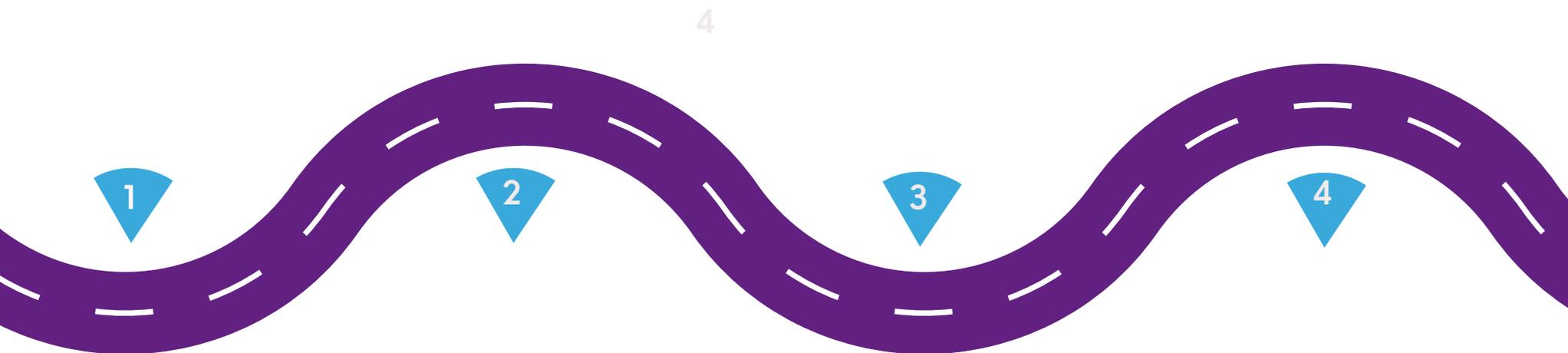


# PROJET CONTACT

## FEUILLE DE ROUTE

**Le projet Consult-action transport collectif Lanaudière (CONTACT) est financé par le ministère de l'Environnement et des changements climatiques via le programme Action-Climat. L'objectif général du projet est d'améliorer le transport collectif dans la région de Lanaudière en tenant compte des besoins de l'ensemble des acteurs de la région, incluant les usagers.**

**Les activités principales du projet sont la production d'un portrait diagnostic terrain des services de transport collectif et l'organisation d'un forum pour l'amélioration du transport collectif. Ces activités sont présentées dans le document suivant dans le but de pouvoir reproduire la démarche et encourager d'autres régions à se mobiliser pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre en transport.**



# PRODUCTION D'UN PORTRAIT DIAGNOSTIC TERRAIN DES SERVICES DE TRANSPORT COLLECTIF INCLUANT LES ENJEUX, LES FREINS À L'UTILISATION ET LES BONS COUPS

## Questionnaire qualitatif

Envoyé aux MRC ainsi qu'à quelques organismes communautaires locaux.

## Sondage en ligne

Partagé aux citoyen.ne.s sous forme de questions ouvertes et à choix multiples.

## Groupes de discussion

Des groupes de personnes d'âges, de sexes et de milieux différents sont créés afin d'échanger sur les différents enjeux en transport collectif.

## Trajets exploratoires

Des trajets exploratoires sont réalisés afin d'expérimenter en temps réel certains déplacements sur le territoire.

1

2

3

4

# Questionnaire qualitatif

Un questionnaire qualitatif est envoyé aux MRC concernées par le projet, mais aussi à certains organismes communautaires locaux dans le but d'avoir la contribution de différents acteurs. Le questionnaire est constitué de six questions ouvertes afin de donner l'occasion aux répondant.e.s de partager une réponse unique et descriptive. Les questions doivent permettre aux répondant.e.s d'exprimer leur opinion sur l'ensemble de la problématique.

## POURQUOI UN QUESTIONNAIRE QUALITATIF ?

Il s'agit d'une façon d'approfondir le sujet de recherche en permettant aux répondant.e.s de donner librement leurs impressions. Il constitue une méthode qui permet d'obtenir des réponses uniques et des informations détaillées, malgré qu'elle soit moins structurée. Enfin, le sondage qualitatif permet de cerner les aspects les plus importants d'une problématique.



**1** Quelle est votre opinion générale sur les services offerts dans votre MRC ?



**2** Quels sont les principaux enjeux liés au développement des services de transport collectif dans votre MRC ?



**3** Quels sont selon vous les freins à l'utilisation des services sur votre territoire ?



**4** Quels sont les bons coups dans l'offre et le développement des services de transport collectif dans votre MRC ?



**5** De quelle façon évaluez-vous la satisfaction des usagers? Des citoyens en général ?



**6** Autres commentaires ?

# Sondage en ligne

Un sondage contenant 21 questions, sous forme ouverte et d'autres à choix multiples, a été créé avec l'objectif de recueillir au moins 150 réponses. Trajectoire cherchait à sonder à la fois les usager.ère.s et les non usager.ère.s du transport en commun, en proposant des questions différentes pour chacun de ces groupes afin d'obtenir un portrait plus complet. La méthode du sondage en ligne est complémentaire aux questionnaires qualitatifs en s'adressant à un public plus large et en visant un plus grand nombre de réponses. Peu importe la problématique, le sondage est la méthode la plus fiable pour comprendre ce que les gens veulent.

## COMMENT BÂTIR UN SONDAGE ?

**Étape 1:** Définir les objectifs du sondage (quelles sont les informations recherchées ? comment les résultats seront-ils utilisés ?)

**Étape 2:** Définir le public cible

**Étape 3:** Définir les questions et leur format de réponse (doivent être claires, neutres et permettre de combler les objectifs de recherche)

**Étape 4:** Choisir les canaux de distribution (selon le public cible et le nombre de réponses désirées)

**Étape 5:** L'analyse des résultats



1

Le sondage permet d'avoir **des constats chiffrés** et donc une bonne représentativité des expériences et des points de vue.



2

Le sondage fournit **des points de référence essentiels** pour prendre des décisions ponctuelles mais aussi à long terme lorsqu'il est répété.



3

Le sondage permet de comprendre **la motivation des gens** dans leur prise de décision, et ce, de manière fiable.



4

Le sondage permet de **donner une parole aux gens** en leur fournissant un moyen pour s'exprimer et se sentir impliqués.

## LA DIFFUSION DU SONDAGE

Le sondage a été partagé sur le site de Trajectoire, ainsi que dans l'infolettre et sur les réseaux sociaux de l'organisation. Certains organismes locaux ont également contribué à la diffusion de l'outil. La diffusion du sondage a aussi été propulsée par une firme spécialisée en communications sur une période d'un mois.

# Groupes de discussion

Afin d'obtenir des constats plus détaillés sur les services de transport collectif de Lanaudière, quatre groupes de discussion ont été réalisés dans différentes MRC. Les groupes de discussions permettent d'échanger directement avec les participant.e.s, et enrichissent le diagnostic terrain d'exemples concrets et de situations vécues par les citoyen.ne.s. L'objectif initial était la formation de groupes de discussions composés de dix personnes, de différents groupes d'âge. Ainsi, deux groupes de jeunes citoyen.ne.s âgé.e.s entre 12 et 17 ans et deux groupes composés d'adultes et d'aîné.e.s ont été formés. Enfin, le succès de l'activité dépend grandement du choix de l'animateur ou de l'animatrice ainsi que de la qualité de la prise de notes durant les discussions.

## LA FORMATION DES GROUPES

Le recrutement des participant.e.s s'est fait à partir d'un formulaire d'inscription disponible sur le site de Trajectoire Québec et diffusé sur les réseaux sociaux de l'organisation. De plus, divers organismes locaux, villes et MRC ont été contactés afin de collaborer au recrutement de citoyen.ne.s de Lanaudière. Il s'agit de l'étape la plus exigeante, car elle repose sur la motivation des citoyen.ne.s.



**1** La rencontre avec les participant.e.s doit être **accessible** pour tous et toutes par le choix du lieu et du temps (ex: personnes à mobilité réduite, moment de la journée etc.).



**2** Le groupe de participant.e.s doit être le plus **représentatif** possible par la participation de personnes des différents groupes de la société en termes d'âges, de groupes sociales, de sexe etc.



**3** Une bonne **gestion de la discussion** conforte les participant.e.s en s'assurant qu'ils ont tous un temps de parole adéquat et que leur point de vue est respecté.



**4** **Bien expliquer le projet** ainsi que ses retombées permet de motiver les participant.e.s et les encourage à s'exprimer davantage.

## PLUS ENCORE...

Les discussions peuvent mettre en lumière des problématiques particulièrement importantes sur lesquelles il serait intéressant de se pencher. Par exemple, suite à nos échanges, une journée kiosque de discussion a été ajoutée au Cégep de l'Assomption afin d'échanger directement avec les étudiant.e.s sur les enjeux en transport collectif qu'ils et elles vivent.

# Trajets exploratoires

Trois trajets exploratoires ont été réalisés afin d'expérimenter en temps réel certains déplacements sur le territoire de Lanaudière. Ces trajets exploratoires permettent de mieux comprendre l'expérience des usagers et usagères en les accompagnant durant leurs déplacements. Cette méthode est fréquemment utilisée, notamment en urbanisme et en aménagement du territoire. Elle est facile à organiser et nécessite peu de ressources.

## QU'EST-CE QU'UN TRAJET EXPLORATOIRE ?



Les trajets exploratoires consistent à suivre une personne lors d'un déplacement qui lui est habituel en notant ses commentaires et en discutant de son expérience. La personne accompagnatrice s'adapte à l'horaire proposé par le ou la participante de façon à ce que le déplacement évalué représente le mieux possible les habitudes de mobilité de la personne. L'objectif est d'identifier les éléments du trajet qui encouragent ou limitent l'accessibilité, le confort, le plaisir et la sécurité des usagers et usagères en transport collectif.



**1 Promouvoir le projet** est indispensable pour susciter la participation du public. Pour ce faire, divers médias sont utilisés en plus de l'aide des organismes du milieu. Une inscription est ensuite nécessaire pour se préparer à la marche.



**2 La préparation :** Définir avec les participant.e.s inscrit.e.s le parcours à réaliser ainsi que la date et l'heure de la marche. S'assurer de s'être procuré les titres de transport nécessaires préalablement ainsi qu'un outil pour la prise de notes et de photos.



**3 Le déroulement :** Présenter les objectifs et les étapes de la marche. Durant la marche, prendre des photos, questionner la personne et noter ses commentaires. Effectuer une synthèse des observations après la marche.

## LES TÉMOIGNAGES

Des citoyen.ne.s souhaitaient soumettre des déplacements, mais les enjeux de mobilité liés à certains de ces déplacements dépassent la portée de nos ressources ou, dans plusieurs cas, aucune possibilité de transport collectif réaliste ne s'offrait à eux. Ainsi, ces témoignages recueillis permettent de mettre en lumière un manque important dans l'offre de service de transport.

# FORUM POUR L'AMÉLIORATION DU TRANSPORT COLLECTIF

**Suite à la réalisation des différentes activités de diagnostic terrain, un rapport est rédigé pour décrire le portrait du transport collectif de la région. Ce document détaillé fournit une description du projet, la méthodologie complète, les résultats obtenus ainsi que les principaux constats qui en découlent. Ce dernier est ensuite envoyé aux différents acteurs en transport de la région.**

La prochaine étape du projet consiste à réaliser un forum pour l'amélioration du transport collectif. Il s'agit d'une activité qui a pour but de réunir des expert.e.s, différents intervenant.e.s du milieu, des décideurs, des groupes de la société civile et des usagers et usagères impliqués afin de réfléchir aux différents enjeux de transport collectif de la région, vérifier le diagnostic qui a été réalisé préalablement et proposer des solutions pour l'amélioration des services de transport sur le territoire lanauois.

## 1 LE COURRIEL D'INVITATION

Le courriel d'invitation doit être envoyé quelques semaines avant l'évènement pour encourager la participation du plus grand nombre de personnes, surtout pour les invités qui sont plus difficiles à joindre. Ce courriel doit spécifier les objectifs du forum, tous les détails concernant le lieu et la date de l'évènement ainsi que les documents à consulter pour s'y préparer (portrait diagnostic terrain complet et sommaire et le déroulement de la journée). À cela, un lien pour s'inscrire au forum doit être inclus afin de faciliter la préparation des ateliers.

## 2 LA PLANIFICATION

Le forum se veut un lieu d'apprentissage et d'échange entre les participant.e.s. Pour combler ces objectifs, une formule suggérée est d'organiser la journée en période de conférences suivie par des ateliers collectifs. La salle est organisée en tables rondes pour favoriser les échanges tout au long de l'évènement.

### Déroulement de la journée

- 88h30:** Accueil des participants
- 9h00:** Mot de bienvenue par Trajectoire Québec
- 9h05:** Conférence de Dominic Villeneuve de l'Université Laval et période de questions
- 9h45:** Présentation du CGDEML (Centre de gestion des déplacements de l'est de Montréal et Lanaudière)
- 10h00:** Présentation du bilan diagnostic par Trajectoire Québec et période de questions
- 10h25:** Activité collants et pause
- 10h40:** Résultats activité collants
- 10h45:** Atelier 1 et retour en plénière
- 11h30:** Atelier 2 et retour en plénière
- 12h10:** Mot du dignitaire
- 12h15:** Mot de clôture

# FORUM POUR L'AMÉLIORATION DU TRANSPORT COLLECTIF



## POURQUOI RÉALISER UN ATELIER D'ÉQUIPE ?

Un atelier d'équipe permet d'informer, trouver des pistes pour résoudre des problèmes, faire émerger de nouvelles idées, améliorer la cohésion d'équipe, développer de nouvelles compétences et plus encore. Dans le cas des ateliers du forum, chaque membre apporte son expertise et son expérience au reste du groupe ce qui est fortement pertinent puisque les groupes sont composés à la fois de décideurs et d'usagers. De ce fait, les discussions ouvertes lors des ateliers permettent à chaque personne d'élargir sa perspective sur les différentes problématiques étudiées. Lors du forum, deux ateliers ont été réalisés.

**Atelier 1:** Pistes de solutions : Distribuer 2 à 3 constats par table. D'abord, réfléchir individuellement à des pistes de solution spécifiques à ces constats. Ensuite, en groupe, réfléchir à un ensemble de solutions pouvant être mises en œuvre. Finalement, déterminer ensemble les 2 solutions prioritaires.

**Atelier 2: Ordre chronologique :** D'abord individuellement, prendre une à deux minutes pour réfléchir aux pistes de solutions présentées à l'atelier 1. Ensuite, par table, tenter de classer par ordre chronologique de mise en œuvre les solutions proposées. Autrement dit : Lesquelles devraient être mises en œuvre à court terme, moyen terme, long terme?

## Un atelier réussi



1

L'atelier doit être basé sur la **bienveillance** : s'écouter, faire preuve d'empathie, être ouvert d'esprit et éviter les jugements. Ce faisant, un environnement favorable aux échanges est établi et il devient plus simple d'entamer des conversations pertinentes.



2

L'atelier doit être organisé à un **moment idéal**. Généralement, la matinée est idéale pour que les participant.e.s soient les plus énergiques. La durée des ateliers doit aussi être étudiée selon les objectifs pour garder l'expérience agréable.



3

L'atelier doit être **animé** par une personne compétente, car il est l'élément clé de son succès. Son rôle est entre autres d'assurer la participation de tous, de faire évoluer les réflexions et d'encourager la participation des différentes personnes du groupe.



3

## SONDAGE DE SATISFACTION

Il est pertinent d'envoyer un compte-rendu du forum en plus d'un sondage de satisfaction afin d'améliorer les activités à venir. Il est possible de savoir si les participant.e.s ont apprécié le lieu et le temps de l'événement, les ateliers et les différentes conférences.



# PROJET CONSULT-ACTION TRANSPORT COLLECTIF LANAUDIÈRE

**Le projet Consult-action transport collectif Lanaudière (CONTACT) vise principalement à améliorer le transport collectif dans la région de Lanaudière en tenant compte des besoins de l'ensemble des acteurs de la région, incluant les usager.ère.s. Pour ce faire, il est primordial de procéder à un diagnostic terrain minutieux afin de représenter adéquatement les différents groupes ainsi que la diversité des enjeux. Le guide de consultation publique réalisé dans le cadre de ce projet offre entre autres des outils pour bien approcher la population et les angles morts courants auxquels il faut porter attention.**

**À la suite du forum pour l'amélioration du transport collectif, Trajectoire travaille maintenant avec les responsables des différentes MRC sur la création d'un panel client facile et accessible pour les transporteurs et les municipalités selon leurs besoins. Toutefois, différentes conclusions peuvent émerger du forum et c'est pourquoi Trajectoire conseille de continuer la mise en œuvre de solutions avec les partenaires pour combler les besoins propres à chaque région d'étude.**

