

Transport en commun (niveau de service offert au public) : résultats de juillet 2020 - juin 2021													
Croissance et développement durables													
Piliers	Objectifs du Bureau	Service	Division	Nom du service	Sous-service	Clients visés	Définition du service	Volet du service	Niveau de service actuel	Cible atteinte 2020-2021	Cible atteinte 2019-2020	Cible atteinte 2018-2019	Résultats/commentaires
Social	Codiac Transpo entend offrir, à tous les résidents des trois collectivités, un service de transports en commun sécuritaire, fiable et professionnel	Codiac Transpo	Transport en commun	Service de transport à trajets fixes	Horaires du transport en commun – trois collectivités	Passagers des autobus	Permettre d'atteindre l'objectif de croissance de l'achalandage et offrir un meilleur service à la clientèle.	Service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Arriver à destination dans les 3 minutes de l'heure programmée pour l'arrivée. • Cible : à préciser lorsque les données de base seront réunies 	88 %	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • Installation du système de répartition par ordinateur et de localisation automatique des véhicules achevée et cible fixée en 2020.
					Achalandage de la clientèle – trois collectivités	Passagers des autobus	Permettre d'atteindre l'objectif de croissance de l'achalandage.	Nouveaux passagers des autobus	<ul style="list-style-type: none"> • Accroître l'achalandage • Cible : 2 % par an 	-51 %	Non	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • Voici les répercussions de la COVID-19, entre autres : réduction de la demande des usagers; diminution des circuits d'autobus; moins de trajets offerts; restrictions de la capacité en raison de l'obligation de distanciation physique imposée par le gouvernement provincial (ce qui permettait d'offrir seulement de 20 % à 50 % du nombre de places assises maximum). • À partir de décembre 2020, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a autorisé à offrir toutes les places assises pendant la phase jaune seulement. • En date de juin 2021, l'achalandage des passagers s'établissait à 49 % environ de ce qu'il était avant la pandémie.
					Ventes de laissez-passer d'autobus – trois collectivités	Passagers des autobus	Permettre d'atteindre l'objectif de croissance de l'achalandage et encourager la transition entre le paiement au comptant et l'achat des laissez-passer multitrajets.	Revenus	<ul style="list-style-type: none"> • Accroître l'achat des laissez-passer d'autobus – dans les 19 établissements de vente au détail et sur les applications mobiles. • Cible : 2 % par an 	-21 %	Non	Oui	<ul style="list-style-type: none"> • De mars à août 2020, nous avons renoncé à la perception du prix des passages pour respecter l'obligation de distanciation physique. • Les recettes au titre du prix des passages ont baissé de 21 % par rapport à ce qui était prévu dans le budget en raison des répercussions de la pandémie sur le budget de 2020.
					Demandes de renseignements des clients – trois collectivités	Passagers des autobus et citoyens	Répondre aux demandes de renseignements des citoyens.	Service à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux demandes de renseignements des citoyens dans les 36 heures de leur réception. • Cible : 90 % des cas 	94 %	Oui	Oui	