



COMITÉ RÉGIONAL DES USAGERS DU TRANSPORT EN COMMUN  
TABLE TRANSPORT ET AMÉNAGEMENT

**Communiqué de presse**  
Pour diffusion immédiate

## **Le rapport d'activités 2001 de la Protectrice de la clientèle** *Le traitement adéquat des plaintes améliore le service de la STCUQ*

**Québec, jeudi 20 juin 2002.** Le Comité régional des usagers du transport en commun (CRUtec) considère que les conclusions du Rapport d'activités 2001 de la Protectrice de la clientèle de la Société de transport en commun de la Communauté urbaine de Québec (STCUQ), Madame Claudette Harvey, sont encourageantes.

Ainsi, la Protectrice propose 56 recommandations pour améliorer la qualité du service aux usagers. Bien qu'elle soit consciente que certaines d'entre-elles demeurent difficiles à appliquer, elle croit qu'il est nécessaire de répondre adéquatement à l'ensemble des plaintes des usagers afin d'améliorer le service de la STCUQ.

Jérôme Vaillancourt, président du CRUtec, fait remarquer que la fiabilité du service représente toujours la source d'insatisfaction la plus importante pour la clientèle. Il ajoute que « *le traitement des plaintes déposées en regard de la fiabilité du service doit permettre de dégager les solutions appropriées à court, moyen et long terme* ».

Mathieu Cyr, coordonnateur du Comité soulève que les questions liées au comportement et à la courtoisie des chauffeurs persistent. « *Les problèmes de courtoisie du personnel chauffeur de la STCUQ représentent un nombre important de plaintes. L'approche volontaire retenue par l'entreprise pour solutionner le problème est attrayante, mais elle doit être renforcée. À ce sujet, la proposition de la Protectrice consistant à développer un cadre de référence des attentes de la clientèle face à la courtoisie du personnel chauffeur est très prometteuse* ».

Émilie Martel, chargée de projets au CRUtec, mentionne que le nombre record de plaintes provenant d'automobilistes relatant avoir été victime d'agressivité au volant de la part du personnel chauffeur retient l'attention. D'autre part, elle ajoute que le délai de mise en application des recommandations de la Protectrice, de l'ordre de 6 mois à 1 an, est assez long. « *Dans l'optique de l'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle, il est important d'adresser les recommandations de la Protectrice à l'intérieur d'un délai raisonnable* ».

-30-

Source : Mathieu Cyr  
418-648-1242  
info@crucec.org