendent dans les accotements des routes. Ce projet permettra d'accélérer l'embarquement et d'accroître la fréquence des départs.

[REDACTED]

## 6.0 QUAI DE GODBOUT

### DISCUSSION

Monsieur Bertrand souhaite connaître les échanges en lien avec le quai de Godbout et le rapport concernant les solutions envisageables relatives à l'ensablement.

[REDACTED] mentionne que l'une des possibilités serait l'enrochement au [REDACTED]. Une autre option serait d'installer des palplanches [REDACTED]

[REDACTED]

	<p>[REDACTED]</p> <p>Monsieur Bertrand va communiquer avec monsieur Fortier, son prédécesseur, pour prendre connaissance des discussions avec la mairesse de Godbout.</p> <p>[REDACTED] monsieur Bertrand fait un résumé des dévolutions sur les transferts des infrastructures qui ont eu lieu en 1993 et 2001 avec le gouvernement du Québec. Il précise que la STQ n’investit dans les quais qu’en cas d’utilité pour les traversiers.</p> <p>Sur une question de [REDACTED], monsieur Michaud répond que le dragage ne doit pas passer par un BAPE.</p>
--	---

## 7.0 OPINION SUR NOS SERVICES

<b>DISCUSSION</b>	<p>Monsieur Michaud présente le rapport des opinions sur les services reçues à la STQ, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017, relativement à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout.</p> <p>Il précise que la STQ a reçu 323 opinions (257 plaintes) dont 90 opinions relatives à la traverse de Matane (8 félicitations, 69 plaintes et 13 suggestions). La majorité des plaintes concerne la grille horaire et les services à bord. Sur ce dernier sujet, ce sont surtout des plaintes concernant le WiFi. Monsieur Michaud mentionne que les suggestions font en sorte d’aider la traverse à s’améliorer. On remarque une diminution du nombre de plaintes.</p> <p>Monsieur Michaud en profite pour informer les membres qu’une formation a été mise en place concernant le service à la clientèle pour le personnel de la STQ. [REDACTED] témoigne d’un événement qui a eu lieu où le personnel a su être courtois.</p> <p>Sur une question de [REDACTED] monsieur Michaud mentionne que les tarifs ont été modifiés pour les remorques.</p> <p>Une copie de la présentation est jointe en annexe A au présent compte rendu.</p>
-------------------	---

## 8.0 ACHALANDAGE

<b>DISCUSSION</b>	<p>M. Michaud présente les statistiques d’achalandage de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017.</p> <p>La STQ travaille sur des stratégies pour augmenter l’achalandage.</p> <p>La baisse d’achalandage peut être expliquée par la réalité économique des régions concernées.</p> <p>Une copie de la présentation est jointe en annexe B au présent compte rendu.</p>
-------------------	--

## 9.0 AUTRES DOSSIERS DE LA DIRECTION DE LA TRAVERSE DE MATANE

### DISCUSSION

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

Sur une question de monsieur Bertrand, les membres résument les projets d'investissement à venir dans la région de Sept-Îles et celle de Baie-Comeau.

Les membres discutent par la suite des habitudes de transport routier des particuliers qui empruntent la route de la rive-nord, pour se rendre à Québec.

## 10.0 DIVERS

### DISCUSSION

#### 10.1 Horaire d'été

Les croisières ne se font plus à Godbout.

Monsieur Michaud mentionne que ce changement fait suite à une demande des clients qui désirent une boucle touristique. Pour Godbout, il n'y a pas de demande pour les excursions, notamment en raison de l'absence d'infrastructures touristiques.

Les membres discutent de la destination des déplacements du dimanche soir, dont les clients sont en majorité des travailleurs, vers Baie-Comeau par rapport aux clients qui vont à l'Est. Monsieur Michaud mentionne que Baie-Comeau remporte plus de succès.

Les grilles horaires sont revues chaque année à la suite des sondages effectués par la STQ.

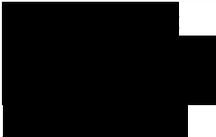
L'ordre du jour étant épuisé, la réunion est levée à 12 h 20.

---

MARIE-GABRIELLE BOUDREAU, secrétaire

Comité consultatif régional Matane-Baie-Comeau-Godbout			
COMPTE-RENDU	2017.11.17	11 h 00	NM <i>F.-A.-Gauthier</i> À bord du navire

PARTICIPANTS		Chambre de commerce de Manicouagan Chambre de commerce de Sept-Îles Ville de Baie-Comeau Municipalité de Godbout Municipalité de Godbout Tourisme Côte-Nord ATR de la Gaspésie
	François Bertrand Marie-Gabrielle Boudreau  Jeannot Michaud	Président-directeur général par intérim – STQ Directrice principale aux affaires juridiques et secrétaire générale – STQ Directeur de la traverse Matane-Baie-Comeau- Godbout - STQ

EXCUSÉS		Ville de Port-Cartier Ville de Sept-Îles Chambre de commerce de Matane Ville de Matane
---------	--	---

Monsieur Bertrand se présente et souhaite la bienvenue aux membres du comité. Il fait un état de situation concernant le bris à la porte avant du navire.

1.0 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	
DISCUSSION	L'ordre du jour antérieurement transmis aux membres du comité par la secrétaire est adopté en ajoutant le point suivant : <b>9.1 Date des prochaines réunions</b>

2.0 ADOPTION DU COMPTE RENDU DU 16 MAI 2017	
DISCUSSION	Le compte rendu de la réunion du 16 mai 2017 est adopté tel que rédigé.

3.0 SUIVI DU COMPTE RENDU DU 16 MAI 2017	
DISCUSSION	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Godbout – Vieux quai</b>  récemment entré en poste, procédera à l'étude du dossier. Ce suivi est reporté au prochain CCR.</li> </ul>

#### 4.0 MISE À JOUR DE LA LISTE DES MEMBRES

##### DISCUSSION

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

#### 5.0 DOSSIERS EN COURS DE LA STQ

##### DISCUSSION

Monsieur Bertrand présente aux membres les dossiers en cours de la STQ.

##### 5.1. Planification stratégique

- ✓ L'exercice a débuté à l'été 2017.
- ✓ M. Bertrand résume la démarche suivie par la STQ pour l'élaboration de la nouvelle planification stratégique, notamment l'implication de tous les employés.
- ✓ Un arrimage est effectué avec la planification stratégique du ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET).
- ✓ La STQ est accompagnée dans sa démarche par l'ÉNAP.
- ✓ La fin de l'exercice est prévue à l'hiver 2018.
- ✓ L'entrée en vigueur est prévue le 1<sup>er</sup> avril 2018 pour une durée de 3 ou 4 ans.

##### 5.2. Revue de mandat

- ✓ La Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (LGSE) prévoit une revue de mandat tous les 10 ans.
- ✓ La STQ est assujettie à la LGSE depuis novembre 2007.
- ✓ La STQ est accompagnée dans sa démarche par l'ÉNAP.
- ✓ Le dépôt du rapport à l'Assemblée nationale est prévu en février 2018.

##### 5.3. Entente de service

- ✓ Il s'agit d'une recommandation formulée au rapport sur la Vérification de l'optimisation des ressources du Vérificateur général du Québec de juin 2014. M. Bertrand précise que cette vérification avait surtout pour objet les contrats d'exploitation avec des partenaires dans le cadre des opérations de traversiers.
- ✓ Les objectifs de cette entente de service sont les suivants :
  - Mettre en place une nouvelle relation d'affaires avec le MTMDET
  - Effectuer un plan d'affaires pluriannuel (quinquennal)
  - Assurer un financement plus stable et avoir une assise financière plus solide
  - Définir le niveau de service
  - Mettre en place une politique tarifaire basée sur un objectif d'équité à travers le réseau de la STQ
- ✓ 3 principaux postes budgétaires sont concernés : coût des opérations, contrats d'exploitation, service de la dette.

##### 5.4. Dépôt du rapport annuel de gestion 2016-2017

- ✓ Il est disponible sur le site Internet
- ✓ Les points saillants sont :
  - 11 traverses (dont 2 en partenariat) et 2 dessertes maritimes (en partenariat)
  - 661 employés au 31 mars 2017

- Près de 5 millions de passagers (traverses exploitées par la STQ)
- Plus de 2 millions de véhicules
- 115 584 traversées effectuées
- 3 998 vols effectués (avion et hélicoptère)
- 99,6 % des traversées prévues réalisées

Sur une question de [REDACTED] monsieur Bertrand répond qu'il y a 37 membres d'équipage à bord du NM *F.-A.-Gauthier*.

#### 5.5. Plan stratégique marketing 2016-2020

- ✓ Il a été présenté au CCR l'an dernier.
- ✓ On constate un très bon taux d'engagement (6 à 11 %) sur les pages Facebook mises en ligne.
- ✓ De nouvelles pratiques commerciales ont été lancées, comme des ententes avec des voyagistes, la présence sur TripAdvisor, etc.
- ✓ De nouveaux partenariats ont été établis avec le Festival d'été de Québec, Rendez-vous 2017; des tournages se sont déroulés à bord des navires dont le NM *F.-A.-Gauthier*.
- ✓ De nouvelles campagnes publicitaires ont été lancées : *Moins cher la dizaine*, *Promo À l'abordage*, *Promo Excursion* sur le NM *F.-A.-Gauthier*.

[REDACTED] mentionne qu'il y a possibilité de réfléchir concernant des excursions entre la rive-sud et la rive-nord qui pourraient s'échelonner sur deux jours.

#### 5.7. Budget 2018-2019

Le processus est en cours.

### 6.0 OPINION SUR NOS SERVICES

#### DISCUSSION

M. Michaud présente le rapport des opinions sur les services reçus à la STQ, pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 septembre 2017, relativement à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout.

Il précise que la STQ a reçu 220 opinions (171 plaintes) dont 26 opinions relatives à la traverse de Matane (1 félicitation, 22 plaintes et 3 suggestions). La majorité des plaintes concerne la réservation/billetterie, l'information sur les services (notamment à l'égard des alertes et le moment de leur diffusion) et les services à bord et dans les gares.

Lorsqu'une traversée est annulée, la direction de la traverse tente autant que possible de replacer sur la traversée suivante les clients qui avaient réservé sur celle annulée. M. Michaud précise que la STQ essaie de diffuser l'alerte (concernant par exemple l'annulation d'une traversée) au moins 1 h 30 avant l'événement.

Une copie de la présentation est jointe en annexe A au présent compte rendu.

<b>7.0 ACHALANDAGE</b>	
<b>DISCUSSION</b>	<p>M. Michaud présente les statistiques d’achalandage de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout pour la période du 1<sup>er</sup> avril au 30 septembre 2017.</p> <p>On constate une légère baisse comparativement à l’année précédente. Il faut noter qu’au mois de juillet, le navire a dû rester à quai pendant trois jours.</p> <p>Monsieur Bertrand souligne qu’en analysant les données des mois de juillet et août, on constate que le navire et sa capacité sont mieux adaptés à la demande. En effet, on remarque une augmentation notable d’achalandage entre les années d’opération du NM <i>Camille-Marcoux</i> et celles du NM <i>F.-A.-Gauthier</i>.</p> <p>Une copie de la présentation est jointe en annexe B au présent compte rendu.</p>

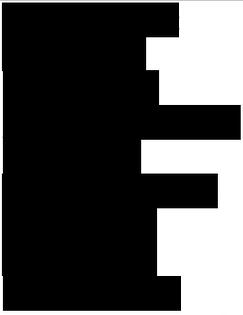
<b>8.0 AUTRES DOSSIERS DE LA DIRECTION DE LA TRAVERSE DE MATANE</b>	
<b>DISCUSSION</b>	<p>Monsieur Michaud informe que NM <i>F.-A.-Gauthier</i> est au-dessus de 99 % de traversées prévues réalisées.</p> <p>Il mentionne que l’équipage est constamment à la recherche d’amélioration. Il invite les membres du CCR à diffuser ces succès.</p>

<b>9.0 DIVERS</b>	
<b>DISCUSSION</b>	<p><b>9.1 Date des prochaines réunions</b></p> <p>Monsieur Bertrand suggère que ce soit plutôt le CCR du printemps qui soit fait à bord du NM <i>F.-A.-Gauthier</i> et le CCR d’automne à terre, en rotation entre Baie-Comeau, Godbout et Matane. Les membres sont d’accord avec cette suggestion.</p> <p>La date du 23 mai 2018 est proposée pour le CCR du printemps et celle du 24 octobre 2018 pour l’automne, à Matane.</p>

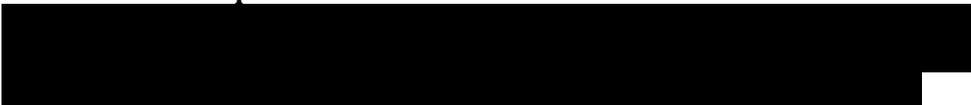
L’ordre du jour étant épuisé, la réunion est levée à 12 h 20.

---

MARIE-GABRIELLE BOUDREAU, secrétaire

Comité consultatif régional Matane–Baie-Comeau–Godbout			
COMPTE-RENDU	2018.06.15	11 h 15	À bord du navire NM <i>F.-A.-Gauthier</i>
PARTICIPANTS	 François Bertrand Marie-Gabrielle Boudreau  Jeannot Michaud	Ville de Port-Cartier Chambre de commerce de Sept-Îles Ville de Baie-Comeau Municipalité de Godbout Municipalité de Godbout Tourisme Côte-Nord ATR de la Gaspésie Ville de Matane Ville de Sept-Îles Président-directeur général par intérim – STQ Directrice principale aux affaires juridiques et secrétaire générale – STQ Directeur de la traverse Matane–Baie-Comeau– Godbout - STQ	
EXCUSÉS		Chambre de commerce de Matane Chambre de commerce de Manicouagan	

Monsieur Bertrand souhaite la bienvenue aux membres du comité. Il explique qu'étant donné l'horaire du navire, il est difficile de tenir une rencontre à Matane, car cela nécessiterait une nuit à Matane pour les membres de la Côte-Nord. Les membres sont d'accord pour tenir la rencontre en alternance dans trois lieux : à bord du NM *F.-A.-Gauthier*, à Baie-Comeau et à Godbout.

1.0 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	
DISCUSSION	L'ordre du jour antérieurement transmis aux membres du comité par la secrétaire est adopté en ajoutant les points suivants :  <b>9.2 Borne de recharge électrique</b> <b>9.3 Politique d'accueil et d'information touristique</b> <b>9.4 Prochaine rencontre</b>
2.0 ADOPTION DU COMPTE RENDU DU 17 NOVEMBRE 2017	
DISCUSSION	Le compte rendu de la réunion du 17 novembre 2017 est adopté tel que rédigé.
3.0 SUIVIS DU COMPTE RENDU DU 17 NOVEMBRE 2017	
DISCUSSION	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Godbout - Vieux quai</b>  </li> </ul>

	<p>Un état d'avancement de ce dossier sera fait à la prochaine rencontre du CCR.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Excursion à bord</b> [REDACTED] mentionne qu'une fourgonnette est louée afin de faire cette excursion pour les passagers piétons. Un tarif préférentiel est offert à ces passagers par la direction de la traverse : il est donc important que l'horaire du samedi demeure, c'est-à-dire l'arrivée du navire à Godbout.</li></ul>
--	---

<b>4.0 MISE À JOUR DE LA LISTE DES MEMBRES</b>	
<b>DISCUSSION</b>	Mme Boudreau fait circuler la liste des membres afin que chacun puisse y apporter les ajustements ou corrections appropriés, si nécessaire.

<b>5.0 DOSSIERS EN COURS DE LA STQ</b>	
<b>DISCUSSION</b>	<p>M. Bertrand présente aux membres les principaux dossiers de la STQ :</p> <hr/> <p><b>1. Plan stratégique (PS) 2018-2022</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Cet exercice a débuté à l'été 2017</li><li>✓ Une démarche de consultations a été entreprise. M. Bertrand remercie les membres des CCR pour leur collaboration. L'information a été transmise aux directions de traverse concernées.</li><li>✓ Le PS a été arrimé avec celui du MTMDET.</li><li>✓ Le PS a été adopté par résolution du conseil d'administration de la STQ le 27 février 2018.</li><li>✓ Le Conseil des ministres a autorisé, lors de la séance du 28 mars 2018, le dépôt du plan stratégique 2018-2022 de la STQ à l'Assemblée nationale.</li></ul> <p>[REDACTED]</p> <p>Les membres sont d'accord sur le fait que l'arrivée du NM <i>F.-A.-Gauthier</i> est une amélioration notable du service.</p> <p>Il est important de diffuser les bons coups de nos organisations. Sur une question de [REDACTED], M. Bertrand mentionne que la STQ travaille à l'élaboration d'une stratégie globale de communication.</p> <p>Sur un commentaire de [REDACTED], la STQ aurait avantage à communiquer les attraits du navire (par exemple : mariage, crème glacée pour les enfants, les baleines). Il faut être proactif plutôt que réactif.</p> <hr/> <p><b>2. Revue de mandat</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ La Loi sur la gouvernance des sociétés d'État (LGSE) exige une revue de mandat tous les dix ans et la STQ est assujettie à la LGSE depuis novembre 2007.</li><li>✓ La STQ a été accompagnée dans sa démarche par l'ÉNAP.</li><li>✓ Une des observations de ce rapport est l'actualisation de la loi sur la STQ ainsi que le développement de mesures d'étalonnage.</li><li>✓ Ce rapport a été déposé à l'Assemblée nationale cette semaine.</li></ul> <hr/> <p><b>3. Entente de service</b></p> <p>Une nouvelle relation d'affaires a été instaurée avec le MTMDET avec les objectifs suivants :</p>

- Effectuer un plan d'affaires pluriannuel
- Assurer un financement stable
- Définir le niveau de service

---

#### **4. Projets immobilisations PQI (Plan québécois des infrastructures) 2018-2028 et PAGI (Plan annuel de gestion des investissements publics) 2018-2019**

---

M. Bertrand fait état des projets dans les différentes traverses.

##### Traverse Québec-Lévis

- Travaux à la gare de Québec, dont l'installation de tourniquets
- Mise à niveau des embarcadères de Québec et de Lévis, ce qui pourrait entraîner des arrêts de service.

##### Traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola

- Projet Fluidité (construction de nouvelles gares fluviales et réaménagement des aires d'attente) : [REDACTED] du côté de Saint-Ignace-de-Loyola pourrait retarder le début du projet.

##### Traverse Tadoussac–Baie-Sainte-Catherine

- Construction d'un duc-d'Albe (2,5 M\$)

##### Traverse L'Isle-aux-Coudres–Saint-Joseph-de-la-Rive

- Modernisation du NM *Joseph-Savard*  
Ce navire étant destiné à faire le remplacement des deux navires de la traverse de Québec, il devra donc être adapté en conséquence.
- Aménagement des aires d'attente à Saint-Joseph-de-la-Rive

##### Traverse Harrington Harbour-Chevery

- Entrepôt multifonctionnel (projet retardé d'une année)

##### Traverse de la rivière Saint-Augustin

- Transport des marchandises : projet de barge autopropulsée en cours

##### Traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout

- Réaménagement de l'aire d'attente à Matane

##### Traverse L'Isle-aux-Grues–Montmagny

- Mise aux normes de l'embarcadère de l'île

---

#### **5. Élaboration du rapport annuel de gestion 2017-2018**

---

Les travaux de rédaction ont débuté en mars pour un dépôt à l'Assemblée nationale prévu cet automne.

---

#### **6. Plan stratégique marketing**

---

Les faits saillants pour le 1<sup>er</sup> semestre 2018-2019 sont :

##### **Lancement de la billetterie en ligne à la traverse de Sorel-Tracy**

- Le transfert d'une partie des transactions vers l'achat de billets et le renouvellement de laissez-passer en ligne permettra de gagner en fluidité sur place et de donner plus de choix à l'utilisateur.

	<p><b>Nouveaux partenariats</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tournoi international de hockey Pee-Wee à la traverse Québec-Lévis</li><li>• Statera, la 104<sup>e</sup> île à la traverse Sorel-Tracy–Saint-Ignace-de-Loyola</li></ul> <p><b>Reconduction de partenariats</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les Grands Feux Loto-Québec et Les Fêtes de la Nouvelle-France (à la traverse Québec-Lévis)</li><li>• Fondation Monique Fitz-Back : concours Mon Saint-Laurent inspirant (STQ)</li><li>• Québec maritime : visibilité des services de la STQ à l’extra-Québec</li></ul> <p><b>Nouvelles campagnes publicitaires</b> à travers le réseau</p> <p><b>Rappel des pages Facebook existantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Traverse de Sorel-Tracy</a></li><li>• <a href="#">Traverse de Québec</a></li><li>• <a href="#">Traverse de Matane</a></li></ul> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <p>[REDACTED]</p> <hr/> <p><b>8. État de situation des NM <i>Armand Imbeau II</i> et <i>Jos-Deschênes II</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ La construction se poursuit.</li><li>✓ La livraison est annoncée au cours de l’été pour le NM <i>Armand Imbeau II</i> et à l’automne pour le NM <i>Jos-Deschênes II</i>.</li><li>✓ À la suite de la livraison, une phase d’opérationnalisation de 14 semaines sera nécessaire afin de mettre en service ces navires.</li></ul> <hr/> <p><b>9. Budget 2018-2019</b></p> <p>[REDACTED]</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Les dépenses d’exploitation, d’entretien et d’administration totaliseront 127,9 M\$.</li></ul>
--	--

<b>6.0 OPINIONS SUR NOS SERVICES</b>	
<b>DISCUSSION</b>	<p>M. Michaud présente le rapport des opinions sur les services reçues à la STQ, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018 relativement à la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout.</p> <p>Il précise que la STQ a reçu 342 opinions (254 plaintes) dont 45 opinions relatives à la traverse de Matane (1 félicitation, 39 plaintes et 5 suggestions). La majorité des plaintes concerne la réservation/billetterie et la grille horaire.</p> <p>Une copie de la présentation est jointe en annexe A au présent compte rendu.</p>

## 7.0 ACHALANDAGE

### DISCUSSION

M. Michaud présente les statistiques d’achalandage de la traverse Matane–Baie-Comeau–Godbout pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2017 au 31 mars 2018.

Sur une question de [REDACTÉ], il est répondu n’y a eu aucun laissé à quai lors de l’opération du NM *Félix-Antoine-Savard* ce printemps, car la direction de la traverse a ajouté des traversées lorsqu’il y avait de la demande.

Sur une question de [REDACTÉ], il est répondu [REDACTÉ]

[REDACTÉ] mentionne que les corporations de vélos préfèrent faire le tour du fleuve dans une même journée. M. Michaud ajoute qu’il est important de faire des réservations afin que la STQ puisse bien connaître les besoins de sa clientèle.

[REDACTÉ] ajoute que les statistiques de la STQ sont un intrant important pour Tourisme Côte-Nord. Les demandes de statistiques doivent être transmises à la responsable de l’accès à l’information de la STQ et que les données mensuelles sont disponibles le 15 du mois suivant.

Une copie de la présentation est jointe en annexe B au présent compte rendu.

## 8.0 AUTRES DOSSIERS DE LA DIRECTION DE LA TRAVERSE DE MATANE

### DISCUSSION

M. Michaud informe les membres que la direction de la traverse a beaucoup de demande du côté des camionneurs et que la STQ est disposée à améliorer le service pour cette clientèle.

## 9.0 DIVERS

### DISCUSSION

[REDACTÉ]

[REDACTÉ]

[REDACTÉ] mentionne qu’un tronçon de route est fermé au transport lourd pendant la saison hivernale (à Baie-Trinité). Le MTMDET aurait peut-être des statistiques à ce sujet.

### 9.2 Borne de recharge électrique

Ce sujet est amené par [REDACTÉ]. C’est une logistique complexe d’installer une borne de recharge à bord. [REDACTÉ] suggère que les véhicules électriques

	<p>soient informés d’aller se procurer une carte d’embarquement avant d’aller se brancher à la borne de Godbout.</p> <p><b>9.3 Politique d’accueil et d’information touristique</b></p> <p>Ce sujet est amené par [REDACTED] Le NM <i>F.-A.-Gauthier</i> a amélioré la communication d’informations interrives. Il explique que, dans cette politique, plusieurs mesures concernent les portes d’entrée que constituent Matane, Godbout, Baie-Comeau, notamment en raison du trafic engendré par la STQ. En conséquence, ces portes d’entrée doivent avoir un bureau touristique. Dans un avenir rapproché, des outils de communication communs entre les deux rives pourraient être développés.</p> <p><b>9.4 Prochaine rencontre</b></p> <p>La date proposée est le mercredi le 24 octobre prochain, le lieu restant à confirmer. [REDACTED]</p> <p>[REDACTED] La rencontre pourrait donc plutôt être planifiée le jeudi 25 octobre 2018.</p>
--	---

L’ordre du jour étant épuisé, la réunion est levée à 13 h 10.

---

MARIE-GABRIELLE BOUDREAU, secrétaire



Comité consultatif régional Matane-Baie-Comeau-Godbout			
COMPTE-RENDU	2018.11.01	13 H	Hôtel de Ville de Baie-Comeau 19, avenue Marquette

PARTICIPANTS	[REDACTED]	Ville de Baie-Comeau
	[REDACTED]	Ville de Baie-Comeau
	[REDACTED]	Municipalité de Godbout
	[REDACTED]	Municipalité de Godbout
	[REDACTED]	Tourisme Côte-Nord
	[REDACTED]	Ville de Matane
	[REDACTED]	Chambre de commerce de Manicouagan
	François Bertrand	Président-directeur général par intérim - STQ
	Marie-Gabrielle Boudreau	Directrice principale aux affaires juridiques et secrétaire générale - STQ

EXCUSÉS	[REDACTED]	Chambre de commerce de Matane
	[REDACTED]	Ville de Port-Cartier
	[REDACTED]	Chambre de commerce de Sept-Îles
	[REDACTED]	ATR de la Gaspésie
	[REDACTED]	Tourisme Côte-Nord
	[REDACTED]	Ville de Sept-Îles
	Jeannot Michaud	Directeur de la traverse Matane-Baie- Comeau- Godbout - STQ

Monsieur Bertrand souhaite la bienvenue aux membres du comité. Il souligne l'importance d'assister de façon présentielle afin d'accroître les échanges et les interactions entre les membres.

1.0 ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR	
DISCUSSION	<p>L'ordre du jour antérieurement transmis aux membres du comité par la secrétaire est adopté en ajoutant les points suivants :</p> <p>[REDACTED]</p> <p><b>12.3 Baromètre touristique</b>  <b>12.4 Application Anekdoté</b>  <b>12.5 Événements à bord</b>  <b>12.6 Wi-Fi</b>  <b>12.7 Prochaines rencontres des CCR</b></p>

2.0 ADOPTION DU COMPTE RENDU DU 15 JUIN 2018	
DISCUSSION	Le compte rendu de la réunion du 15 juin 2018 est adopté tel que rédigé.



## 2. Travaux PQI (Plan québécois des infrastructures) 2018-2019 et hors PQI 2018-2019

M. Bertrand fait état des projets dans les différentes traverses.

### Traverse Québec-Lévis

- ✓ L'installation de tourniquets à la gare de Québec est terminée.
- ✓ La mise à niveau des embarcadères de Québec et de Lévis, prévue ce printemps 2019, pourrait entraîner des arrêts de service.

### Traverse Sorel-Tracy-Saint-Ignace-de-Loyola

Projet Fluidité (construction de nouvelles gares fluviales et réaménagement des aires d'attente) :

- ✓ Autres projets prévus dans le PQI :
  - les navires actuellement en opération à la traverse de Tadoussac doivent être modernisés afin d'être relocalisés à la traverse de Sorel-Tracy,
  - la construction d'embarcadères doubles est également prévue.

### Traverse Tadoussac-Baie-Sainte-Catherine

- ✓ La construction d'un duc-d'Albe (2,5 M\$) est achevée.

### Traverse L'Isle-aux-Coudres-Saint-Joseph-de-la-Rive

- ✓ La demande de modernisation du NM Joseph-Savard est en cours d'approbation par le gouvernement.
- ✓ L'aménagement des aires d'attente à Saint-Joseph-de-la-Rive a été réalisé.

### Traverse Harrington Harbour-Chevery

- ✓ La construction de l'entrepôt multifonctionnel à Chevery est prévue en 2019 (le projet est retardé d'une année).

### Traverse de la rivière Saint-Augustin

- ✓ Transport des marchandises : la livraison de la barge autopropulsée est prévue en 2020.

### Traverse Matane-Baie-Comeau-Godbout

- ✓ Le réaménagement de l'aire d'attente à Matane est terminé.

## 3. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

**4. NM Armand Imbeau II et NM Jos-Deschênes II (état d'avancement)**

- ✓ Le NM Armand Imbeau II a été livré à la STQ le 29 juin 2018. Après une période d'opérationnalisation à Québec, il a été transféré à la traverse de Tadoussac le 12 octobre 2018. Il a été mis en service le 20 octobre.
- ✓ Le NM Jos-Deschênes II a été livré à la STQ le 16 octobre dernier. Sa mise en service est prévue la première quinzaine de décembre.
- ✓ [REDACTED]. La solution retenue sera réalisée sur le NM Jos-Deschênes II, puis sur le NM Armand Imbeau II à Québec ou à Tadoussac.

Sur une question de [REDACTED], M. Bertrand informe les membres que la STQ participe à un groupe formé pour répondre aux questions de détection des bélugas et de vibration des navires. De plus, la STQ désire comparer le bruit sous-marin entre les navires présentement en opération à la traverse de Tadoussac et les nouveaux navires. [REDACTED] mentionne qu'il est important que le gouvernement fédéral interpelle la STQ dans le cadre des études qui seront réalisées sur ce sujet.

[REDACTED] ajoute que la STQ devrait s'assurer que le MTQ prenne en considération la capacité des nouveaux navires dans le cadre des travaux effectués sur la côte Arsène-Gagnon. En effet, avec le nombre accru de véhicules qui débarqueront et les travaux de la côte, des bouchons de circulation pourraient survenir. M. Bertrand en fera le suivi. Ce sujet a d'ailleurs été discuté lors du dernier CCR de la traverse de Tadoussac.

[REDACTED] demande s'il est possible de s'ajuster avec les traversées de la traverse de Matane pendant la saison touristique, peut-être en ajoutant des traversées, notamment pour les camions. [REDACTED] confirme que la majorité des municipalités de la Côte-Nord sont préoccupées par cette situation.

	<b>5. Divers</b> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Nouveau gouvernement et nouveau ministre depuis le 18 octobre dernier : la STQ sera sous la responsabilité du ministre lui-même, M. François Bonnardel.</li><li>✓ Le Rapport annuel de gestion 2017-2018 restera sous embargo jusqu'à son dépôt officiel dans les dix jours de la réouverture de l'Assemblée nationale (réouverture prévue le 27 novembre). Il sera ensuite publié sur notre site Internet. Les membres des CCR en seront informés.</li></ul>
--	--

<b>6.0 PROJET PILOTE MATANE-SEPT-ÎLES</b>	
<b>DISCUSSION</b>	Ce dossier a été discuté au point 3.

<b>7.0 SONDAGE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE (ÉTÉ 2018)</b>	
<b>DISCUSSION</b>	<p>M. Bertrand explique que les données du sondage de satisfaction de la clientèle sont préliminaires et sont présentées seulement verbalement aux membres du CCR.</p> <p>La satisfaction globale de la traverse de Matane en 2018 s'élève à 96,4 %. Les déterminants de satisfaction sont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 -Propreté du traversier : 99,4 %</li><li>2- Respect des horaires : 95,8 %</li></ul> <p>Une évaluation client mystère a également été réalisée. Ce sont les normes de services qui sont évaluées et les résultats permettent à la STQ de déterminer les enjeux sur lesquels travailler.</p> <p>Les membres du CCR soulignent l'importance du service à la clientèle. Sur une question de [REDACTED], M. Bertrand répond que lors du bris du navire le 12 août dernier, les clients dont la STQ avait les coordonnées ont été dédommagés.</p> <p>La STQ les transmettra aux membres les données quand elles seront disponibles.</p>

<b>8.0 PRÉSENTATION DU PLAN D'ACTION ANNUEL DE LA STQ À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES</b>	
<b>DISCUSSION</b>	<p>M. Bertrand présente différents points du Plan d'action annuel de la STQ à l'égard des personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ l'obligation légale et les fondements juridiques qui encadrent ce plan d'action</li><li>✓ les grandes lignes de ce plan;</li><li>✓ le niveau de priorité des mesures</li><li>✓ des exemples de mesures à réaliser en 2018-2019 et de mesures récurrentes.</li></ul> <p>Le Plan d'action est disponible sur le site Internet de la STQ.</p> <p>Une copie de la présentation de M. Bertrand est jointe en annexe A au présent compte rendu.</p>



[REDACTED]

[REDACTED]

**12.3 Baromètre touristique**

Ce dossier est amené par [REDACTED]. Il souligne que ce projet pourrait être pertinent pour la STQ. M. Bertrand en parlera à Mme Julie Drolet, directrice principale des communications et du marketing de la STQ.

**12.4 Application Anekdoté**

Ce dossier est amené par [REDACTED]. Il s'agit d'une application éducative, qui donne des informations sur les endroits où les gens se trouvent.

**12.5 Événements à bord**

Ce dossier est amené par [REDACTED]. Il désire savoir si le projet des parties de Noël a fonctionné l'année dernière. M. Bertrand s'en informera auprès de M. Michaud.

**12.6 Wi-Fi**

Ce dossier est amené par [REDACTED]. Il a remarqué que le Wi-Fi ne fonctionnait pas tout le temps. M. Bertrand mentionne que la STQ est en analyse des possibilités et des coûts pour un Wi-Fi à bord.

**12.7 Prochaines rencontres des CCR**

La date proposée pour les prochains CCR est le vendredi 14 juin 2019 à bord du NM F.-A.-Gauthier (de 11 h 15 à 13 h 15) et le 5 novembre 2019 à Godbout de 13 h à 15 h.

L'ordre du jour étant épuisé, la réunion est levée à 15 h.

---

MARIE-GABRIELLE BOUDREAU, secrétaire