

Pour une vision de la mobilité durable en cohérence avec les besoins des citoyens

Mémoire présenté à l'Autorité régionale de transport métropolitain dans le cadre des consultations sur la Plan stratégique de développement (PSD)

The logo for 'trajectoire' features a white, stylized arch above the word 'trajectoire' in a bold, lowercase sans-serif font.

trajectoire



info@trajectoire.quebec



trajectoire.quebec



514-932-8008

PRÉSENTATION DE TRAJECTOIRE

Trajectoire Québec est une association qui intervient dans la représentation des citoyens et la promotion de leurs intérêts en matière de transports collectifs partout au Québec. Fondée en 1977 sous le nom de Transport 2000, l'association soutient l'accès à des services de mobilité abordables, sécuritaires et de qualité, en plus de rassembler et de mobiliser citoyens, associations et corporations grâce à son expertise en mobilité citoyenne.



L'association agit par des représentations, des mobilisations, des interventions médiatiques et par la remise annuelle des Prix Guy-Chartrand, qui visent à honorer les citoyens et organisations qui contribuent à l'amélioration de l'offre de service en mobilité durable au Québec. Trajectoire fait partie d'un réseau d'associations pour qui les transports collectifs doivent s'imposer, aussi bien pour des impératifs économiques, sociaux, qu'environnementaux. L'association est membre de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU), du Réseau communautaire de l'action communautaire autonome (RQ-ACA) et du Regroupement des organismes en défense collective des droits (RODCD). Elle est aussi membre du comité directeur de Transit, l'Alliance pour le financement des transports collectifs au Québec.

L'association a pour mission de contribuer au développement global des transports collectifs au Québec ainsi qu'à l'amélioration des services offerts aux usagers, en nous assurant que leur point de vue est pris en compte.

La vision de Trajectoire Québec est que les Québécoises et Québécois aient un accès à des services de transport collectif, abordables, de qualité et sécuritaires partout sur le territoire. L'association travaille pour une meilleure mobilité citoyenne.

Ce mémoire a été rédigé par Sarah V. Doyon, directrice générale et Gabrielle Guimond, coordonnatrice aux communications, événements et mobilisations. Avec la collaboration de Axel Fournier, François Pepin et Jacques Landry, membres du conseil d'administration.

INTRODUCTION

Le Plan stratégique de développement du transport collectif de l'Autorité régionale de transport métropolitain était attendu avec impatience par les acteurs du milieu de la mobilité. La création de l'ARTM en 2017 venait assurer une planification du transport collectif cohérente dans l'ensemble de la région en confiant l'organisation des services à une entité régionale qui pouvait ainsi avoir une vision globale de la mobilité sur l'ensemble du territoire. Le Plan stratégique de développement articule ainsi la vision concrète et détaillée de la planification et du développement des services de transport collectif de la région métropolitaine sur un horizon de 30 ans, et de façon plus précise pour les dix prochaines années.

Le projet de Plan stratégique de développement soumis à consultation est de grande qualité et renforce le rôle essentiel de planificateur de la mobilité de l'ARTM. De par sa mission de défense des droits des usagers, Trajectoire examinera le PSD avec comme principal critère d'analyse les besoins des usagers, afin que le déploiement de ce plan offre aux citoyens et citoyennes des services de transport collectif adaptés et attrayants.

Si la pandémie de Covid-19 représente un contexte d'incertitude pour la mobilité durable, il n'en reste pas moins qu'il s'agit d'une situation temporaire, pour laquelle il ne serait pas judicieux de ralentir les investissements en transport collectif et les bonifications dans l'offre de service. La situation sanitaire aura probablement des effets à court et moyen terme sur les habitudes de déplacement des citoyens, mais il faut poursuivre nos efforts pour offrir aux citoyennes et citoyens des services de qualité et favoriser un retour rapide de l'achalandage.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

recommandations

1. Miser sur l'approche Réduire-Transférer-Améliorer.
2. Se doter d'un cadre financier réaliste pour mettre en oeuvre le PSD.
3. Fixer des objectifs intermédiaires pour assurer un suivi de l'avancement du PSD.
4. Mettre en place un processus systématique de consultation de la population et de la société civile pour chacun des projets du PSD surtout sur les aspects de qualité de service, d'accessibilité universelle et de services spécialisés.
5. S'assurer que l'ARTM soit l'entité responsable de la planification du développement des services de transport collectif sur son territoire comme stipulé à l'article 15 de la loi 76, loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal.
6. Faire preuve de transparence dans l'établissement des critères de priorisation des projets.
7. Par souci d'équité sociale, s'assurer, dans le développement des quartiers TOD, d'inclure une proportion significative de logements abordables.
8. Instaurer un dialogue constant avec les usagers dans l'aménagement de pôles d'échanges adaptés à leurs besoins.
9. Améliorer les dessertes locales et les services de quartier, notamment dans l'axe est-ouest, en priorité.
10. Développer dans la prochaine année une équipe forte de service à la clientèle et d'expérience client dans le but de rapprocher l'ARTM des usagers.
11. Réaliser rapidement la Politique-cadre de gestion des actifs et y définir des cibles de réduction du déficit de maintien d'actifs ambitieuses et réalistes.
12. Maintenir la proportion de la contribution des usagers au financement du transport collectif à son niveau actuel.

SONDAGE

Trajectoire a mené un sondage auprès de ses membres et partenaires afin de connaître leurs intentions et leurs priorités en matière de transport collectif dans la région métropolitaine. Le sondage s'adressait aux personnes qui se déplacent sur le territoire de l'ARTM et a été répondu par 106 personnes.

PROFIL DES RÉPONDANTS

Quel est votre lieu de résidence ?

15 %	Autre
12 %	Couronne sud
5 %	Longueuil
9 %	Couronne nord
6 %	Laval
53 %	Montréal

Quelle est votre occupation principale ?

66 %	Travailleur.se
6 %	Étudiant.e
20 %	Retraité.e
8 %	Autre

Vous vous identifiez comme ?

31 %	Une femme
67 %	Un homme
2 %	Autre

HABITUDES DE TRANSPORT : INTENTIONS ET PRIORITÉS

Quel était votre moyen de transport principal avant la pandémie de la Covid19 ?

59 % des répondants étaient des utilisateurs des transports collectifs traditionnels avant la pandémie (bus, Métro, train, taxibus, taxi).

21 % utilisaient l'autosolo

Les autres répondants utilisaient le co-voiturage, les modes actifs ou l'autopartage.

Comment la pandémie influencera vos besoins de déplacements pour le travail à la sortie de la crise ?

De façon générale, 17 % des répondants pensent rester en télétravail à temps complet à la sortie de la crise alors que **30 % pensent télétravailler 1 à 3 jours par semaine**. Seulement 12 % des répondants pensent retourner sur leur lieu de travail à temps plein.

Les autres répondants n'ont pas la possibilité de faire du travail ou le télétravail ne s'applique pas à leur situation.

Veillez identifier si les éléments suivants devraient être très important, important, peu important ou pas important à prendre en considération dans le PSD de l'ARTM

Le temps d'attente entre les correspondances est très important pour 76 % des répondants alors que le nombre de correspondances est très important pour 62 % des répondants. La fréquence du service est un élément considéré comme étant très important pour 74 % répondants.

La durée du trajet est considérée comme très importante pour 60 % des répondants et importante pour 34 %.

L'électrification des transports récolte de façon étendue des résultats entre très important (34 %), important (32 %), peu important (17 %) et pas important (15 %).

La convivialité des lieux d'attente est importante pour 44 % des répondants.

L'accès aux pôles d'échanges (passages pour piétons, pistes cyclables) est un élément très important pour 33 % des gens et important pour 40 %.

La distance de marche avec les arrêts est importante pour 46 % des répondants.

Veillez identifier si les éléments suivants devraient être très important, important, peu important ou pas important à prendre en considération dans le PSD de l'ARTM

L'élément ayant récolté le plus haut pourcentage devant être considéré comme très important est la bonification du service hors-pointe en semaine, suivi par la bonification du service de fin de semaine.

Selon vous, les stationnements incitatifs de la région métropolitaine devraient...

Selon 48 % des répondants, les stationnements devraient être gratuits.

Considérant que le transport collectif est actuellement financé principalement par les municipalités, le gouvernement provincial et les revenus usagers, avez-vous des suggestions de nouvelles sources de financement qui pourraient supporter le développement des services de transport collectif ?

Près de la moitié des suggestions recueillies concernent des mesures écofiscales telles que l'augmentation de la taxe sur l'essence, l'implantation d'une taxe kilométrique ou de péages ou une taxe sur les véhicules énergivores. Plusieurs proposent de tarifier l'ensemble des stationnements ou d'augmenter la contribution du gouvernement fédéral. Ajoutons aux suggestions l'appel à la philanthropie, aux dons, aux grandes fondations ou aux employeurs ainsi que la taxation des publicités automobiles et la captation de la plus-value foncière.

Selon vous, quel élément nuit à l'attractivité des transports collectifs sur le territoire ?

Les principaux éléments nuisant à l'attractivité des services des transports collectifs sont :

- La fréquence de passage ;
- Le manque de service qui n'est pas orienté vers le centre-ville ;
- Le confort ;
- Le manque de fiabilité ;
- Les tarifs ;
- La durée des trajets ;
- Le temps d'attente entre les correspondances ;
- Les avantages qu'offre l'automobile qui rendent le transport collectif moins attrayant.

Les énoncés ont été placés du plus populaire au moins populaire.

Selon vous, une voie réservée aux autobus devrait être implantée...

Pour 68 % des répondants, une voie réservée devrait être implantée dès qu'elle permettrait un gain en fiabilité ou en temps de déplacement.

DIAGNOSTIQUE

D'abord, soulignons que le diagnostic a été effectué avec grande rigueur et dans les règles de l'art. Tant au niveau de la croissance de la population que des prévisions tendanciennes de déplacements, des constats s'imposent.

On remarque que la croissance des besoins de mobilité se produira majoritairement à l'intérieur de chacun des secteurs d'origine, le développement des services de transport collectifs devra donc favoriser la desserte locale, en considérant les spécificités de chacun des secteurs.

Dans les prochaines années, la région fera face à une croissance importante des besoins de déplacements. Afin d'accroître la part modale du transport collectif pour atteindre les objectifs fixés, tant dans ce plan que dans la Politique de mobilité durable du Québec, il faudra augmenter considérablement l'offre de service, et ce de façon judicieuse.

D'ailleurs, la relation entre les types de milieux urbains et la mobilité durable confirme que densité et diversité des activités favorisent une plus grande utilisation des transports actifs et collectifs. Il est certes vrai que les milieux plus denses facilitent la mise en place de services de transport collectifs performants, toutefois, il faudra trouver des façons innovantes d'offrir des services performants dans les milieux moins denses, des couronnes nord et sud particulièrement. La faible part modale du transport collectif dans ces secteurs n'est certainement pas étrangère à la faiblesse de l'offre de service.

En somme, le diagnostic expose la difficulté actuelle de se déplacer d'est en ouest ou au sein des couronnes, faute de services attractifs. Pour compétitionner l'automobile, il faudra impérativement développer des services structurants dans ces axes.

Si les besoins vont s'accroître, ils vont aussi changer. On remarque d'ailleurs une dispersion des pôles de savoir et des pôles économiques, d'où l'importance d'assurer une desserte de transport collectif adéquate dans chacun de ces secteurs et pas uniquement vers le centre-ville. La multiplicité des pôles à desservir constitue effectivement un défi, mais un défi qu'il faudra relever pour atteindre nos objectifs et offrir aux citoyens des services compétitifs à l'automobile.

Aussi, le vieillissement de la population viendra influencer les besoins en transport collectif. Les services devront s'ajuster aux besoins spécifiques de cette clientèle afin de favoriser une plus grande autonomie des personnes âgées, rappelant le caractère social des services de transport collectif et l'importance de la desserte locale et des services hors pointe.

Si nous devons tirer une leçon de la pandémie, c'est bien celle de l'adaptabilité. Le contexte en constante évolution avec lequel nous devons composer nous force à nous adapter, à innover et à faire preuve de résilience. La planification du transport collectif devra donc suivre l'évolution des différentes tendances et phénomènes émergents et s'ajuster à leurs effets sur la mobilité des personnes.



CONSTATS GÉNÉRAUX

Le Plan stratégique de développement s'inscrit en cohérence avec le Plan métropolitain d'aménagement et de développement de la Communauté métropolitaine de Montréal et avec la Politique de mobilité durable du Québec. Le projet de PSD présenté est de grande qualité et l'arrimage de ses objectifs avec ceux du PMAD et de la PMD en renforce la pertinence. Toutefois, dans un souci de cohérence avec la Politique de mobilité durable, qui s'appuie sur l'approche Réduire-Transférer-Améliorer (RTA), il serait pertinent de retrouver cette même approche au sein du PSD. Pour réussir à concrétiser la vision énoncée dans le PSD, soit que "les citoyens de la région métropolitaine de Montréal puissent se déplacer facilement grâce à un système de transport durable qui répond à leurs besoins", il est important de réfléchir aux raisons de nos déplacements et aux distances à parcourir. D'autant plus que le PSD propose une vision sur un horizon de 30 ans, il importe de favoriser une transformation majeure de la demande en déplacement afin d'atteindre les objectifs ambitieux que nous nous sommes fixés. D'ailleurs, l'objectif stratégique du plan, que "la majorité des déplacements des citoyens de la région métropolitaine est réalisée en modes actifs et collectifs" sera plus facile à atteindre en s'appuyant sur l'approche Réduire-Transférer-Améliorer.

RECOMMANDATION 1

Miser sur l'approche Réduire-Transférer-Améliorer

Comme mentionné précédemment, le projet de Plan stratégique de développement est généralement bon et plutôt complet. Le principal enjeu ne se situe donc pas tant dans le contenu du plan que dans le manque de moyens financiers pour le réaliser. En effet, une bonification de l'offre de service de la hauteur de 60% nécessite des moyens financiers importants. La pression sur les finances des sociétés de transport est déjà importante, accentuée par la stagnation et éventuellement l'érosion des revenus de la taxe sur les carburants. Il faudra donc identifier et mettre à profit rapidement de nouvelles sources de financement pour les transports collectifs, sans quoi il sera impossible d'atteindre les objectifs fixés dans le PSD. Ajoutons que les usagers ne devraient pas voir leur contribution au financement des services dépasser le niveau actuel. Le développement d'un cadre financier réaliste pour livrer les actions prévues et atteindre les objectifs est une condition essentielle au succès du Plan stratégique de développement.

RECOMMANDATION 2

Se doter d'un cadre financier réaliste pour mettre en oeuvre le PSD

Le Plan stratégique de développement se fixe des objectifs à atteindre d'ici 2031 à 2034. Ces objectifs sont ambitieux et envoient un signal fort en faveur de la mobilité durable dans la région, en plus de s'arrimer aux objectifs du PMAD et de la Politique de mobilité durable 2030. Toutefois, à cet égard, la principale lacune du plan se trouve au niveau du suivi politique de l'atteinte de ces objectifs. Sans objectifs intermédiaires, entre 2021 et 2031, fort à parier que nous passerons à côté de nombreuses cibles fixées. En déterminant des objectifs intermédiaires, le suivi sera favorisé et nous serons en mesure d'apporter des correctifs en cours de route si certains objectifs ne sont pas en voie d'être atteints. Les objectifs intermédiaires auraient donc pour double avantage de favoriser le suivi, mais aussi la flexibilité et la capacité d'adaptation du PSD.

RECOMMANDATION 3

Fixer des objectifs intermédiaires pour assurer un suivi de l'avancement du PSD

Le Plan stratégique de développement s'appuie sur trois enjeux. De par sa mission de défense des usagers, Trajectoire s'intéresse particulièrement aux enjeux deux et trois, soit le manque de solutions de rechange à l'auto solo pour un grand nombre de citoyens de la région métropolitaine et un développement compatible avec les besoins des générations futures, dans un contexte de ressources financières limitées et de changements climatiques.

Même si les citoyens sont actuellement consultés sur le projet de Plan stratégique de développement, il sera essentiel de poursuivre les démarches de consultation de la population et le faire de façon systématique pour chaque grand projet à réaliser dans le cadre du déploiement de ce plan. En effet, afin d'offrir aux citoyennes et citoyens de la région métropolitaine des services qui correspondent à leurs besoins, il est primordial de recueillir leurs témoignages, attentes et priorités.

D'ailleurs, plusieurs transporteurs, au cours des dernières années, ont consulté avec succès leur population sur les besoins, les priorités, les pistes de solutions et même sur la configuration d'un futur réseau, dont il serait pertinent de s'inspirer. Citons un exemple hors de la région métropolitaine : la ville de Québec et le Réseau de transport de la Capitale de 2017 à 2019 via un comité consultatif dont le mandat était d'enrichir la démarche et de contribuer à la définition de ce que pourrait être un réseau structurant de transport en commun.

RECOMMANDATION 4

Mettre en place un processus systématique de consultation de la population et de la société civile pour chacun des projets du PSD surtout sur les aspects de qualité de service, d'accessibilité universelle et de services spécialisés

Orientation 1

Relier les différentes communautés de la région à l'aide de services de transport collectif performants

Stratégie 1: organiser la mobilité en fonction du réseau de transport collectif structurant

La stratégie 1 consiste à renforcer et développer le réseau de transport collectif structurant par la réalisation de grands projets de transport collectif et la mise en place d'un réseau de voies réservées aux autobus. Effectivement, le renforcement et le développement du réseau structurant permettent d'organiser les services de façon optimale et d'améliorer la desserte.

Un élément particulièrement intéressant de cette stratégie est la mise en place d'un processus continu de planification et d'évaluation des options de mobilité durable à l'échelle métropolitaine. Pour répondre aux objectifs d'accroissement de l'achalandage, il faudra toutefois s'assurer que le processus d'évaluation intègre une composante d'évaluation des besoins des usagers et non seulement des options disponibles. Il est aussi intéressant de miser sur le niveau de service plutôt que sur le mode pour définir ce qui constitue le réseau structurant.

Pour renforcer et développer le réseau structurant, il est primordial de terminer les projets en cours, dans les délais prévus. D'ailleurs, il faut éviter de revivre des situations comme celle du prolongement de la ligne bleue, un projet annoncé à maintes reprises depuis plus de trente ans et qui n'est toujours pas réalisé. Une meilleure planification, comme celle prévue par le projet de PSD, devrait permettre de meilleurs taux de réalisation des projets de transport collectif, et ce dans des délais raisonnables.

De plus, le projet de PSD propose d'étudier des axes structurants de transport collectif dans une perspective globale en s'intéressant à l'effet combiné de ces différents axes structurants sur l'ensemble du réseau. Cette démarche pourrait aussi permettre de déterminer d'autres axes à étudier pour vraiment répondre aux besoins de mobilité des citoyennes et citoyens. Cet effort de planification et d'évaluation est vraiment positif, toutefois, il faudra s'assurer que l'ARTM demeure la seule entité responsable de la planification des services de transport collectif sur le territoire métropolitain. Actuellement, un nouveau joueur, CDPQ Infra, se voit confier le mandat par le gouvernement du Québec d'étudier des projets de transport collectif notamment dans l'est de Montréal et dans l'axe du boulevard Taschereau. Certes, le modèle de financement proposé par CDPQ Infra comporte plusieurs avantages, autant que leur capacité à implanter le REM rapidement, qui se démarque considérablement. Toutefois, il ne faut pas oublier que CDPQ Infra détient une expertise en financement et en maîtrise d'oeuvre des projets d'infrastructures, mais ne détient pas d'expertise en planification du transport collectif. D'ailleurs, il est difficile de connaître l'étendue des éléments étudiés par CDPQ Infra pour déterminer la pertinence d'un projet et sa rentabilité. Il est essentiel que l'entité possédant l'expertise en planification des services de transport collectif qu'est l'ARTM étudie la pertinence des projets, en détermine le mode, et ce en évaluant les effets des projets à l'étude sur les autres réseaux existants et en cours de construction.

RECOMMANDATION 5

S'assurer que l'ARTM soit l'entité responsable de la planification du développement des services de transport collectif sur son territoire comme stipulé à l'article 15 de la loi 76, loi modifiant principalement l'organisation et la gouvernance du transport collectif dans la région métropolitaine de Montréal.

PROGRAMME D'ÉTUDES DES MODES STRUCTURANTS ET D'ACCROISSEMENT DU SERVICE DANS LES CORRIDORS DU RTCS

Il est logique que l'ensemble des projets à l'étude au Plan québécois des infrastructures soit considéré au plan stratégique de développement de l'ARTM. Seulement, la planification du développement des services implique nécessairement une priorisation de ces projets, qui ne peuvent être menés à bien tous en même temps, pour des raisons de logistique, de ressources humaines et financières. Ainsi, il sera important que l'ARTM définisse une liste de critères pour prioriser et ordonnancer les divers projets à l'étude. Il faudra d'ailleurs faire preuve d'une grande transparence quant à ces critères, pour favoriser l'acceptabilité sociale et l'adhésion aux projets.

RECOMMANDATION 6

Faire preuve de transparence dans l'établissement des critères de priorisation des projets

L'idée de favoriser l'intégration des services des différentes sociétés de transport pour assurer des services plus efficaces et intégrés est particulièrement intéressante, notamment dans une option d'utilisation efficiente des ressources. De plus, on remarque une volonté d'uniformiser et d'harmoniser les services sur l'ensemble du territoire.

Des axes est-ouest sont prévus pour se déplacer à l'intérieur des secteurs et entre les différentes villes de banlieue. Un effort est porté à améliorer la desserte qui n'est pas orientée vers le centre-ville. Toutefois, l'organisation des services autour du réseau de transport collectif structurant, jumelé à l'intégration des services des divers OPTC qui transitent par le même axe amène une préoccupation quant au nombre de correspondances, particulièrement pour les usagers des couronnes. En effet, il faudra prendre en considération que pour certains usagers, d'organiser les services en prévoyant le rabattement vers le réseau structurant peut mener à un nombre élevé de correspondances, d'autant plus que certaines correspondances sont nécessaires au sein même du RTCS, réduisant l'attractivité du transport en commun.

PROGRAMME D'ÉTUDES ET DE DÉPLOIEMENT DES MPB SUR LES RÉSEAUX AUTOROUTIER, ROUTIER ET LOCAL

Évidemment, le déploiement d'un réseau de voies réservées aux autobus dans la région métropolitaine contribue à rendre le transport collectif plus compétitif à l'automobile et augmente l'attractivité des services en assurant une plus grande fiabilité et en améliorant la durée des trajets. Par contre, il faut rester vigilant dans l'implantation de voies réservées, particulièrement sur les axes autoroutiers, pour que celles-ci ne constituent pas une augmentation de la capacité routière, déguisée en avantage pour le transport collectif. Par ailleurs, il faudra déterminer avec diligence les véhicules autorisés à circuler dans ces voies réservées. Selon Trajectoire, le covoiturage devrait y être autorisé à condition de ne pas nuire à la fluidité des autobus y circulant. On pourrait donc prioriser le covoiturage à trois personnes pour la majorité des voies réservées. Chose certaine, les véhicules électriques ne devraient jamais être autorisés à circuler sur des voies réservées au transport collectif. Rappelons par ailleurs que l'implantation d'une voie réservée aux autobus devrait toujours s'accompagner de service fréquent sur l'axe en question.

Stratégie 2: Arrimer le transport collectif à l'aménagement du territoire

L'arrimage du transport collectif et de l'aménagement du territoire est sans contredit essentiel pour favoriser l'utilisation des modes durables par la population. D'autant que le transport collectif doit orienter le développement urbain dans la région métropolitaine afin d'atteindre les cibles de part modale fixées.

PROGRAMME DE PLANIFICATION CONCERTÉE EN TRANSPORT-AMÉNAGEMENT

Bien que ni la mission ni l'expertise de Trajectoire ne se situent au niveau de l'aménagement du territoire, certains éléments de la stratégie deux méritent d'être soulignés. L'idée d'une démarche de planification concertée transport-aménagement, impliquant l'ensemble des parties prenantes, allant des instances gouvernementales aux usagers et citoyens est enthousiasmante. D'ailleurs, Trajectoire est très favorable à la proposition de guide d'aménagement des corridors de transport collectif, qui devrait être produit en concertation avec les acteurs du milieu. La volonté d'une implantation systématique des grands générateurs de déplacements à proximité du réseau de transport collectif structurant implique, comme mentionné dans le projet de PSD, la mise en place de mécanismes pour que cette volonté se traduise en actions concrètes. Il faudra donc déterminer quels sont ces mécanismes et les implanter rapidement.

Dans l'optique d'articuler le réseau autour de pôles d'échanges fonctionnels et attrayants, plusieurs interventions sont particulièrement intéressantes. Les pôles d'échanges doivent effectivement permettre un accès facile aux services de proximité, en modes actifs ou collectifs.

Certains pôles d'échange sont particulièrement difficiles d'accès en modes actifs, de par leur emplacement et la configuration des axes routiers aux abords. Cette réalité est particulièrement vraie au terminus Longueuil, et des travaux pour en améliorer l'accès constituent une excellente nouvelle.

On souhaite développer des pôles d'échanges qui favorisent des liens efficaces entre les services, le réseau de transport collectif et les milieux de vie des citoyens. Ainsi, on vise à contribuer au développement de quartiers TOD pour atteindre l'objectif fixé d'orienter 60% de la croissance démographique autour des points d'accès au réseau structurant. Évidemment, Trajectoire est en faveur de cet objectif, mais souhaite rappeler l'importance d'un développement résidentiel mixte dans les quartiers TOD. Il faut intégrer une dimension d'équité sociale dans la planification de ces quartiers, afin que les populations plus vulnérables aient elles aussi accès aux services de transport collectif de qualité. Actuellement, on sait que les logements à proximité des services de transport collectif les plus efficaces sont loin d'être abordables, forçant ainsi les populations à plus faibles revenus à s'éloigner. Les quartiers TOD devraient donc impérativement inclure une proportion significative de logements abordables.

RECOMMANDATION 7

Par souci d'équité sociale, s'assurer, dans le développement des quartiers TOD, d'inclure une proportion significative de logements abordables.

L'accès facile aux pôles d'échanges et au réseau structurant met d'ailleurs en lumière l'enjeu du premier et dernier kilomètre. Cette difficulté à desservir le premier et le dernier segment d'un trajet en transport collectif est vraie un peu partout sur le territoire, pas seulement pour rejoindre les pôles d'échanges. S'il est vrai que certains milieux sont plus propices au transport collectif, le plan stratégique de développement doit se pencher sur la question du premier et du dernier kilomètre pour offrir à l'ensemble des usagers des solutions pour être en mesure de faire leur trajet complet en modes durables. Pour se faire, il faudra certainement faire appel aux nouvelles mobilités et aux nouvelles technologies pour implanter des solutions telles que du transport à la demande. L'exemple du RTL à la demande prouve l'efficacité de ces types de solutions dans certains secteurs moins denses.

Finalement, Trajectoire est enchantée de voir que les usagers seront au cœur des critères de conception des pôles d'échange. Mais pour véritablement bâtir des pôles d'échange qui correspondent aux besoins variés et évolutifs de tous les usagers, il faut s'assurer d'instaurer avec eux un dialogue constant. Il est donc important de consulter les usagers sur leurs désirs et besoins au moment de la conception ou du réaménagement de certains pôles d'échanges, mais il faudra par la suite poursuivre avec eux la discussion. Une fois le pôle d'échange aménagé, il faut être en mesure d'obtenir des rétroactions de la clientèle, de façon continue, pour que les infrastructures évoluent avec les besoins des usagers et usagères.

RECOMMANDATION 8

Instaurer un dialogue constant avec les usagers dans l'aménagement de pôles d'échanges adaptés à leurs besoins.

Orientation 2 : Développer des options de mobilité diversifiées, sécuritaires et accessibles

Stratégie 3: Assurer une offre de service de transport collectif adaptée aux besoins.

La troisième stratégie vise à assurer une couverture harmonisée des services de transport collectif à l'ensemble des citoyens, accélérer et harmoniser la mise en accessibilité universelle des réseaux et améliorer les services de transport adaptés.

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT ET D'HARMONISATION DE L'OFFRE DE SERVICE DU TRANSPORT COLLECTIF

D'abord, Trajectoire aimerait souligner que les interventions prioritaires identifiées dans le programme de développement et d'harmonisation de l'offre de service en transport collectif nous semblent des plus pertinentes.

En effet, notons que l'établissement des normes de service sur l'ensemble du territoire métropolitain est une excellente mesure. Les services sur le territoire de l'ARTM sont très inégaux, particulièrement en couronnes, cet élément devrait donc être prioritaire dans le présent plan. Afin de répondre aux besoins de tous les usagers du territoire, nous recommandons que la couverture du territoire ainsi que la fréquence minimale des passages soient harmonisées en priorité. Une attention particulière doit être portée aux correspondances dans la planification d'ajout et on doit s'assurer que les usagers attendent le moins longtemps possible lors des transferts.

Dans le même ordre d'idée, Trajectoire soutient fortement une politique d'intégration des services dans une perspective d'équité sociale. L'organisation des réseaux actuels est très orientée vers les travailleurs du centre-ville, la situation actuelle liée à la COVID19 nous a démontré l'importance d'une desserte locale et des services de quartier efficaces. On doit assurer l'équité sociale des services pour les populations plus vulnérables des quartiers excentrés tant sur l'île de Montréal qu'en dehors de celle-ci. Toujours dans une perspective d'équité sociale, nous saluons l'apport d'une perspective d'analyse différenciée selon les sexes. En effet, nous le savons, les femmes n'ont pas les mêmes habitudes et besoins en termes de transport. Trajectoire invite donc l'ARTM à travailler avec les groupes de la société civile ayant les connaissances requises sur les besoins des femmes afin de s'assurer que les infrastructures et les services répondent aux besoins de tous les usagers. Ajoutons que le vieillissement de la population sur le territoire rend d'autant plus pertinente cette politique, il sera important, lors du développement des différents projets, de tenir compte de l'âge des usagers et de leurs besoins spécifiques. Encore une fois, nous invitons l'ARTM à travailler avec les organisations ayant une expertise auprès des personnes âgées afin de s'assurer de faire des choix éclairés qui répondent à cette clientèle.

L'amélioration et le développement de l'offre de transport collectif local en appui au RTCS sont évidemment des interventions bien accueillies chez Trajectoire, notamment dans le but d'inciter les usagers à accéder au RTCS en transport collectif plutôt qu'en voiture. On ne doit cependant pas négliger, comme mentionné précédemment, la desserte locale et les services inter quartier permettant aux citoyens de répondre à leurs besoins de base. On doit éviter de mettre tous nos œufs dans le même panier, direction centre-ville.

RECOMMANDATION 9

Améliorer les dessertes locales et les services de quartier, notamment dans l'axe est-ouest, en priorité.

Le développement des services à la demande reste un élément plus périphérique à la mission de l'ARTM. Au même titre que l'amélioration de la desserte locale, ce type de service représente une bonne option si l'on désire rabattre les usagers vers les différents modes lourds en transport collectif plutôt qu'en voiture.

L'offre de services spéciaux en transport collectif est évidemment une mesure intéressante notamment si l'on veut réduire la place de la voiture lors de différents événements et assurer l'accessibilité de tous les citoyens aux activités. La desserte des pôles récréotouristiques nous semble être une excellente façon de promouvoir la mobilité durable et ainsi démontrer qu'il est possible d'utiliser des modes de transport durables même lors des déplacements autres que vers le travail ou l'école.

Dans un autre ordre d'idée, notons notre surprise quant à la mention des services de nuit comme étant des services spéciaux. En effet, les services de nuit représentent des services essentiels notamment pour certains travailleurs. Ce type de service est probablement le plus inégal de tout le territoire, nous recommandons donc qu'il soit encadré, au même titre que les autres types de dessertes, par des normes de service minimal partout sur le territoire.

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT ET D'HARMONISATION DE LA MISE EN ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE ET PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT ET D'HARMONISATION DU TRANSPORT ADAPTÉ

De façon générale, l'ARTM devrait se référer aux recommandations et préoccupations des groupes en défense des droits des personnes en situation de handicap concernant les interventions prioritaires liées à l'accélération et l'harmonisation de la mise en accessibilité universelle des réseaux et à l'amélioration des services de transport adaptés.

L'accessibilité universelle sur tout le territoire doit être une priorité pour l'ARTM et les OPTC.

Stratégie 4 : Innover pour améliorer l'attractivité du transport collectif

La stratégie 4 propose des actions qui visent à simplifier la tarification métropolitaine et assurer des services fiables, sécuritaires et de qualité en intégrant une composante de confort des installations et des équipements.

PROGRAMME DE SIMPLIFICATION DU CADRE TARIFAIRE ET DE MODERNISATION DES MODES DE PAIEMENT ET PROGRAMME DE DÉPLOIEMENT DE LA CENTRALE DE MOBILITÉ.

Concernant le programme de simplification du cadre tarifaire et de modernisation des modes de paiement ainsi que le programme de déploiement de la centrale de mobilité, nous vous référons aux recommandations que nous avons récemment présentées dans notre mémoire sur la refonte tarifaire.

- Que tous les titres une seule zone soit au tarif le plus bas proposé sans égard à la zone.
- Atténuer l'ensemble des chocs tarifaires sur une période de quatre ans.
- Assurer de la communication claire auprès de la clientèle et laisser une période de grâce d'un an dans l'application des sanctions.
- Conserver une variété de titres pour assurer flexibilité et souplesse.
- Conserver les rabais existants aux jeunes, aux aînés et aux étudiants et préserver la possibilité pour les municipalités d'autofinancer des rabais supplémentaires.
- Mettre en opération d'ici 2022 la centrale de mobilité qui permettra aux usagers l'accès complet et intégré à l'information sur les services de mobilité, l'achat de titres de transport et la réservation d'un déplacement pour les services à la demande.
- Dès la mise en opération de la centrale de mobilité, offrir des forfaits et des escomptes au volume de déplacements.
- Mettre en place d'ici la fin de 2021 les outils technologiques nécessaires afin de permettre aux usagers le paiement au passage par carte de débit et de crédit dans tous les modes de transport.
- Élargir à tous les modes le principe du titre bus – sans contact, titre dont l'achat, la gestion et la validation s'effectuent par l'intermédiaire de l'application chrono et maintenir cette initiative jusqu'à la mise en place du paiement au passage directement.

Pour plus de détails, consultez notre mémoire complet :
<https://trajectoire.quebec/publication/memoire-simplification-tarifcation-comment-preserver-labordabilite-lattractivite>

Trajectoire aimerait souligner la volonté de l'ARTM de proposer une stratégie de tarification sociale et de faciliter le déploiement de cette mesure. Nous recommandons la tenue d'une consultation sur la tarification sociale en 2021, avec une préoccupation pour l'exclusion numérique, en vue d'une implantation rapide.

PROGRAMME D'AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE DES USAGERS

Dans son ensemble, les interventions prioritaires mises de l'avant nous semblent pertinentes. Quelques éléments méritent cependant d'être soulignés et approfondis. D'abord, dans une optique d'amélioration globale de l'expérience des usagers, Trajectoire demande un engagement clair de la part de l'ARTM envers ses clients à travers une politique de garantie de service. En effet, historiquement, Trajectoire a toujours revendiqué la mise en place d'une politique qui garantit l'atteinte des normes de service par tous les transporteurs. Comme l'ARTM chapeaute maintenant tout le volet de la tarification, nous réitérons donc cette demande, qui est également en parfaite cohérence avec l'établissement de normes de services harmonisés sur le territoire. Notons que la STL possède déjà sa propre politique de garantie de service et que certains transporteurs se sont engagés à étudier la question. Dans un souci d'uniformisation et de simplification, nous recommandons que la politique de garantie de service soit la même partout sur le territoire de l'ARTM.

L'ARTM, de par ses compétences en ce qui a trait à la tarification, doit se doter d'une vision claire de service à la clientèle. Actuellement, il est difficile pour les usagers d'entrer en contact avec l'organisation, le lien entre le client et l'équipe interne doit se faire de façon intuitive et simple. Un usager devrait être en mesure de formuler une plainte, un commentaire ou une question directement sur le site web de l'ARTM et d'être en mesure de discuter avec une personne si la situation le nécessite. L'ARTM se doit d'être plus ouverte et outillée à recevoir des messages de la part des citoyens.

Le champ de compétence de l'ARTM doit également être clarifié auprès des usagers qui ont une certaine difficulté à comprendre le rôle de l'organisation au sein de l'écosystème transport. Les récentes périodes de consultations ont permis aux gens de mieux comprendre ce rôle, les efforts pour se rapprocher de la clientèle doivent se poursuivre, il reste un travail important de communication à faire auprès des usagers et des associations qui les représentent. La tenue d'assemblée publique plus d'une fois par an représenterait un pas dans la bonne direction.

RECOMMANDATION 10

Développer dans la prochaine année une équipe forte de service à la clientèle et d'expérience client dans le but de rapprocher l'ARTM des usagers.

Dans le but d'être cohérent avec le principe d'équité sociale, il serait intéressant d'aller plus en profondeur dans les mesures à mettre en place notamment en ce qui a trait à l'établissement de normes de confort et d'aménagement.

En effet, il est primordial de souligner l'importance des commerces et services disponibles dans les pôles d'échanges et les terminus. Une offre de services et de commerces dans ces lieux rend l'expérience du transport collectif plus accommodante et conviviale. Le fait d'offrir ce type de commodité vient simplifier la chaîne de déplacement qui est de plus en plus complexe pour les usagers, principalement pour les femmes. De plus, l'absence de commerces et services limite l'accessibilité des femmes sur un autre aspect important, celui de la sécurité. Des pôles animés contribuent au sentiment de sécurité de celles-ci.

Au-delà de la présence de commerces et services au sein des différents pôles d'échanges, il serait intéressant de considérer l'inclusion de toilettes publiques. La présence de toilettes publiques doit être vue comme un facteur d'accessibilité au réseau de transport collectif, notamment pour certaines clientèles spécifiques, comme les aînés.

Nous avons souligné les points ci-haut, mais plusieurs points en ce qui a trait au confort des usagers peuvent être considérés, la consultation de ceux-ci et des organisations avec une expérience en aménagement et en défense des personnes vulnérables sera nécessaire pour établir ces normes.

PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DES DONNÉES, DES SYSTÈMES ET DES TECHNOLOGIES

En juin 2019, Trajectoire a organisé une journée de consultation de ses membres et partenaires en vue des présentes consultations. En ce qui concerne le volet technologique, nous avons observé que la protection des données est un enjeu crucial pour les usagers et les groupes. On doit s'assurer d'avoir des systèmes qui sont sécuritaires lorsqu'on parle de partage des données principalement en ce qui concerne les données financières et de protection de la vie privée. Pour ce qui est du soutien de partenariats de recherche relatifs aux données de mobilités, il serait très intéressant d'avoir un partage des données origine-destination entre les différents opérateurs et fournisseurs de service et l'ARTM afin de favoriser le développement et l'amélioration des services de transport collectif.

Il est essentiel que l'ARTM mette en place un plan pour promouvoir le transport collectif à très court terme vu le contexte lié à la COVID-19. Certains usagers ont perdu confiance en leur réseau, il sera primordial de s'assurer de les fidéliser à nouveau à la sortie de la crise. Une vaste campagne devra être déployée auprès des employeurs, des grands générateurs de déplacements ainsi que des citoyens pour marteler le caractère sécuritaire des services de transport collectif.

Des efforts communicationnels devront également être déployés pour soutenir toutes les différentes actions du plan stratégique, afin d'assurer l'augmentation des parts modales venant des automobilistes solos. L'ARTM devra s'assurer de déployer ses communications à l'extérieur des différents réseaux de transport collectif.

Par ailleurs, il faut aussi que l'ARTM se prépare à défendre sa mission face à l'automobile électrique. Pour certains décideurs, l'électrification du parc automobile va représenter un prétexte pour se désintéresser du transport collectif. L'ARTM devra assumer un rôle de leader et défendre les avantages du transport collectif.

PROGRAMME DE SOUTIEN AUX AVANCÉES TECHNOLOGIQUES ET AUX SERVICES DE MOBILITÉS ÉMERGENTS

Les interventions prioritaires nous semblent cohérentes et pertinentes de façon générale. Nous souhaitons simplement souligner l'importance pour l'ARTM d'avoir une réflexion sur les modes de mobilité émergents en amont de leur arrivée en Amérique du Nord lorsque possible.

Stratégie 5 : Optimiser l'utilisation du système de transport

La stratégie 5 se concentre sur l'intégration des différents modes durables dans une optique de cohérence afin de favoriser pour les usagers l'utilisation de l'ensemble des modes actifs et collectifs.

PROGRAMME DE SOUTIEN DES MODES ACTIFS EN COMPLÉMENT DU SYSTÈME DE TRANSPORT COLLECTIF.

Il est évident que ces interventions sont pertinentes dans un contexte où l'on veut faire la promotion de la mobilité durable. Nous saluons la mise en place de mesures concrètes telles que la mise en place de stationnements sécurisés pour vélo, des espaces dédiés au service de vélopartage, des bornes de réparation pour vélo et des supports à vélo sur les autobus.

PROGRAMME D'OPTIMISATION ET DE PARTAGE DES VOIES ROUTIÈRES ET DU STATIONNEMENT

En ce qui a trait à la fluidité, Trajectoire souhaite apporter quelques nuances. En effet, lorsqu'on parle de fluidité, on pense généralement à la fluidité des automobiles, alors qu'on devrait penser à la fluidité des personnes. Nous devons prioriser la convivialité et la sécurité des espaces avant la fluidité de ceux-ci.

Dans le cas de déploiement de mesures d'atténuation des impacts des chantiers des infrastructures de transport, un travail d'amélioration de la communication devra être fait auprès des usagers et des associations qui les représentent. Il est primordial d'éviter que des situations comme celle du train de Deux-Montagnes

où les citoyens ont été pris par surprise par plusieurs décisions à plusieurs étapes du développement du projet du REM. Les prochains grands projets, comme la réfection du tunnel Louis-H. Lafontaine, représentent une occasion d'améliorer cette communication. Notons que l'ARTM devrait porter une attention particulière lorsque les chantiers touchent des usagers du transport collectif.

Pour ce qui est de la vision en termes de stationnement, plusieurs points sont à mettre de l'avant. D'abord, l'utilisation de stationnement existant comme les centres d'achat, les épiceries ou les cinémas devrait être un réflexe à développer. En effet, une collaboration avec les milieux municipaux et privés permettrait une utilisation efficace des mers de stationnement déjà existantes.

Il sera important de faire changer les mentalités en ce qui concerne les stationnements gratuits. On doit tendre vers des stationnements tarifés, évidemment, la desserte locale et les aménagements reliés aux transports actifs doivent être cohérents avec cette mesure afin d'assurer un accès fiable, rapide et fréquent aux différents réseaux structurants. On doit également prévoir une période de transition sur le territoire afin d'éviter de bousculer les habitudes des usagers de façon trop importante.

PROGRAMME DE SOUTIEN DU COVOITURAGE COMPLÉMENTAIRE AU TRANSPORT COLLECTIF

Les voies réservées devraient être ouvertes au covoiturage uniquement si celui-ci n'affecte pas le service de bus. Chaque voie réservée doit être évaluée de façon indépendante, on peut penser à la différence de service sur les voies réservées sur les autoroutes de la région métropolitaine versus celle au centre-ville par exemple.

De plus, on ne doit surtout pas, dans un contexte où les autos électriques deviendront la norme, assimiler les autos électriques à l'accès direct aux voies réservées au même titre que le covoiturage, sans quoi les voies réservées deviendront rapidement une augmentation de capacité routière.

Orientation 3: Assurer une utilisation efficace des ressources

stratégie 6: Assurer les ressources nécessaires au fonctionnement et à la résilience du système de transport collectif

La stratégie 6 se concentre sur l'allocation efficace de ressources suffisantes afin de maintenir des services adéquats de transport collectif. Évidemment, du point de vue de l'utilisateur, il s'agit d'une condition essentielle pour bénéficier de services fiables et de qualité. Le grand défi est toutefois d'avoir les ressources financières nécessaires pour mener à bien tous ces projets.

PROGRAMME DE MAINTIEN DES ACTIFS

Établir une politique-cadre de gestion des actifs est une excellente idée, en ce sens qu'elle contribuera à une meilleure fiabilité et à la sécurité des services offerts aux usagers. D'autant plus qu'elle devrait contenir des mesures d'entretien préventives des équipements.

Toutefois, cette politique-cadre doit être réalisée dans les plus brefs délais et les cibles de réduction du déficit de maintien d'actifs doivent être établies rapidement, en s'assurant qu'elles soient à la fois ambitieuses et réalistes. Les ressources financières nécessaires doivent être allouées à la réduction du déficit de maintien d'actifs dans une perspective d'assurer aux usagers des services fiables, de qualité et sécuritaires.

RECOMMANDATION 11

Réaliser rapidement la Politique-cadre de gestion des actifs et y définir des cibles de réduction du déficit de maintien d'actifs ambitieuses et réalistes.

PROGRAMME DE SOUTIEN À LA RÉSILIENCE DU SYSTÈME DE TRANSPORT COLLECTIF

De même, un plan d'évaluation des vulnérabilités et d'adaptation aux changements climatiques constitue une excellente idée pour assurer une plus grande résilience et une plus grande fiabilité des systèmes de transport collectif. C'est aussi vrai pour les plans de mesures d'urgence métropolitains et les plans de continuité de services. Toutefois, puisque nous nous trouvons maintenant dans une logique métropolitaine, les plans de continuité de service devraient suivre cette même logique, particulièrement au niveau des plans de relève en cas de panne sur le réseau. Les autres OPTC devraient venir en relève selon les capacités et la proximité et non seulement selon le territoire sur lequel se situe la panne.

Par ailleurs, Trajectoire salue la volonté de réserver des sommes afin d'améliorer la sécurité du réseau par des mesures telles que l'ajout de portes palières ou l'amélioration des cheminements piétons.

Aussi, il est encourageant de constater une préoccupation pour le confort des usagers, en misant sur l'adaptation des équipements aux aléas de la météo. Il faut toutefois accélérer le déploiement d'infrastructures pour favoriser le confort des usagers, pensons aux abribus, aux bancs ou aux aires d'attentes aménagées avec des services.

Les besoins en termes de ressources financières sont immenses, tant pour le maintien que l'amélioration et le développement du système de transport collectif. Ainsi, même si à plusieurs reprises, le projet de plan prévoit réserver des sommes pour mener à bien différentes actions, il ne semble pas y avoir de cadre financier clairement défini pour mener à bien l'ensemble de ces actions dans les dix prochaines années. Il semble impératif et urgent de trouver de nouvelles sources de financement pour réussir à faire le véritable virage vers la mobilité durable et assurer la pérennité et le développement de notre système de transport collectif. Par ailleurs, si les usagers constituent une source de financement du transport collectif, il est important que la proportion à laquelle les usagers contribuent au financement de leurs services n'augmente pas. Ce n'est pas aux usagers de compenser l'érosion des revenus de la taxe sur les carburants ou d'autres situations particulières. Au regard de la pandémie, ajoutons que la contribution des usagers ne devrait pas influencer le niveau de service.

RECOMMANDATION 12

Maintenir la proportion de la contribution des usagers au financement du transport collectif à son niveau actuel

Le Chantier sur le financement de la mobilité, lancé par le Gouvernement du Québec, est une opportunité à saisir pour déterminer de nouvelles sources de financement de la mobilité et en implanter certaines dans les plus brefs délais, afin de garantir des ressources financières suffisantes pour l'ensemble des services de mobilité offerts à la population.

CONCLUSION

En somme, le projet de Plan stratégique de développement de l'Autorité régionale de transport métropolitain est généralement complet et de qualité. Bien qu'il présente une vision globale du transport collectif sur le territoire et propose des cibles à atteindre qui sont ambitieuses, par souci de cohérence, il devrait s'appuyer sur l'approche Réduire-Transférer-Améliorer, à l'instar de la Politique de mobilité durable. La composante réduire est essentielle pour transformer en profondeur nos comportements de mobilité à l'horizon 2050.

Le principal défi demeure la mise en application de ce plan, pour lequel il faudra allouer d'importantes ressources. L'établissement d'un cadre financier réaliste doit être fait prestement. Il sera aussi important, à court terme, de déterminer de nouvelles sources de financement de la mobilité et de les implanter sur le territoire. Espérons que les conclusions du Chantier sur le financement de la mobilité du Gouvernement du Québec apportent des réponses à cet égard.

Le PSD se décline en orientations puis en stratégies et finalement en actions, qui elles se résument en interventions prioritaires. Certes, il y a beaucoup à faire dans les dix prochaines années, et tout ne pourra être fait en simultané. Il faut donc prioriser rapidement la multitude d'interventions prioritaires définies au plan pour l'horizon 2031. Une fois cet exercice de priorisation fait, il faudra aussi établir des cibles intermédiaires et instaurer un mécanisme de suivi du PSD pour favoriser l'atteinte des nombreuses cibles fixées, sans quoi nous risquons de passer à côté de plusieurs d'entre-elles, sans avoir saisi l'opportunité d'ajuster nos actions en cours de route.

Afin d'offrir aux citoyennes et citoyens des services de transport collectif adaptés à leurs besoins, il faudra poursuivre les efforts de consultation publique. Bien que la population soit consultée sur le projet de plan stratégique de développement, il faudra aussi la consulter lors de la réalisation des grands projets prévus au plan. Le succès de la mise en œuvre réside certainement dans la capacité à déployer des services qui correspondent aux attentes et aux besoins des usagers, dans cette optique, l'instauration d'un dialogue constant avec ceux-ci est la clé.

McGILL



Trajectoire Québec
info@trajectoire.quebec
514-932-8008
50 rue Sainte-Catherine O.
Bureau 480
Montréal H2X 3V4