



Portrait - diagnostic des services de transport collectif de Lanaudière

Projet Consult-action transport
collectif Lanaudière (CONTACT)



Ce projet est réalisé grâce à la participation financière du gouvernement du Québec et rejoint les objectifs du Plan pour une économie verte 2030. Rédigé par Maggie Harvey et Zeinab Khanafer, sous la direction de Sarah V. Doyon. Mise en page par Anne-Hélène Mai. Trajectoire Québec, 2022

The logo for 'trajectoire' features the word in a bold, lowercase, sans-serif font. Above the letters 'a' and 'j' is a white, curved line that arches over the text, resembling a trajectory or a stylized 'e' shape.

trajectoire

Table des matières

Introduction	5
Faits saillants	5
I. Méthodologie	7
a) Questionnaires qualitatifs	7
b) Sondage en ligne	7
c) Groupes de discussion	7
d) Trajets exploratoires	8
e) Suppléments aux trajets exploratoires – témoignages	8
II. Résultats	9
a) Questionnaire qualitatif	9
a) 1. Les MRC	9
a) 2. Les organismes locaux	10
b) Sondage en ligne	11
b) 1. Transport collectif	12
b) 2. Automobile	13
c) Groupes de discussion	14
c) 1. Groupes de discussion avec des jeunes	15
c) 2. Groupes de discussion avec les adultes et aîné.e.s	17
c) 3. Rencontre avec les étudiants et les étudiantes du Cégep de l'Assomption	20
d) Trajets exploratoires	22
Trajet exploratoire 1 – De Terrebonne vers Montréal, en heures de pointe	23

Trajet exploratoire 2 – De Saint-Roch-de-l’Achigan vers Montréal	25
Trajet exploratoire 3 – De Sainte-Julienne vers Joliette	26
e) Suppléments aux trajets exploratoires – témoignages	27
Trajet de Joliette vers Trois-Rivières pour des étudiantes	27
Trajet de Saint-Roch-de-l’Achigan vers le Cégep de l’Assomption	28
Trajet vers Repentigny depuis la MRC Montcalm	28
III. Principaux constats	30
Conclusion	32

Introduction

Dans le but d'améliorer le transport collectif dans la région de Lanaudière, Trajectoire Québec démarre en 2020 le projet Consult-action transport collectif Lanaudière (CONTACT), réalisé grâce à la participation financière du gouvernement du Québec, dans le cadre du Plan d'action 2013-2020 sur les changements climatiques. Les MRC les Moulins, de l'Assomption, de Joliette, d'Autray et de Montcalm sont couvertes par le projet dont l'un des objectifs clés est de tenir compte du point de vue de l'ensemble des acteurs concernés par le transport collectif de la région.

Le présent document regroupe les résultats obtenus pour la première étape du projet. Il s'agit d'un portrait diagnostique terrain des services de transport collectif, qui inclut notamment les différents enjeux du transport collectif, les freins à l'utilisation et les bons coups et initiatives appréciées. Les outils de diagnostic ont été développés en collaboration avec le comité d'expert.e.s du projet. Il s'agit d'un questionnaire qualitatif, d'un sondage, de groupes de discussion et de trajets exploratoires. Les rencontres avec les citoyen.ne.s ont également permis d'obtenir des témoignages qui ont été ajoutés aux résultats afin d'enrichir la réflexion. 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.

Faits saillants

- Le diagnostic révèle que tous les groupes d'âge de la population sont touchés et préoccupés par les défis associés au transport collectif de la région.
- Pour les personnes ayant accès à une voiture, les lacunes du transport collectif sont généralement moins importantes. Toutefois, la voiture impose un lourd fardeau financier, notamment pour les ménages possédant plusieurs véhicules.
- Plusieurs Lanaudois.e.s souhaiteraient utiliser davantage les transports collectifs, mais se heurtent aux nombreuses limites du service disponible à ce jour.
- La faible fréquence du service, le manque de fiabilité des horaires ainsi que l'inaccessibilité du transport collectif dans plusieurs zones du territoire sont les plus importantes barrières à l'utilisation.
- Les services de transport collectif ne correspondent pas aux besoins de l'entièreté de la population et ceci engendre un stress considérable pour les groupes plus vulnérables, notamment les aîné.es qui craignent l'isolement.

I. Méthodologie

a) Questionnaires qualitatifs

Des questionnaires qualitatifs ont été envoyés aux cinq MRC concernées par le projet ainsi qu'à quelques organismes communautaires locaux. En cernant les MRC et les organismes communautaires, l'objectif est de rejoindre deux groupes d'acteurs différents. Le questionnaire comprend six questions ouvertes présentées sous forme de zone de texte afin de donner l'occasion aux répondant.e.s de partager une réponse unique et descriptive. Cette approche est une façon simple d'approfondir le sujet en permettant aux répondant.e.s de donner librement leurs impressions sur l'offre de service de transport collectif. Il constitue un moyen rapide et efficace de sonder un plus petit échantillon de personnes ou d'organisations. Le questionnaire utilisé est disponible en annexe.

b) Sondage en ligne

Un sondage contenant 21 questions a été créé avec l'objectif de recueillir au moins 150 réponses. Les questions sont sous forme ouvertes et à choix multiples. 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 été propulsée par une firme spécialisée en communications sur une période d'un mois. 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. À travers ce sondage, Trajectoire cherchait à sonder à la fois les usager.ère. et les non usager.ère.s du transport en commun, en proposant des questions différentes pour chacun de ces groupes. Le sondage complet est disponible en annexe.

c) 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 à l'Épiphanie (1), Joliette (2) et Repentigny (1). 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 quatre groupes de discussions chacun composé 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. À noter que certaines personnes intéressées à participer aux groupes de discussion n'ont pas pu participer, faute d'accès à une voiture ou à un service de transport collectif convenable pour se rendre au lieu de rencontre. Finalement, à ces groupes de discussion s'est ajoutée une journée kiosque de discussion au Cégep de l'Assomption afin d'échanger directement avec les

étudiant.e.s sur les enjeux en transport collectifs qu'ils vivent.

d) 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 territoire¹. Les trajets exploratoires consistent donc 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 participant.e de façon à ce que le déplacement évalué représente le mieux possible les habitudes de mobilité de l'utilisateur ou de l'utilisatrice.

e) Suppléments aux trajets exploratoires – témoignages

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

1 Miaux, S., Drouin, L., Morency, P., Paquin, S., Gauvin, L., & Jacquemin, C. (2010). Making the narrative walk-in-real-time methodology relevant for public health intervention: Towards an integrative approach. *Health & place*, 16(6), 1166-1173.

II. Résultats

a) Questionnaire qualitatif

Les questionnaires qualitatifs ont été envoyés au cours du printemps et de l'été 2022. Trois MRC ont répondu au questionnaire qualitatif, soit les MRC Montcalm, Les Moulins et Joliette. Cinq organismes locaux ont également répondu au questionnaire : Le centre d'éducation adulte La Croisée, le Mouvement d'éducation populaire autonome de Lanaudière (MÉPAL), Perspectives Nouvelles et La Clef (qui offrent des services d'aide à l'emploi) et le Centre de gestion des déplacements de l'Est de Montréal et Lanaudière.

a) 1. Les MRC

Selon les représentant.e.s des MRC, les services de transport collectif sont nombreux sur leur territoire (covoiturage, circuits régionaux, taxibus, transport adapté, etc.) et diversifiés. Ces services permettent de rejoindre les principaux points d'intérêts ou générateurs de déplacements. Les MRC qualifient majoritairement les services comme étant satisfaisants, mais reconnaissent certaines lacunes, notamment le fait qu'ils ne sont pas adaptés aux horaires des étudiants et qu'ils ne permettent pas d'accéder à certaines destinations populaires comme le Vieux Terrebonne. Des MRC précisent que plusieurs services ne sont pas suffisamment connus de la population et qu'il serait nécessaire d'amplifier la communication à cet égard, voire d'entreprendre des efforts d'éducation sur les habitudes de déplacements et de leurs impacts sur les milieux de vie. Il n'y a qu'un.e seul.e répondant.e qui dénonce formellement la faiblesse de l'offre actuelle en précisant que les services ne répondent pas du tout à l'ensemble des besoins des citoyens et qu'il n'est pas fiable.

Plusieurs MRC mentionnent que le principal enjeu de développement du transport collectif est de nature financière. Selon les répondant.e.s, le financement provenant du ministère des Transports et de la Mobilité durable ne suffit pas pour répondre aux besoins de la région en matière de mobilité durable, ce qui génère des charges financières importantes pour les municipalités et les MRC. Il est également évoqué que les solutions technologiques pour rendre plus efficaces les services déjà implantés sont coûteuses pour les budgets disponibles dans les MRC et municipalités, mais l'usage des solutions technologiques seraient une solution pertinente dans bien des cas. L'augmentation des coûts de transport et le manque de main-d'œuvre sont aussi des obstacles au développement du transport collectif.

De plus, il est rapporté que les nouveaux projets de développement n'incluent généralement pas de plan de transport collectif ou de plan de mobilité durable pour desservir ces lieux en devenir. Les conséquences de ce manque de planification dans les nouveaux quartiers s'ajouteront aux enjeux de développement en augmentant le nombre de villes ou villages mal desservis. Ainsi, faute d'alternatives, de plus en plus

de personnes seront dépendantes de la voiture sur le territoire et le nombre de véhicules en circulation aura tendance à croître davantage dans la région.

Selon les MRC, la longueur des trajets en transport collectif, la non-fiabilité du service et le manque de flexibilité des horaires sont les principaux freins à l'utilisation. Il est aussi mentionné que le fait de devoir réserver au moins 24 heures à l'avance dans le cas du transport adapté et du transport à la demande est un élément dissuasif pour plusieurs usagers et usagères. En contrepartie, les répondant.e.s ont mentionné quelques exemples de bons coups, notamment l'instauration de supports à vélo sur certains autobus, une ligne plus directe vers le métro Laval qui semble efficace, un service à la clientèle disponible 365 jours par année, des périodes de promotion tarifaire (par exemple, un bas prix, voire la gratuité à la rentrée scolaire), un gel des tarifs depuis sept ans dans certains secteurs, un service de transport à la carte pour des étudiant.e.s et quelques bonifications sur certaines lignes d'autobus.

Concernant les tarifs, certaines MRC songent et réfléchissent à une forme de tarification sociale pouvant bénéficier aux étudiant.e.s notamment. Finalement, plusieurs MRC croient que le transport à la demande est une solution à mettre en place pour répondre aux besoins de plusieurs usagers et usagères.

Il est à noter qu'aucune des MRC ne semble interroger ou sonder régulièrement les usagers et usagères sur leur niveau de satisfaction lié aux services de transport collectif.

a) 2. Les organismes locaux

Les organismes locaux ayant répondu au questionnaire ont fourni des réponses très détaillées, souvent enrichies d'exemples concrets. Dans l'ensemble, ils ont mentionné que l'offre de service n'est pas adaptée aux besoins de la population, ce qui engendre de grandes problématiques, telles que: des aîné.e.s sont forcé.e.s de quitter des lieux qui leur sont chers pour se rapprocher des services de santé, des citoyen.ne.s sans voiture sont incapables de s'impliquer dans la communauté ou d'avoir accès à des services essentiels et des étudiant.e.s sont à risque de décrochage scolaire par manque de moyens financiers pour se procurer une voiture.

Selon la majorité des répondant.e.s, l'offre ne constitue pas du tout une alternative compétitive à la voiture; les services sont insuffisants, plusieurs zones ne sont pas desservies, seulement l'axe nord-sud comporte quelques trajets plus efficaces, il n'y a pas de connexions entre les MRC de la région, les tarifs sont parfois élevés, les trajets existants sont longs et les correspondances ne sont souvent pas arrimées entre elles.

Selon les organisations, les principaux enjeux de développement du transport collectif sont les suivants : les contraintes d'un aménagement urbain construit et planifié autour de l'automobile, les enjeux territoriaux des villes et villages éloignés et moins denses et l'aménagement des centres-villes éloignés des quartiers résidentiels. Des

organisations ont également mentionné l'enjeu du financement insuffisant destiné au transport collectif et la pénurie de main-d'œuvre qui touche fortement le secteur de transports. Il est aussi question d'un manque de structure et d'organisation régionale du transport collectif, ce qui engendre des freins majeurs à l'efficacité du déploiement d'un bon réseau de transport collectif.

Les freins à l'utilisation mentionnés par les organismes locaux sont nombreux. Ils mentionnent tous que les horaires sont trop restreints, offrant très peu de départs même aux heures de pointe. La division des services par MRC complique l'offre de service et empêche des possibilités de trajets importants. Par exemple, pour les habitant.e.s de la ville de Saint-Damien, dans la MRC de la Matawinie, des déplacements vers la ville de St-Gabriel-de-Brandon (D'Autray), qui est à proximité et où plusieurs services essentiels sont concentrés, seraient souhaités. Or, les services de taxi-bus n'offrent pas le trajet, bien que la distance ne représente que douze minutes en voiture.

Plusieurs autres exemples sont mentionnés pour illustrer les impasses liées à une organisation divisée par MRC. Pour le cas des étudiant.e.s, les services sont jugés inefficaces et non fiables, les trajets souvent trop longs et les coûts parfois trop élevés. De telles lacunes occasionnent notamment des retards fréquents à l'école et au travail pour les étudiant.e. En conséquence, le transport collectif n'est pas populaire auprès des étudiant.e.s et ne constitue pas une option réaliste pour leurs déplacements.

Quelques bons coups sont nommés tels que l'amorce d'une réflexion sur la tarification sociale, la plateforme Embarque Lanaudière! qui rassemble différents outils pour favoriser l'adoption de modes de transport durable et l'arrivée du service de taxi-bus de la MRC Matawinie.

Finalement, les organismes communautaires ne sondent pas de façon formelle leur clientèle sur l'offre de service du transport collectif. Toutefois, ces organismes précisent qu'ils reçoivent de nombreux témoignages rappelant que le transport collectif ne répond pas du tout aux besoins de la population. Cette défaillance rend les déplacements très difficiles et occasionne une fatigue et un stress important, voire une source de démotivation majeure pour de nombreuses personnes.

b) Sondage en ligne

Le sondage a été mis en ligne entre les mois d'avril et octobre 2022 et il a permis de recueillir 175 réponses ; les répondant.e.s étaient majoritairement des femmes (70%) et le quart des répondant.e.s étaient des hommes. La moitié des répondant.e.s sont âgés entre 30 et 40 ans et le quart entre 50 et 69 ans. La participation la plus importante provient de la MRC de l'Assomption (31%), suivie de Montcalm (19%) et de la Matawinie (15%).

Selon les résultats obtenus, la voiture est le moyen de déplacement dominant chez 92% des répondant.e.s (un pourcentage pouvant atteindre 95% en incluant la voiture

électrique) alors qu'uniquement 5% des répondant.e.s priorisent la marche. 85% des répondant.e.s possèdent ou ont accès à une voiture personnelle. Quant aux transports collectifs, 58% des répondant.e.s ne les utilisent pas, du moins avant la pandémie de la Covid-19. Ces premiers résultats indiquent que la voiture fait grandement partie de la vie des citoyen.ne.s de Lanaudière.

Toutefois, les répondant.e.s sont prêt.e.s à se tourner vers d'autres moyens de transport afin de réduire les émissions de gaz à effet de serre causées par leurs déplacements. En effet, le tiers des répondant.e.s est prêt à utiliser le transport en commun et le quart est prêt à utiliser davantage le vélo ou la marche ou songe à l'achat d'un véhicule électrique. D'autres réponses en format commentaire libre ont été ajoutées, mentionnant le télétravail ou même un déménagement comme solution envisagée pour réduire les émissions de gaz à effet de serre.

b) 1. Transport collectif

Malgré une faible popularité, le transport collectif est apprécié par ses usagers et usagères pour le confort, la courtoisie des chauffeurs et le coût abordable. Les usagers et usagères ont répondu faire le choix de se déplacer en transport en commun surtout pour des raisons écologiques (55%), le calme qu'il procure (44%) et pour éviter de conduire aux heures de pointe (42%).

Ces résultats permettent de constater que les répondant.e.s sont conscient.e.s des impacts environnementaux du transport collectif. Toutefois, l'avantage financier du transport collectif, comparativement aux coûts associés à la possession d'un véhicule automobile, ne représente que 27% des motifs à son utilisation. Enfin, 42% des répondant.e.s préfèrent utiliser le transport collectif aux heures de pointe, considérant que le service est acceptable durant ces moments de la journée. Ainsi, le transport collectif est une option considérable pour les citoyen.ne.s de la région lorsque le service répond à leurs besoins.

Le transport en commun est principalement utilisé pour les trajets domicile-travail (68%). Ceci peut s'expliquer par la présence d'un meilleur service aux heures de pointe et qui correspond à l'horaire des travailleurs. En contrepartie, il devient plus difficile de l'utiliser hors pointe, comme pour les loisirs (29%) ou pour les besoins essentiels (16%). Dans le cas des trajets domicile-école, l'échantillon obtenu ne permet pas d'émettre des conclusions, car la majorité des répondant.e.s ne sont pas dans la tranche d'âge adéquate pour cette observation (2% des répondants).

Les usagers et usagères du transport collectif ont plusieurs attentes par rapport au service qui leur est offert. Les résultats démontrent que l'aspect le plus important pour la population est l'horaire : une fréquence de service suffisante (53%), des heures de service plus intéressantes (43%) ainsi que la fiabilité du service (43%). D'ailleurs, ce sont les mêmes points qui sont ressortis concernant les plus grands irritants à prendre en compte dans le cadre de leurs déplacements en transport collectif : la fréquence

du service trop faible (68%) ainsi que le manque de fiabilité (35%). Un autre problème mentionné est la longueur des trajets, notamment associée à des enjeux d'efficacité du réseau en place dans certains secteurs ou du manque de voies réservées causant des ralentissements de circulation pour les autobus.

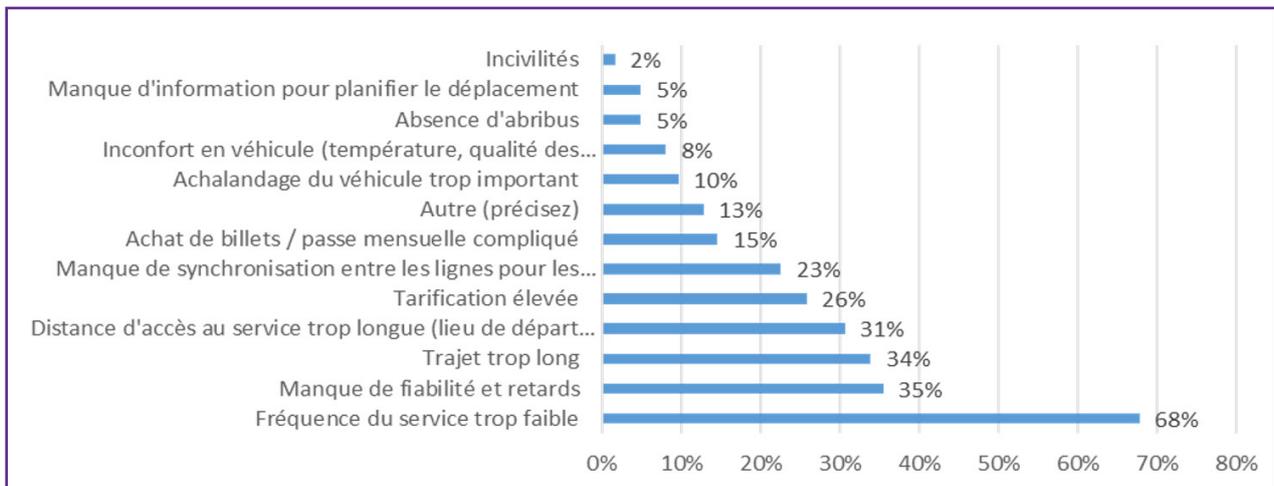


Figure 1. Réponses à la question suivante du sondage en ligne : Selon vous, quels sont les trois plus grands irritants à prendre en compte dans le cadre de vos déplacements en transport collectif en général ?

Les répondant.e.s ont émis plusieurs suggestions pour améliorer le transport collectif de la région. Quelques commentaires proposent des améliorations pour des lignes d'autobus précises qui présentent des lacunes. D'autres commentaires sont plus généraux, tels que:

- Ajouter des services rapides aux destinations importantes comme le centre d'achat, la pharmacie, etc.
- Relier facilement les principaux circuits et les centres urbains
- Considérer les villages éloignés dans la planification du transport collectif
- Augmenter la fréquence durant les heures de pointe
- Ajouter des points de vente pour les billets
- Améliorer les applications mobiles pour planifier les déplacements
- Ajouter des arrêts
- Ajouter des heures de service en soirs de semaine et la fin de semaine
- Améliorer les abribus

b) 2. Automobile

Le moyen de déplacement principal pour plus de 90% des répondant.e.s est la voiture (électrique ou à essence). Les raisons principales qui expliquent ce choix de mode de transport sont : sa flexibilité (47%), sa rapidité (43%) et son efficacité (35%). Toutefois,

les réponses obtenues dans la section autre réponse permettent de constater que la faiblesse de l'offre de transport en commun constitue une raison majeure justifiant l'utilisation de la voiture. Pour certain.e.s, aucune ligne d'autobus ne permet de rejoindre la destination souhaitée ou aucun arrêt n'est situé à proximité de leur résidence. Pour d'autres, ce sont les heures de service inadaptées à leurs besoins en transport qui motivent l'utilisation de la voiture.

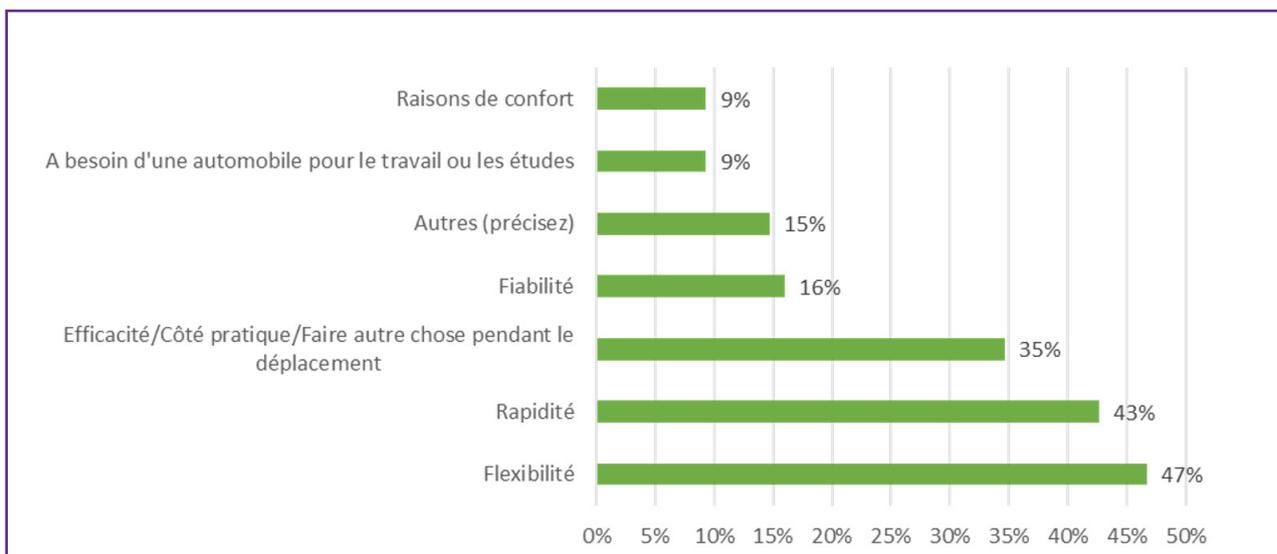


Figure 2. Réponses à la question: Pour quelle(s) raison(s) faites-vous le choix d'utiliser votre automobile ?

Plusieurs améliorations des services pouvant mener à l'adoption du transport collectif comme alternative à l'automobile ont été proposées par les automobilistes. Certaines de ces propositions ciblent des lieux et des lignes d'autobus précis tandis que d'autres sont plus générales. Voici quelques points partagés:

- Un service de transport collectif qui couvre un plus grand territoire
- L'augmentation du nombre de stationnements incitatifs
- Accroître la fiabilité, la fréquence et l'accessibilité du service
- Des tarifs plus abordables
- Diminuer les transferts et la durée des trajets
- Accéder plus facilement à l'information
- Avoir une réelle offre de transport collectif

c) Groupes de discussion

Lieu	Date	Nombre de participants	Sexe	Âge
Maison des jeunes La Piaule de Joliette	7 septembre 2022	10 jeunes et 2 intervenantes	5 garçons 5 filles	Entre 12 et 14 ans
Maison des jeunes Le Loft de L'Épiphanie	5 octobre 2022	11 jeunes et 2 intervenantes	4 garçons 7 filles	Entre 11 et 15 ans
Centre communautaire Laurent-Venne de Repentigny	25 octobre 2022	8 participant.e.s	4 hommes 4 femmes	18 ans (1) et entre 40 et 65 ans
Maison Oxygène de Joliette	21 novembre 2022	4 participant.e.s	2 hommes 2 femmes	2 adultes 2 aînées

Tableau 1. Liste des groupes de discussion

c) 1. Groupes de discussion avec des jeunes

Interrogé.e.s sur ce qui définit le transport collectif, un jeune participant répond : « l'autobus et le métro comme à Montréal ! ». Pour ce participant, le transport collectif est uniquement attribuable au milieu urbain. D'autres jeunes complètent toutefois en nommant le taxi, le vélo, la marche ; ensemble, ils arrivent à bien définir le transport collectif. Lorsqu'ils sont interrogés sur les bienfaits du transport collectif, ils répondent que le transport collectif contribue à diminuer le trafic routier et la pollution et à diminuer les dépenses personnelles. Ils mentionnent l'apport social bénéfique, car « [...]ça permet d'être ensemble, de se déplacer avec des amis, d'être avec du monde ».

- **Modes de déplacement et connaissance des services offerts**

Questionné.e.s sur leurs connaissances relatives à l'offre de service en transport collectif de leur région, les jeunes démontrent que les services offerts sur leur territoire leur sont méconnus, à l'exception de quelques jeunes qui l'utilisent occasionnellement. Les intervenantes présentes à la discussion (âgées de 20 à 25 ans) ne connaissent pas plus les services de transport collectif à leur portée. Elles utilisent principalement la voiture, mais font parfois du covoiturage pour les aspects pratiques et économiques. Le transport collectif n'est pas attrayant pour elles, surtout en raison des horaires qui ne sont pas adaptés à leurs besoins. Selon les commentaires, plusieurs jeunes n'ont même jamais essayé de se déplacer en transport collectif. Pour la majorité d'entre eux et elles, l'entourage n'est pas un exemple d'usagers ou d'usagères du transport collectif ; leurs proches utilisent également la voiture comme moyen principal de déplacement et ne font donc d'aucune manière la promotion de modes de déplacement plus durables. Ainsi, le transport collectif ne fait pas partie des habitudes de déplacement chez les jeunes et leurs familles, ce qui affecte la perception du transport collec-

tif chez les jeunes participant.e.s et probablement leurs décisions quant à leurs modes de déplacement pour l'avenir.

- **Expériences personnelles et freins à l'utilisation**

Les jeunes participant.e.s ont été interrogé.e.s sur leur expérience générale du transport en commun. Une jeune mentionne « qu'il y a de beaux garçons dans le bus ». Ce commentaire peut être interprété comme un avantage de l'aspect social des transports en commun. Toutefois, plusieurs mentionnent que l'attente aux arrêts est très longue, que ce n'est pas un mode de transport pratique et efficace et que l'autobus ne passe pas souvent (deux lignes d'autobus existent à l'Épiphanie selon leurs connaissances). Ils disent ne pas avoir confiance aux transports collectifs de façon générale, excepté pour le trajet de l'Épiphanie vers Repentigny qui semble plus apprécié. De plus, certains parlent d'enjeux de confort et de sécurité, notamment dans les commentaires suivants : « il y a du monde bizarre », « on respire pas bien dans le bus », « je n'aime pas l'ambiance ».

Dans le cas de ceux et celles ayant déjà utilisé le transport collectif, la faible fréquence et la non-fiabilité des services sont des lacunes mentionnées. Il est également question du stress induit par l'obligation de ne pas manquer l'autobus, auquel cas ce n'est pas un petit retard qui est occasionné, mais plutôt une demi-journée ruinée, voire plus, faute d'une fréquence adéquate qui permettrait d'embarquer dans un prochain autobus.



Des retards fréquents sur plusieurs lignes sont rapportés et une personne mentionne qu'il est souvent nécessaire de faire le tour d'un grand secteur pour se rendre à une destination plus ou moins éloignée, ce qui constitue un autre facteur dissuasif. Elle mentionne

que c'est le cas pour atteindre plusieurs destinations clés. Une jeune témoigne avoir dû marcher deux heures pour rejoindre un arrêt à partir de son domicile. Enfin, selon les jeunes questionné.e.s, le facteur le plus limitant demeure le manque de circuits. Certains d'entre eux et elles disent habiter dans un endroit où le transport collectif y est complètement inexistant.

- **Volonté d'utiliser le transport collectif**

Les participant.e.s ont été interrogé.e.s sur la probabilité qu'ils ou elles se déplacent davantage en transport collectif dans l'avenir. D'après leurs réponses, ils n'envisagent le transport collectif que pour aller vers Montréal, mais c'est difficile pour eux et elles,

voire impossible, de s’imaginer aller ailleurs en transport collectif. Lorsqu’il est question des gestes concevables à adopter pour changer les habitudes liées au transport, les jeunes se disent prêt.e.s à utiliser davantage la marche et le vélo et une intervenante mentionne le covoiturage. Aucun.e jeune ne met en premier plan l’idée d’utiliser davantage le transport collectif considérant les limites du service actuel.

- **Transport collectif idéal**

Pour ces jeunes, le transport collectif idéal offre un service fréquent et fiable ainsi que des tarifs abordables. En effet, ils réclament un coût plus faible et même une gratuité des services considérant qu’ils payent 5,75\$ à l’Épiphanie et encore plus pour se rendre à Montréal. Les jeunes optent d’ailleurs davantage pour le vélo et la marche pour une question financière, lorsque c’est possible. Un jeune propose d’améliorer le confort et l’esthétique des véhicules (rendre les véhicules plus colorés, par exemple).

c) 2. Groupes de discussion avec les adultes et aîné.e.s

Selon les participant.e.s adultes et aîné.e.s, la voiture est une obligation dans la région puisque le transport collectif n’est pas compétitif. Cette réalité est vivement critiquée, surtout en considération pour les personnes qui n’ont pas les moyens financiers ou physiques de conduire une voiture. L’isolement des personnes plus vulnérables est un sujet soulevé à maintes reprises durant la discussion. Les aîné.e.s du groupe expriment un certain stress lorsqu’ils ou elles se projettent dans le futur et réfléchissent aux transformations à venir de leurs habitudes de mobilité.



Le groupe a été invité à noter les services de transport collectif de la région sur une échelle de 1 à 10 (10 = excellent). Un participant répond 1, la majorité répond entre 3 et 5 et une personne répond 9. Cette dernière apporte la nuance qu’elle est retraitée et ne subit aucun stress ou aucune conséquence grave devant les problèmes de

transport collectif comme le non-respect des horaires. Aussi, il s'agit d'une personne en forme pour qui marcher entre deux arrêts éloignés n'est pas un problème. Or, ceci n'est pas la réalité des aîné.e.s de façon générale, considérant que plusieurs vivent avec des capacités physiques plus limitées.

- **Un problème souvent abordé : l'isolement**

L'isolement des personnes âgées n'ayant pas d'offre de transport adaptée à leurs besoins inquiète plusieurs participant.e.s. La faible fréquence en dehors des heures de pointe, l'inconfort dans les autobus bondés, les destinations importantes mal desservies, les distances inadéquates entre deux arrêts constituent quelques réalités qui compliquent l'expérience de déplacement des personnes âgées. Par conséquent, ils ou elles sont hésitant.e.s à l'idée même de sortir, ce qui peut graduellement les isoler du monde extérieur.

Selon des représentantes du Centre d'intégration professionnelle de Lanaudière (Cipl), d'autres groupes comme les femmes en situation vulnérable, à la recherche d'emploi notamment, n'ont pas de service de transport permettant d'atteindre les centres d'aide à l'emploi ou les différents employeurs de la région et n'ont pas les moyens de se procurer une voiture. Or, elles vivent l'isolement accompagné d'une perte de confiance en elles et d'un sentiment d'impuissance. Des organismes comme le Cipl tentent d'offrir un transport bénévole pour ces femmes ayant besoin de leurs services, mais cette alternative est très coûteuse (1000\$/femme/cours de 14 semaines) pour l'organisme. Ainsi, des enjeux majeurs sont mentionnés pour cette clientèle qui cherche désespérément des alternatives et qui est constamment déçue du manque de service, notamment pour ce qui est de la connexion entre les villes et les MRC, souvent inexistante.

- **Perception de la voiture**

Un participant partage une réflexion sur la perception et la place de la voiture dans notre société. Selon lui, la voiture réfère à l'aspect identitaire pour certaines personnes. L'image de la voiture est associée au succès et il déplore que cette image soit véhiculée dans la publicité automobile notamment, qu'il juge très envahissante. Une participante partage au groupe que son entourage a soupçonné des problèmes financiers lorsqu'elle s'est départie de sa deuxième voiture, alors que ce choix était lié à une diminution des déplacements de son ménage. Selon les participant.e.s, la mobilité est un lien social et une forme de communication. Elle est un enjeu pour tous et toutes et un participant se dit désemparé de voir qu'elle est traitée comme un service qui doit être rentable. En effet, il aimerait voir des projets de société à long terme qui méritent la même attention que les projets et services de la santé et de l'éducation ; c'est-à-dire des systèmes essentiels dans lesquels on doit investir.

La question suivante a été posée aux participant.e.s : si l'offre de service s'améliore, croyez-vous que les citoyen.ne.s opteront pour le transport collectif ? La majorité croit

que les citoyens l'utiliseraient davantage, surtout les gens qui n'ont pas accès à une voiture. Les étudiant.e.s et même le personnel dans les cégeps optent souvent pour la voiture par dépit, par manque d'alternatives à la voiture. Selon les participant.e.s, quelques personnes opteraient aussi pour le transport collectif pour des raisons écologiques.

- **Enjeux liés au transport collectif**

Le transport collectif de la région est surtout défini comme étant très limité. Les horaires sont trop réduits et les autobus populaires sont souvent bondés, ce qui rend l'attente pour accéder au réseau pénible. Les services ne sont pas fiables, ce qui occasionne des retards et pénalités au travail, ajoutant un stress quotidien aux usagers et usagères. Le mot anxiogène est d'ailleurs revenu souvent durant les discussions. Aussi, il est mentionné que certains employeurs ont des préjugés envers le transport collectif ; si des employé.e.s voyageant en transport collectif arrivent en retard, ils ou elles sont perçu.e.s comme un personnel handicapant, des employé.e.s non fiables. Une participante mentionne avoir perdu un emploi pour cette raison alors qu'elle raconte les nombreux défis liés à l'utilisation du transport collectif. Même lorsqu'il s'agit des déplacements les plus simples, tel que celui de faire les courses essentielles et quotidiennes, il est difficile de compter sur autre chose que la voiture.

La question financière est aussi abordée ; il y a une revendication pour la gratuité des services pour les aîné.e.s et les étudiant.e.s. Un étudiant participant rapporte qu'un trajet pour se rendre au cégep peut valoir jusqu'à 20\$ en raison du nombre de correspondances nécessaires.

En termes de planification des déplacements, des lacunes sont mentionnées. Par exemple, pour se procurer une carte opus à prix réduit, il faut parcourir deux ou trois villes pour déposer des formulaires. Toutefois, un point positif est apporté, soit un service d'accompagnement pour les nouveaux usagers et usagères, disponible par téléphone. Pourtant, d'autres ont exprimé leurs difficultés à obtenir des informations sur les services, mis à part pour la ville de Joliette.

Un autre enjeu majeur soulevé est celui de l'interconnexion entre les villes et les MRC. « C'est impossible de circuler entre les MRC, comme si elles ne se consultaient pas », rapporte une participante. Les corridors vers Montréal sont plus développés alors que ceux qui lient les MRC du nord-est sont très faibles, voire inexistantes. Enfin, les participant.e.s réclament des voies réservées pour les autobus ainsi que des stationnements incitatifs.

- **Perspective d'avenir**

Un participant termine la discussion sur une note encourageante. Il croit à l'idée d'appliquer une gouvernance de proximité (pouvoirs et responsabilités aux villes), pour que les citoyen.ne.s deviennent des acteurs importants du changement et il invite les citoyen.ne.s à se prononcer sur les projets qui les concernent et à s'impliquer dans

leurs communautés. Selon lui, plusieurs maires et mairesses actuel.le.s sont plus jeunes et semblent bien intentionné.e.s, ce qui donne espoir aux participant.e.s. Il est question d'un besoin d'élu.e.s visionnaires pour des chantiers comme celui du transport.

Une participante discute de sensibilisation envers la population, qui doit être accompagnée d'une amélioration du service qui permettra de convertir les gens aux nouvelles options de mobilité durable. Un tel objectif peut prendre du temps et demande une certaine dose de patience, selon elle, afin de permettre aux gens de développer de nouvelles habitudes de déplacement.

Les participant.e.s parlent aussi de l'implication de tous et toutes pour trouver des solutions. Dans certaines épiceries de Repentigny par exemple, un raccompagnement (taxi) à la maison est offert pour les personnes de 50 ans et plus. De grands employeurs pourraient s'impliquer davantage en offrant des alternatives aux employé.e.s et en organisant du covoitu-

rage. L'étudiant participant mentionne que son comité étudiant a déjà apporté l'idée de développer des outils facilitant le covoiturage et que c'est un beau projet pour les établissements scolaires de façon générale. Un autre participant s'interroge sur l'optimisation des autobus



scolaires : en dehors des heures de services pour les écoles, est-ce que les véhicules et le personnel pourraient collaborer au service de transport collectif ?

Les participant.e.s ajoutent que l'arrivée de nouvelles stratégies comme le télétravail est importante. Selon eux, il faut aussi des stratégies qui ne sont pas uniquement liées aux infrastructures et aux systèmes de transport, mais à la diminution des déplacements de la population. Selon une participante, les gens sans voiture doivent avoir accès à un maximum de services pouvant être offerts en ligne. Elle propose aussi que des bureaux satellites soient déployés, en région notamment, pour limiter les déplacements des employé.e.s. L'idée de régionaliser de bons emplois afin de limiter les déplacements et du même coup offrir une meilleure diversité d'emplois en région est un souhait exprimé par cette participante.

c) 3. Rencontre avec les étudiants et les étudiantes du Cégep de l'Assomption

Pour les étudiant.e.s de la région, le transport collectif est problématique et crée beaucoup d'anxiété ; les horaires d'autobus ne sont pas respectés, le réseau ne se rend pas à proximité de leur domicile et les trajets sont extrêmement longs. Le fait de manquer des cours ou d'arriver en retard sont des réalités que les enseignant.e.s ainsi que les élèves sont forcé.e.s d'accepter. Devant un service si incertain, il est difficile d'organiser un horaire convenablement, ce qui peut avoir de lourdes conséquences pour les étudiant.e.s, notamment un manquement à un examen. Il semblerait que les étudiant.e.s n'osent pas déposer plainte auprès d'exo, car ils n'ont pas l'impression d'être écouté.e.s.

Plusieurs étudiant.e.s ont été interrogé.e.s sur les enjeux du transport collectif pour se rendre au cégep, en provenance de plusieurs villes ou régions; Le Gardeur, La-Valtrie, l'Épiphanie, Repentigny, l'Assomption, MRC de Joliette, Berthierville, Lanoraie. Quelques membres du personnel ont également été interrogés, tels que les professeur.e.s et les employé.e.s.

Les enjeux les plus souvent mentionnés sont les suivants :

- **L'horaire des autobus n'est pas respecté** : les autobus ont des retards fréquents, ils passent avant l'heure prévue ou ne passent pas du tout. Les déplacements sont ainsi difficiles à organiser pour les étudiant.e.s car même l'application mobile servant à prévoir les déplacements n'est pas efficace et peut indiquer de fausses informations.
- **La fréquence n'est pas suffisante** : les trajets sont surtout en heures de pointe, ce qui ne correspond pas toujours avec les horaires des étudiant.e.s. Par exemple, une étudiante de l'Épiphanie mentionne que la journée où son cours se termine à 10h, elle doit attendre l'autobus de 16h pour son retour. Comme son père travaille de nuit, elle n'a pas d'autres options que d'attendre au cégep toute la journée. Devant cette réalité, la voiture devient un objectif à atteindre rapidement pour plusieurs étudiant.e.s. La plupart de ceux et celles en âge d'avoir un permis ont une voiture. Ceux ou celles sans permis encore envisagent de l'avoir rapidement pour une plus grande liberté dans leurs déplacements.
- **Autobus pleins et congestion routière aux abords du cégep** : à l'heure de pointe, les autobus sont remplis parce que les étudiant.e.s du cégep ainsi que les étudiant.e.s du collège privé à proximité sortent au même moment. Par conséquent, des étudiant.e.s doivent attendre le passage de trois autobus avant d'y avoir une place. Une employée mentionne que cela occasionne également de gros problèmes de circulation, car plusieurs étudiant.e.s et employé.e.s terminent leur journée en même temps. Parallèlement, beaucoup de parents viennent chercher leurs enfants en voiture aux mêmes heures et des bouchons de circulation se forment aux abords du cégep. Des étudiant.e.s expliquent que le transport scolaire de l'éta-

blissement privé à proximité du cégep est très dispendieux (environ 1000\$ / étudiant pour une année). Ainsi, les jeunes écoliers et écolières de cet établissement se rabattent sur le transport collectif plus abordable et la capacité des autobus ne suffit pas pour cette masse d'usagers et usagères.

- **Offre inexistante ou qui ne correspond pas aux besoins** : plusieurs étudiant.e.s mentionnent que leur ville n'est pas desservie par les transports collectifs ou que les horaires ne correspondent pas à leurs besoins de déplacement, donc le transport collectif n'est pas une option dans leur cas.

- **Co-voiturage** : certains étudiant.e.s font du covoiturage alors que d'autres démontrent un intérêt pour cette forme de mobilité, mais trouve la coordination difficile, car les horaires des étudiant.e.s sont très variables et changent d'une session à l'autre. Il existe une plateforme de co-voiturage au cégep, mais elle est peu connue des étudiant.e.s. L'équipe de Trajectoire recommande d'ailleurs l'amélioration de cette plateforme.

- **Autres mentions** : Selon certains témoignages, des chauffeurs d'autobus peuvent se montrer impolis ou non flexibles. Par exemple, une étudiante mentionne qu'un chauffeur lui a refusé l'accès au véhicule sous prétexte que la carte de l'étudiante ne fonctionnait pas. Or, l'étudiante affirme qu'elle est une usagère régulière sur cette ligne d'autobus et qu'elle acquitte toujours ses frais d'utilisation. Elle considère que le chauffeur a démontré un grand manque de sensibilité et de flexibilité envers elle. Une autre étudiante s'est fait reprocher d'avoir attendu un peu trop loin de l'embarquement alors qu'elle cherchait à se protéger d'une pluie intense. Enfin, certains trajets vers le cégep impliquent beaucoup de grands détours, les étudiant.e.s souhaiteraient que certains trajets soient plus directs pour aller au cégep.



d) Trajets exploratoires

Deux trajets ont été réalisés en heures de pointe, de Lanaudière vers Montréal, afin d'expérimenter les déplacements effectués pour le travail et là où l'offre en transport collectif est plus développée. Un troisième trajet a été réalisé entre les MRC Montcalm et Joliette en journée et en compagnie d'une personne retraitée, afin d'expérimenter un trajet représentatif des déplacements essentiels (courses du quotidien, rendez-vous médicaux, etc.). Ainsi, une accompagnatrice, membre de l'équipe de Trajec-toire, a pris part à chacun des trajets exploratoires afin de recueillir les commentaires des participant.e.s liés à l'expérience du déplacement.

N°	Date	Trajet	Moment de la journée	Motif
1	1er décembre 2022	Terrebonne à Montréal	Heures de pointe, matin et soir	Travail
2	14 février 2023	Saint-Roch-de-l'Achigan vers Montréal	Matin	Travail
3	12 décembre 2022	De Sainte-Julienne vers Joliette	Avant-midi	Courses essentielles

Tableau 2. Liste des trajets exploratoires

Trajet exploratoire 1 – De Terrebonne vers Montréal, en heures de pointe – 1er décembre 2022

La participante est une résidente de Terrebonne qui travaille au Palais de Justice de Montréal depuis de nombreuses années. Le départ se fait en voiture à 5h20 de son domicile vers le stationnement incitatif de Terrebonne (arrivée à 5h30). Un autobus du type « voyageur », de la ligne 19 d'exo, quitte à 5h35 vers la station de métro Montmorency. De cette station, la participante prend le métro (STM) jusqu'à la station Champs-de-Mars, d'où elle peut marcher vers son lieu de travail. Elle arrive ainsi au Palais de Justice de Montréal vers 6h30.

Pour le retour, elle quitte son lieu de travail vers 15h30 et prend le métro vers la station Montmorency depuis la station Champs-de-Mars. L'autobus 19 part vers 16h05 et permet d'arriver au terminus de Terrebonne entre 16h35 et 17h, selon la circulation et les conditions météorologiques. La participante arrive à son domicile au mieux à 17h, mais parfois beaucoup plus tard. Le trajet du matin est normalement beaucoup plus simple, confortable et stable que celui du soir, où les enjeux d'achalandage, de retards et de circulation lente sont au rendez-vous.

Elle choisit volontairement un horaire de travail (7h à 15h) qui lui permet d'éviter autant que possible les problèmes de congestion routière aux heures de pointe. Elle choisit également cet horaire en fonction de la fiabilité des autobus ; selon elle, l'autobus de

5h35 est celui qui passe le plus souvent à l'heure convenue, contrairement aux autobus prévus plus tard et qui sont beaucoup plus achalandés.

- **Accès à l'information**

Lors de la planification du trajet exploratoire, un manque de cohérence sur les tarifs entre les différentes sources d'information est noté ; le coût du passage est différent entre la version du site d'exo, l'information fournie par un employé du service à la clientèle et le tarif demandé sur place. Il s'agit pourtant d'une information élémentaire pour la planification efficace d'un déplacement.

En ce qui concerne l'arrimage des tarifs sur les différentes zones établies dans le cadre de la refonte tarifaire, c'est compliqué selon la participante. Elle juge que certains usagers ou usagères sont défavorisés depuis cette refonte de la tarification et que la technologie n'est pas adaptée à la complexité de l'arrimage des tarifs entre les zones. Par exemple, il est impossible d'utiliser une même passe pour les différents forfaits nécessaires à chacune des zones sur son trajet. La participante mentionne qu'elle porte avec elle quatre cartes de titres différents.

Stationnement incitatif de Terrebonne

Le stationnement est gratuit et de nombreuses places sont disponibles, ce qui est le cas régulièrement selon l'expérience de la participante, et ce contrairement à d'autres stationnements de Laval saturés dès 6h. Le trajet depuis sa maison se déroule bien.

- **Trajet de la ligne 19**

L'autobus de la ligne 19 quitte à 5h35 le terminus, tel que prévu. Dans l'autobus, c'est confortable et seulement huit personnes y sont. La participante mentionne qu'il y a eu beaucoup d'améliorations dans la tenue des véhicules au cours des derniers mois. Avant ces améliorations, il était courant de prendre l'autobus et constater des toilettes bouchées et débordantes et les poubelles remplies de rebuts alimentaires. La participante avait d'ailleurs fait plusieurs plaintes à ce sujet, mais mentionne qu'elle n'a pas le sentiment d'être entendue auprès d'exo.

L'arrivée se fait à 6h20 (après 45 minutes de trajet) à la station Champs-de-mars. Selon la participante, ce même trajet, aux mêmes heures, sans trafic routier, se fait en 25 minutes en voiture. Pour l'allée, la voiture peut être une option (hormis la recherche de stationnement). Mais c'est principalement pour éviter les enjeux de transport du retour que l'alternative du transport collectif est envisagée par la participante. En effet, en soirée les autobus sont remplis et ne suffisent pas à la demande, il faut parfois attendre trois autobus avant d'avoir une place disponible. Une très longue file d'attente à l'extérieur est parfois nécessaire surtout après 16h. Toutefois, pour un plus long trajet comme le sien, elle apprécie ce type d'autobus, contrairement aux autobus urbains non climatisés ou chauffés.

- **Sécurité**

Selon l'expérience de la participante, il existe un danger considérable sur les voies réservées ; les voitures ne respectent pas toujours cet accès réservé et provoquent des ralentissements brusques. Comme l'autobus est plein le soir, la participante a souvent été témoin de chutes dans l'allée causant des blessures. Elle mentionne également que les collisions sont assez fréquentes, les usagers et usagères doivent alors attendre l'arrivée d'un nouvel autobus de remplacement quand cela se produit, ce qui retarde énormément le trajet. Elle suggère d'instaurer plus de surveillance routière pour contrer ces situations.

- **Améliorations recommandées**

La participante croit que le prolongement de la voie réservée sur l'autoroute 440 est nécessaire, car un long segment de l'autoroute en est dépourvu. L'autobus est donc régulièrement contraint par les bouchons de circulation sur ce segment en question et occasionne de très longs retards. Elle mentionne aussi que le train de Mascouche pourrait s'avérer plus attrayant si les trajets et les horaires des autobus étaient mieux arrimés ensemble et avec son horaire. Parallèlement, elle souhaiterait que de grands employeurs se décentralisent afin d'offrir aux résident.e.s des régions périurbaines un lieu de travail plus accessible. Elle croit aussi que des efforts de sensibilisation doivent être réalisés afin d'encourager les gens à opter davantage pour le transport collectif.

Trajet exploratoire 2 – De Saint-Roch-de-l'Achigan vers Montréal – 14 février 2023

Le participant se rend occasionnellement au centre-ville de Montréal pour son travail. Il est résident de Sainte-Julienne et possède une voiture personnelle. Toutefois, il considère que le développement du transport collectif dans Lanaudière devrait être une priorité et qu'une offre plus attrayante pourrait contribuer à l'adoption de meilleures pratiques de mobilité chez les Lanaudois.e.s. Il privilégie régulièrement le transport collectif lorsqu'il doit se rendre à Montréal afin de profiter du confort de l'autobus et la liberté qu'occasionne le fait de ne pas conduire sa voiture. Il précise qu'il peut ainsi entamer calmement sa journée de travail sur son trajet et qu'il apprécie cet avantage. Il avoue ne pas comprendre qu'un autobus aussi confortable ne soit pas plus attrayant pour toutes ces personnes en voiture sur le trajet, faisant visiblement le même parcours que lui.

Le participant et l'accompagnatrice se retrouvent à 6h20 au stationnement incitatif de Saint-Roch-de-l'Achigan, situé sur le stationnement du vieux presbytère, devant le bâtiment de la Mairie. Ce stationnement incitatif est accessible par la sortie 38 de l'autoroute 25. Le participant critique le choix de l'emplacement du stationnement ; selon lui, un endroit situé plus près de l'autoroute 25 éviterait un grand détour de l'autobus et optimiserait le trajet. Le participant déplore également la qualité de l'aménagement de l'arrêt d'autobus ; il n'y a pas d'abribus, à l'heure du départ il y a très peu d'éclairage et l'attente se fait trop près de la route. Le confort et le sentiment de sécurité ne sont

donc pas optimaux. Le tarif est de 10,05\$ pour le trajet visé (aller seulement), ce qui est abordable pour un travailleur selon lui, mais pas nécessairement pour un.e étudiant.e, par exemple. Toutefois, l'autobus de type « voyageur » offre un excellent confort, ce qui justifie le prix à son avis. Il s'interroge cependant sur la rentabilité du service, car seulement huit autres personnes voyagent à bord de l'autobus. Il soupçonne que le service soit méconnu de la population et il déplore que ce service soit si peu populaire. Il est d'avis que des efforts de sensibilisation et de communication auprès de la population devraient être déployés afin de susciter une prise de conscience liée aux impacts des déplacements, mais surtout, afin de faire connaître l'offre de service sur le territoire. Selon son expérience, le trajet exploré se déroule toujours bien, notamment en raison d'une voie réservée sur un segment important du trajet. Il mentionne que selon son expérience de déplacement sur le territoire, le trajet exploré et parcouru par l'autobus peut durer environ une quinzaine de minutes de plus qu'en voiture, selon si l'autobus s'arrête au terminus de Terrebonne ou non. En effet, le trajet expérimenté en autobus a duré 45 minutes depuis St-Roch-de-l'Achigan jusqu'au métro Radisson. En voiture, ce même trajet peut durer environ 30 minutes, selon la fluidité de la circulation. Il rappelle aussi que la partie du trajet pour atteindre le centre-ville en métro, sans songer à la logistique et le coût du stationnement rendu à destination est un aspect très positif. Dans tous les cas, ces minutes supplémentaires sont nettement compensées par la quiétude et le confort du trajet en autobus ainsi que par la liberté de ne pas avoir à conduire et stationner la voiture. Il discute également de son expérience sur le trajet de retour ; de façon générale, il est satisfait. Ce qu'il identifie comme élément dissuasif de ce trajet, c'est la faible fréquence du service. En effet, même en heures de pointe, il y a très peu de départs ce qui cause un certain stress.

Trajet exploratoire 3 - De Sainte-Julienne vers Joliette - 12 décembre 2022

La participante est une personne retraitée, active et impliquée dans sa communauté. Elle est résidente de Sainte-Julienne depuis quelques années et ne possède pas de voiture pour des raisons économiques et environnementales. D'ailleurs, elle milite activement contre le prolongement de l'Autoroute 25 qui menace l'intégrité de plusieurs écosystèmes fragiles de la région. Elle se déplace en marchant quand c'est possible, parfois avec sa fille en voiture ou en transport collectif, qu'elle considère toutefois comme insuffisant dans la région. Dans le cadre du projet, elle a proposé un trajet depuis Sainte-Julienne vers Joliette, car c'est une ville plus centrale, où les services sont plus abondants. Elle prévoit y compléter ses courses essentielles. Or, elle réserve un trajet en taxi-bus plusieurs jours avant la date visée. Le départ prévu était à 11h20, depuis un arrêt positionné à 10 minutes de marche de son domicile domicile (coin Cartier et route 337). Le retour est prévu pour 16h05, depuis un arrêt positionné devant le cégep de Joliette.

Ce service de taxi-bus est offert par la MRC Montcalm. La réservation doit être faite au moins 24 heures à l'avance ou le vendredi pour les trajets de la fin de semaine et du

lundi. Il faut choisir un départ en début ou en milieu de journée et son heure précise est fournie la veille. Il y a généralement quelques départs le matin et le soir et un trajet est réalisé en milieu de journée, ce qui permet minimalement de se déplacer en dehors des heures de pointe. La participante mentionne que ce processus est plutôt simple et que l'information est plus facile à obtenir par téléphone que sur le web. Elle avait mentionné qu'elle était accompagnée lors de la réservation, mais elle ne l'a pas fait au moment de la confirmation de l'heure (à faire la veille du trajet). Par conséquent, le chauffeur n'avait pas l'information nécessaire concernant la réservation. Il s'est montré flexible en acceptant notre accès à l'autobus, mais l'embarquement aurait pu être complètement refusé. Le système pourrait être bonifié pour éviter ce genre d'erreur de communication.

La marche vers l'arrêt se fait dans la rue puisqu'il n'y a aucune infrastructure pour les piétons (trottoirs ou zones définies pour les piétons). La route en sillons empêche aussi de voir l'arrivée des voitures qui circulent rapidement sur ce tronçon de rue. Arrivées à l'arrêt, l'attente est très brève ; le taxi-bus est ponctuel et le chauffeur très sympathique. Le véhicule est pratiquement vide lors du trajet vers Joliette et le trajet se déroule rapidement (38 minutes). Toutefois, pour le retour qui a lieu à l'heure de pointe, le taxi-bus transporte au moins huit personnes, dont des personnes avec besoins particuliers (transport adapté) qui sont déposées à différents endroits. Le trajet prend plus d'une heure, considérant les nombreux d'arrêts. En voiture, ce trajet prend environ 40 minutes.

La participante aurait souhaité prendre un autobus de Joliette pour se déplacer entre les différentes destinations dans la ville. Cependant, la fréquence des services n'est pas suffisante. De ce fait, la participante propose de marcher pour éviter l'attente entre le grand centre d'achat et le centre-ville de Joliette. La marche dure environ vingt minutes alors que l'autobus était de passage environ trente minutes après le moment du départ de la première destination vers la deuxième.

La participante mentionne qu'il serait important de mieux informer la population du service de transport à la demande, car elle croit qu'il est malheureusement inconnu et sous-utilisé. Elle mentionne que bien qu'il ne remplace pas l'efficacité de la voiture, il peut certainement accommoder plusieurs types de déplacements. En effet, ce service n'est pas parfait, car il ne permet pas d'atteindre toutes les destinations. D'ailleurs, il ne répond pas aux enjeux d'interconnexions entre les MRC de Lanaudière. Par exemple, il n'y a pas de trajet offert de Saint-Julienne vers Rawdon, un pôle important en matière de services essentiels et pourtant plus près que Joliette pour la participante. Lorsqu'elle souhaite se rendre à Rawdon, elle doit demander à sa fille de l'accompagner. Il est ainsi possible de constater que des trajets qui impliquent différentes MRC nécessitent souvent une voiture, faute de service de transport collectif adéquat.

e) Suppléments aux trajets exploratoires – témoignages

Trajet de Joliette vers Trois-Rivières pour des étudiantes

Un père de famille qui habite la ville de Joliette depuis de nombreuses années a partagé, à travers sa situation familiale, son désarroi devant les lacunes du service de transport collectif offert aux citoyen.nes de Lanaudière. En effet, cet homme est père de deux filles étudiantes à l'Université de Trois-Rivières. Elles ne possèdent pas de voiture, mais reviennent régulièrement à Joliette pour visiter la famille et les ami.e.s. Les étudiantes n'ont malheureusement pas d'option de transport en commun réaliste pour voyager entre Joliette et Trois-Rivières. Il est possible de réaliser le trajet en transitant par Montréal, mais la durée de ce trajet peut varier entre quatre et cinq heures alors qu'il est possible de se déplacer de Joliette à Trois-Rivières en une heure de voiture. Les étudiantes peuvent également utiliser les lignes d'autobus Joliette-Berthierville et Berthierville-Trois-Rivières, mais les correspondances ne s'arriment ni dans le temps, ni dans l'espace. En effet, cette option implique de réaliser une marche de 23 minutes à la sortie de l'autobus qui mène de Joliette vers Berthierville pour pouvoir atteindre le lieu d'embarquement de l'autobus qui mène de Berthierville vers Trois-Rivières. Pour les voyageuses avec des bagages, cette situation n'est pas réaliste. D'autant plus que, comme précisé par le père, ces lieux servant de terminus n'offrent aucun abri ou aire de repos pour patienter entre les deux trajets d'autobus. Les étudiantes réussissent à trouver, à l'occasion, une option de covoiturage, mais qui les oblige souvent à modifier leurs dates de séjour. D'autres fois, les parents doivent assurer le transport des étudiantes.

Trajet de Saint-Roch-de-l'Achigan vers le Cégep de l'Assomption

Un étudiant du Cégep de L'Assomption souhaiterait pouvoir utiliser le transport collectif pour ses études. Selon lui, les coûts liés à la voiture sont bien au-dessus des moyens financiers des étudiant.e.s. L'option qui s'offre à lui est la suivante : prendre l'autobus 125, qui offre très peu de départs par jours, vers le terminus Radisson à Montréal. Il prend ensuite un autobus vers Repentigny, d'où il prend un autre autobus vers l'Assomption. Si les départs se font tous aux heures prévues, sans retard, ce trajet dure entre 2h15 et 2h25. En voiture, ce même trajet dure 26 minutes.

Trajet vers Repentigny depuis la MRC Montcalm

Le Centre d'intégration professionnelle de Lanaudière (CIPL) est une ressource spécialisée qui lutte pour l'amélioration des conditions socio-économiques des femmes dans une perspective d'égalité et d'équité en emploi, en favorisant leur intégration ou réintégration sur le marché du travail pour leur permettre d'acquérir leur autonomie personnelle et financière.

Des représentantes de l'organisation ont témoigné d'un obstacle majeur à se déplacer pour plusieurs femmes de partout sur le territoire de Lanaudière, qui souhaiteraient avoir accès à leurs services. Ces femmes qui désirent retrouver du pouvoir sur

leur situation personnelle et professionnelle et améliorer leurs conditions de vie se heurtent aux lourds enjeux de déplacements sur le territoire. Pour elles, la mobilité est primordiale pour un accès aux services sociaux et éventuellement pour chaque étape d'une démarche de retour vers la vie professionnelle.

Elles viennent des quatre coins de Lanaudière, mais pour celles qui ne possèdent pas de voiture, aucune alternative réaliste n'existe. Par exemple, plusieurs femmes vivant dans la MRC Montcalm n'ont aucune option envisageable en transport collectif pour se rendre au centre situé à Repentigny, afin de participer à des formations ou activités offertes par l'organisation. Dans certains cas, une ligne d'autobus existe, mais n'offre que très peu de départs par jour, ce qui ne correspond pas aux besoins de ces femmes qui doivent se déplacer à différentes heures de la journée. De plus, les trajets proposés peuvent prendre jusqu'à plus de deux heures à parcourir, en exécutant parfois un long détour par Montréal avant de rejoindre la destination. En ce sens, des femmes en situation de vulnérabilité, privées de services de transport collectif, sont brimées dans leurs droits en matière d'accès aux services sociaux, à la vie communautaire, au travail, etc. Une amélioration du transport collectif dans la région les aiderait à briser l'isolement et vaincre les inégalités sociales ayant des impacts négatifs sur leurs vies.

III. Principaux constats

Cette étude met en lumière huit principaux constats :

- **Le service est difficilement accessible sur une importante partie du territoire**
À travers tous les outils utilisés dans le cadre de cette étude, le plus grand constat est lié au manque de services pour une grande proportion de la population de Lanaudière. Pour ceux et celles qui ont accès à un service, la fréquence et la fiabilité des services sont des enjeux majeurs qui découragent les citoyen.nes à opter pour le transport collectif comme moyen principal de déplacement, ou même comme alternative occasionnelle. D'autres n'y ont tout simplement pas accès.

- **L'offre de transport collectif se concentre sur les trajets domicile-travail, principalement pour ceux et celles qui travaillent à Montréal**

Plusieurs commentaires dénoncent une forme d'iniquité entre les pôles desservis ou non par les transports collectifs. Il est notamment question d'un service orienté principalement sur les trajets domicile-travail vers Montréal, en négligeant les besoins en transport des citoyen.ne.s avec un horaire de travail atypique, par exemple, ou qui travaillent dans la région. S'ajoute à cette liste, les citoyen.nes qui souhaiteraient utiliser les transports collectifs pour exercer leurs loisirs, accomplir les courses essentielles, accéder aux différents services sociaux et ce, à tout moment de la journée.

- **La connexion entre les MRC est quasi inexistante**

De nombreux déplacements dans la région sont impossibles à réaliser en transport collectif. Plusieurs témoignages suggèrent une meilleure collaboration entre les MRC dans la planification des transports offerts dans la région.

- **Les services sont inefficaces, ce qui rend les gens dépendants à la voiture**

La dépendance à la voiture dans Lanaudière est une réalité constatée par tous les groupes de personnes consultés et tous les acteurs de la mobilité. Elle est en partie due à un aménagement urbain bâti et conçu pour l'automobile, mais elle est aussi attribuable à la culture de l'auto solo. Toutefois, les citoyen.ne.s démontrent une certaine ouverture à l'adoption d'autres modes de transport, mais de réels changements s'effectueront si l'offre de service en transport collectif s'améliore suffisamment. Les services offerts actuellement ne répondent pas du tout aux besoins de déplacements de la population, et par conséquent, les citoyen.ne.s entrevoient difficilement l'amorce d'un changement à court ou moyen terme dans leur principal mode de déplacement. L'amélioration de la fréquence des services ainsi que de la fiabilité sont primordiales.

- **Certains groupes de personnes plus vulnérables sont particulièrement touchés par le service de transport collectif inadapté**

Plusieurs témoignages mettent en lumière des phénomènes sociaux d'injustice et

d'iniquité. Parmi ces phénomènes, l'isolement des aîné.e.s est revenu à maintes reprises, tout comme le droit au travail et aux services sociaux brimé pour des femmes notamment. Dans cette perspective, il serait légitime d'inclure le cas des étudiant.e.s dépourvu.e.s d'alternatives compétitives à la voiture pour accéder aux établissements scolaires de la région. Il est possible d'imaginer que de nombreux autres exemples font certainement cas de figure, mais n'ont pas été abordés lors des activités du projet.

- **L'information peut être difficile à trouver pour préparer un trajet**

L'accès à l'information est important pour la planification des déplacements. Bien que l'arrivée de nouvelles technologies puisse aider, les MRC décrivent ces solutions comme étant coûteuses. À ce jour, les informations disponibles en ligne sont parfois incomplètes et les réponses des agent.e.s responsables de répondre aux questions des usager.e.s ne sont pas toujours certains de leurs réponses. En conséquence, cette réalité nécessite une recherche plus longue et ajoute un fardeau de planification considérable pour l'utilisateur. De plus, les applications existantes pour suivre le trajet des autobus ne sont pas nécessairement fiables.

- **Il y a absence de consultation publique sur la qualité des services**

La consultation publique est une étape primordiale lorsqu'il est question d'améliorer les services offerts à une population. C'est un processus trop souvent négligé dans la prise de décisions des décideurs, ou du moins un processus sur lequel les efforts ne sont pas suffisants et constants. Dans ce cas, il semble y avoir très peu de consultation publique par les organisations du transport collectif sur la satisfaction des usagers.

- **Il y a une stigmatisation du transport collectif chez les citoyen.ne.s**

Ce constat porte à réfléchir sur l'importance des efforts à mettre en place afin d'éduquer et de sensibiliser les citoyen.ne.s sur l'impact de nos modes de déplacements, mais aussi sur l'importance de redonner au transport collectif une image plus attrayante.

Conclusion

Choisir d'utiliser le transport collectif sur le territoire de Lanaudière demande une grande détermination de la part des citoyen.ne.s afin de surmonter les nombreuses limites existantes. Selon l'étude accomplie, il sera nécessaire de travailler sur plusieurs enjeux simultanément pour améliorer la situation, notamment en ce qui a trait à l'amélioration de l'offre de service des transports collectifs et à l'image du transport collectif. Même si tous les acteurs de la mobilité ainsi que les citoyen.ne.s reconnaissent que des enjeux de financement nuisent au développement des services de transport collectif, une certaine motivation existe pour trouver des solutions et voir le portrait des services se transformer.

Annexe

Questionnaire qualitatif

- Quelle est votre opinion générale sur les services offerts dans votre MRC ?
- Quels sont les principaux enjeux liés au développement des services de transport collectif dans votre MRC ?
- Quels sont selon vous les freins à l'utilisation des services sur votre territoire ?
- Quels sont les bons coups dans l'offre et le développement des services de transport collectif dans votre MRC ?
- Comment évaluez-vous la satisfaction des usagers? Des citoyens en général ?
- Autres commentaires ?

Sondage en ligne

- Quel est le premier geste que vous êtes prêt à faire pour réduire les émissions de gaz à effet de serre de vos déplacements ?
 1. Acheter un véhicule électrique
 2. Utiliser le transport en commun
 3. Diminuer l'utilisation de l'automobile
 4. Utiliser des moyens de transport alternatifs comme l'autopartage ou le covoiturage
 5. Utiliser davantage le vélo et/ou la marche
 6. Rien
 7. Autre (précisez)
- Êtes-vous un usager actuel ou étiez-vous un usager des services de transport collectif de votre ville avant la pandémie. (Si oui, section [bleue](#), sinon, les répondants seront renvoyés automatiquement à la section [mauve](#))
 1. Oui, du réseau de transport collectif régulier
 2. Oui, des services de transport adaptés
 3. Non, je n'utilise pas le transport collectif, précisez pour quelle(s) raison(s)
- [Vous utilisez le transport en commun pour : \(*Plusieurs réponses possibles\)](#)
 1. Vous rendre au travail
 2. Vous rendre à l'école
 3. Vos loisirs
 4. Vos déplacements essentiels (épicerie, pharmacie, etc.)
 5. Autre (précisez)

- Quelles sont le(s) raison(s) expliquant votre choix d'utiliser les transports collectifs

1. Raisons économiques
2. N'a pas d'automobile
3. Côté pratique/Faire autre chose pendant le déplacement
4. Raisons écologiques
5. Rapidité
6. N'aime pas conduire aux heures de pointe (trafic)
7. Pas de stationnement et/ou stationnement payant
8. Moins stressant
9. Autre (précisez)

- Quelles sont vos principales attentes envers vos services de transport collectif ?
(*Maximum de 3 choix)

1. Fréquence
2. Courtoisie des chauffeurs
3. Heures de services
4. Fiabilité du service
5. Couverture du territoire
6. Proximité et facilité d'accès
7. Niveau de confort
8. Sécurité
9. Fiabilité
10. Temps de parcours
11. Flexibilité
12. Synchronisation des correspondances (transferts)

- Selon vous, quels sont les trois plus grands irritants à prendre en compte dans le cadre de vos déplacements en transport collectif en général ? (*Maximum de 3 choix)

1. Fréquence du service trop faible
2. Manque de fiabilité et retards
3. Achalandage du véhicule trop important
4. Distance d'accès au service trop longue (lieu de départ et destination finale)
5. Manque de synchronisation entre les lignes pour les correspondances (transferts)
6. Achat de billets / passe mensuelle compliquée
7. Inconfort en véhicule (température, qualité des équipements, etc.)
8. Incivilités
9. Tarification élevée
10. Trajet trop long
11. Manque de sécurité aux abords des stations
12. Absence d'abribus
13. Manque d'information pour planifier le déplacement
14. Autre (précisez)

- Questions à développement :

Quelles seraient vos recommandations quant aux services de transport collectif de votre MRC ?

Quels sont les éléments que vous appréciez des services de transport collectif de votre région ?

- Quelles sont le(s) raison(s) expliquant votre choix de ne pas utiliser les transports collectifs

1. Fréquence du service trop faible
2. Horaires ne conviennent pas à mes besoins
3. Manque de fiabilité et retards
4. Achalandage du véhicule trop important
5. Arrêt de bus trop loin du lieu de départ/de la destination
6. Manque de synchronisation entre les correspondances (transferts)
7. Achat de billets / passe mensuelle compliquée
8. Inconfort en véhicule (température, qualité des équipements, etc.)
9. Incivilités
10. Tarification élevée
11. Trajet trop long
12. Manque de sécurité aux abords des stations
13. Absence d'abribus
14. Manque d'information pour planifier le déplacement
15. J'ai besoin de la voiture dans le cadre de mon activité professionnelle
16. Mon lieu de destination n'est pas accessible en transport collectif
17. Autres (précisez)

- Quel est votre moyen de déplacement principal ?

1. La voiture
2. La marche
3. Le vélo
4. Autre (précisez)

- Quelle est la raison(s) expliquant le choix d'utiliser votre automobile

1. Efficacité/Côté pratique/Faire autre chose pendant le déplacement
2. Rapidité
3. A besoin d'une automobile pour le travail ou les études
4. Raisons de confort
5. Flexibilité
6. Fiabilité
7. Autres (précisez)

- Quelles seraient le(s) modification(s)/amélioration(s) à apporter aux services de transport collectif de votre région pour que vous commenciez à les utiliser ?

- Quelle est votre MRC ?

- Est-ce que vous avez accès à une voiture personnelle ?

1. Oui, j'en possède une
2. Oui, j'utilise la voiture de mon ménage lorsqu'elle est disponible
3. Non

- Groupe d'âge

1. 9-18 ans
2. 19-29 ans
3. 30-49 ans
4. 50-69 ans
5. 70-79 ans
6. 80 ans et plus

- Vous êtes

1. Homme
2. Femme
3. Autre
4. Ne souhaite pas répondre