

ENGLISH VERSION FOLLOWS

La Pêche, le mercredi 1^{er} mai 2019

Objet : Fiabilité du service et nomination d'un représentant des usagers

Très chers Usagers du transport en commun,

Votre fidélité et la confiance que vous accordez à Transcollines quotidiennement sont pour nous le bien le plus précieux. Chaque commentaire reçu de votre part concernant la qualité et la fiabilité de notre service est traité avec une grande attention. Au cours des derniers mois, nous avons constaté, tout comme vous, une accentuation des perturbations de toutes sortes. Aujourd'hui, je vous écris pour vous partager tout le sérieux avec lequel nous considérons la qualité du service et vous informer de diverses mesures importantes prises en ce sens.

Tout d'abord, comme c'est le cas pour bon nombre de services de transport en commun, sachez que les opérations de transport sont confiées à un transporteur privé sous contrat avec Transcollines. Nous déployons des efforts constants pour accompagner ce dernier et l'amener à améliorer la fiabilité de sa prestation de service. Le 27 mars dernier, le conseil d'administration me mandatait unanimement d'informer le transporteur des préoccupations de Transcollines et d'exiger un redressement de la situation.

Cette décision s'inscrit dans l'axe *Maintenir les efforts en vue de l'amélioration de la fiabilité du service* de la Planification stratégique 2019-2023 adoptée à l'automne dernier. D'autres mesures ont été, ou seront prochainement, mises en œuvre, soit : l'adoption d'un règlement sur l'évaluation des fournisseurs, l'optimisation du registre des incidents, le rehaussement des exigences et les suivis de formation des employés et l'implantation à moyen terme d'un centre de contrôle des opérations plus performant.

La même Planification stratégique prévoit également *valoriser les échanges avec les usagers et favoriser leur participation au processus décisionnel*. En ce sens, je suis heureux de vous informer de la nomination de Monsieur Patrick Boily à titre de représentant des usagers au sein du conseil d'administration de Transcollines. Monsieur Boily est un fidèle usager de Transcollines depuis bientôt 4 ans et résidant de la municipalité de La Pêche. Son engagement personnel et son parcours professionnel apporteront une importante contribution aux travaux du conseil

d'administration. Son rôle consistera à apporter le point de vue des usagers pour éclairer les décisions du conseil.

Comme le rôle de Monsieur Boily est complémentaire et ne peut se substituer au travail de l'équipe de Transcollines, nous invitons fortement nos usagers à continuer à adresser toutes questions, commentaires ou plaintes formelles au info@transcollines.ca ou en consultant la section *nous joindre* de notre site web : <http://transcollines.ca/nous-joindre/> L'information reçue par l'administration de Transcollines est précieuse et oriente chaque décision prise. En complément, si des usagers souhaitent adresser des observations directement à Monsieur Boily, ils peuvent le faire à l'adresse suivante : usagers@transcollines.ca.

En terminant, je tiens à réitérer l'engagement de toute l'équipe de Transcollines en vue de vous offrir un service qui répond à vos attentes légitimes. La confiance que vous nous témoignez nous motive à déployer toujours plus d'efforts pour l'amélioration de la qualité et le développement de nos communautés locales.

Veillez recevoir, très chers Usagers, l'expression de mes salutations les plus humblement distinguées.

Le directeur général et secrétaire-trésorier par intérim,



Simon Ouellet

SO/bl

La Pêche, Wednesday, May 1st, 2019

Re: Service reliability and appointment of a users' representative

Dear Public Transportation Users,

The loyalty and trust you place in Transcollines every day constitute our most valuable asset. Each comment we receive from you on the quality and reliability of our service receives our full attention. In recent months, we have noticed, just like you, an increase in disruptions of all kinds. With this letter, I would like to reassure you that we take service quality very seriously and inform you of the various important steps we are taking in this regard.

First, please note that, as is the case with many public transportation services, Transcollines subcontracts its transportation operations to a private carrier. We have been making constant efforts to assist this carrier and bring it to upgrade its service reliability. On March 27th, our Board of Directors unanimously instructing me to notify this carrier of Transcollines' concerns and demand a significant improvement of the situation.

This decision is part of the *Maintenir les efforts en vue de l'amélioration de la fiabilité du service* [maintaining efforts to improve service reliability] focus in our 2019-2023 Strategic Plan adopted last fall. Other steps have been or soon will be taken: adoption of a regulation on supplier evaluation, optimizing the incidents log, increasing employee training and follow-up training requirements, and implementing a more efficient operations control centre in the medium term.

The same Strategic Plan also plans to *valoriser les échanges avec les usagers et favoriser leur participation au processus décisionnel* [enhance interactions with users and promote their participation in the decision-making process]. To this end, I am pleased to announce the appointment of Mr. Patrick Boily as users' representative on Transcollines' Board of Directors. Mr. Boily has been a loyal Transcollines user for almost four years and lives in the municipality of La Pêche. His personal commitment and professional background will make a significant contribution to the work of the Board of Directors. His role will consist of presenting users' views to inform the Board's decisions.

Since Mr. Boily's role complements but does not replace the work of the Transcollines team, we strongly encourage our users to continue to send all questions, comments or formal complaints to info@transcollines.ca or via our website's *Contact us* section:

<http://transcollines.ca/contact-us/> Information received by Transcollines' administration is valuable and guides each decision made. In addition, if users wish to send observations directly to Mr. Boily, they may email them to: usagers@transcollines.ca.

In closing, I would like to reiterate the commitment of the entire Transcollines team to provide you with service that meets your reasonable expectations. Your confidence motivates us to redouble our efforts to improve the quality and development of our local communities.

Very sincerely,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Simon Ouellet", written over a horizontal line.

Simon Ouellet
Acting General Manager and Secretary-Treasurer

SO/bl