

Notions élémentaires sur la conception et la mise en œuvre de services de transport en commun : Lignes directrices à l'intention des petites collectivités

En tenant compte des répercussions du nombre limité d'options de transport, les présentes lignes directrices de planification du transport en commun peuvent aider à démarrer, à élargir ou à pérenniser les transports en commun dans de petites collectivités.

Adaptabilité, collaboration, information et préparation sont les principes directeurs de planification mis de l'avant par ces lignes directrices.

Introduction

Le transport en commun joue un rôle crucial dans l'amélioration des conditions sociales, économiques et environnementales des villes et des collectivités canadiennes. Bien que l'attention politique se concentre sur les services offerts dans les zones urbaines densément peuplées, l'accès à un système de transport en commun devient un besoin de plus en plus criant pour promouvoir le mieux-être au sein des petites collectivités.

Pour offrir des services de transport en commun, les petites collectivités et les milieux ruraux doivent surmonter des difficultés bien particulières qui ne s'imposent pas dans les grandes zones urbaines. De plus, les approches de planification et l'éventail de solutions appropriées sont beaucoup plus vastes dans un contexte de collectivité de petite taille que dans les grands centres urbains.

Les présentes lignes directrices, qui tiennent compte de ces conditions uniques, visent à fournir des conseils ainsi qu'une orientation aux professionnels en planification et en transport pour instaurer un système de transport en commun dans une petite collectivité. Les lignes directrices couvrent les différentes étapes du processus de prestation de service dans une collectivité :

- ▶ Mise en œuvre d'un nouveau service
- ▶ Expansion d'un service en place
- ▶ Maintien d'un service risquant un déclin

Tenant compte des caractéristiques distinctes que présentent les petites villes et les villages (p. ex., aménagement du territoire, modèles de déplacement,

démographie et conditions économiques), les lignes directrices ont été conçues pour faciliter le processus de planification et de mise en œuvre d'un nouveau service de transport en commun ou des améliorations apportées à un système déjà en place.

Ces lignes directrices ont été créées principalement pour les collectivités de moins de 50 000 habitants, mais peuvent également être utiles aux municipalités de moins de 100 000 habitants et aux régions souhaitant desservir un ensemble de villages et de petites villes.

Défis et possibilités pour le transport en commun dans les petites collectivités

Partout au pays, les petites collectivités font face à de nombreux défis qui renforcent le besoin de services de transport en commun pour améliorer le bien-être de la collectivité.

Conditions d'utilisation du territoire non propices à l'exploitation d'un service de transport en commun classique

Dans les petites villes et les villages, les densités de population et d'emplois sont habituellement plus faibles et l'utilisation du territoire est plus morcelée. L'exploitation d'un service de transport en commun classique y est donc moins rentable puisque les autobus doivent parcourir de plus longues distances pour joindre un nombre suffisant de clients. Lorsque les collectivités réduisent les niveaux de service en raison des coûts plus élevés, elles ont plus de difficulté à créer de l'achalandage. Pour combler leurs besoins en matière de transport, les petites collectivités doivent donc chercher au-delà des services de transport en commun classiques.

Malgré tout, il est tout de même possible de fournir des services de transport en commun dans les petites collectivités, non seulement en réduisant l'horaire et la fréquence de service, mais également en offrant d'autres options de service comme le service à la demande ou le service à itinéraires flexibles.



La possibilité de faibles taux d'achalandage peut rendre les petites municipalités réticentes à démarrer ou à maintenir des services de transport en commun.

Toutefois, en intégrant pleinement la planification des transports et la planification du développement communautaire, on favorise un cercle vertueux reliant un plus fort achalandage, de meilleurs services et une utilisation plus intensive du territoire.

Mobilité restreinte en raison de choix limités en matière de transport

Dans les petites villes et les villages du Canada, l'utilisation de véhicules personnels est souvent presque la seule option de transport. Ce fait a une grande incidence sur la mobilité; non seulement sur la mobilité permettant de se rendre du point A au point B, mais également celle qui influence la vitalité et l'économie de la collectivité.

Le nombre limité de choix en matière de transport aura des répercussions importantes pour la population grandissante de personnes âgées ou les personnes handicapées qui dépendent des services de transport en commun pour se déplacer, être plus autonomes et participer activement à une collectivité inclusive.

Par ailleurs, les jeunes d'aujourd'hui, moins enclins à conduire que ceux de la génération précédente, apprécient davantage la possibilité de choisir parmi de nombreuses options de transport. De bons services de transport en commun leur permettent de se déplacer à leur gré et facilitent leur accès à la formation, aux emplois, aux loisirs et aux activités sociales.

En fin de compte, les choix limités en matière de transport sont une contrainte pour le potentiel économique local puisqu'ils réduisent les possibilités de relier les personnes au marché du travail et qu'ils limitent l'accès aux entreprises locales. Pour les municipalités qui travaillent activement à créer et à conserver des emplois malgré l'économie de plus en plus concurrentielle, les transports en commun font partie de la gamme de solutions visant à améliorer les possibilités d'emploi.

Principales orientations pour la planification des transports en commun dans les petites collectivités

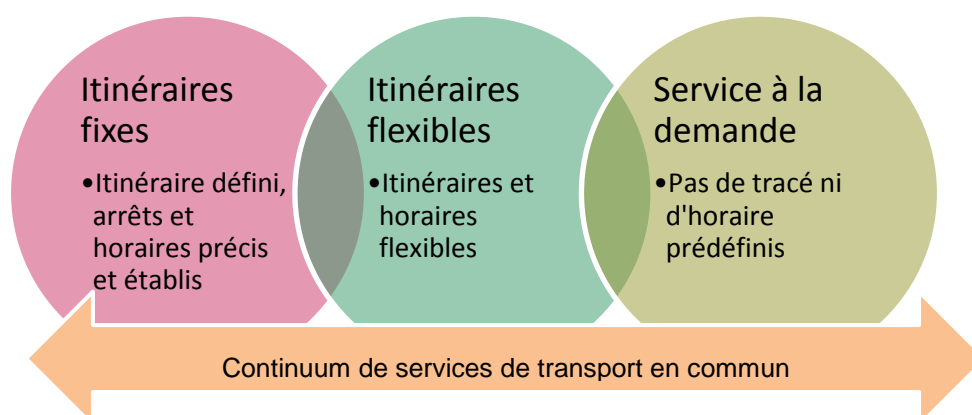
Adaptabilité — Créer des services adaptés aux besoins de la collectivité

Comme ce serait le cas pour tout autre service ou toute entreprise, la planification des services de transport en commun exige de bien comprendre les conditions du marché. Cette compréhension est cruciale pour établir les buts et objectifs, prioriser les services à offrir et maximiser l'achalandage dans les transports en commun.

En comprenant bien le marché, il est possible d'élaborer de nouveaux services adaptés aux besoins de la collectivité ou d'élargir des services existants en fonction de ces besoins. Trois caractéristiques du marché doivent être examinées en détail :

Types de caractéristiques du marché	Principales activités et considérations
Caractéristiques démographiques (Qui devraient être les personnes visées par le service?)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Déterminer les principaux groupes démographiques : <ul style="list-style-type: none"> ○ Personnes âgées ○ Personnes handicapées ○ Jeunes et étudiants ○ Navetteurs ○ Touristes
Caractéristiques géographiques (Où devrait-on offrir le service?)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Déterminer la taille et l'emplacement du territoire à desservir ▶ Mettre en évidence les principales liaisons géographiques que les groupes démographiques utiliseraient
Motifs de déplacement (Quels types de déplacement devraient être possibles grâce au transport en commun?)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Déterminer les besoins de service pour : <ul style="list-style-type: none"> ○ se rendre au travail; ○ se rendre à l'école; ○ obtenir des soins médicaux; ○ se rendre dans les commerces; ○ se rendre à ses loisirs; ○ faire du tourisme.

Les services de transport en commun sont souvent vus comme des véhicules suivant un itinéraire fixe et s'arrêtant à des moments précis et à des endroits précis le long de cet itinéraire. Ceci ne représente cependant qu'une des nombreuses manières d'offrir des services de transport en commun. On peut dégager trois principaux types de services qui s'inscrivent dans un continuum. Le caractère opportun de l'un ou l'autre dépend des caractéristiques de la collectivité et des segments de marché cible sélectionnés.



Collaboration — Travailler en étroite collaboration avec la collectivité

Consultation de la population et des parties intéressées

Le succès d'un service de transport en commun passe obligatoirement par une bonne connaissance des besoins de la collectivité. Comme c'est le cas de tout produit ou service, le service de transport en commun doit être valorisé et soutenu par la collectivité. Pour se faire, les parties intéressées et la population doivent avoir l'occasion de participer au processus de planification du transport en commun.

Peu importe l'état actuel du service de transport en commun dans une collectivité, le processus de consultation comprend habituellement quatre étapes. Les trois premières étapes sont réalisées pendant le processus de planification; la quatrième vise à faciliter un dialogue continu avec les citoyens et les usagers.

ÉTAPE 1 : Contexte	ÉTAPE 2 : Évaluation des options	ÉTAPE 3 : Confirmation des recommandations	ÉTAPE 4 : Surveillance continue
Présenter les enjeux actuels pour l'amélioration du service de transport en commun dans la collectivité	Présenter les options pour le nouveau service ou le service amélioré, déterminer les avantages et les coûts	Présenter l'évaluation qui a mené à l'option privilégiée	Évaluer les commentaires pour l'amélioration continue à la suite de l'ajout ou de la modification du service

Différentes activités de mobilisation peuvent être adéquates en fonction de l'étape du processus de consultation. Il existe un certain nombre de méthodes de consultation, et le choix d'une ou de plusieurs méthodes dépendra des personnes consultées, du caractère officiel du processus et des moyens de communication utilisés. Organiser des assemblées publiques, réaliser un sondage, organiser des groupes de discussion entre parties intéressées, réaliser des discussions par les médias sociaux ou d'autres types de consultations en ligne sont autant d'exemples des méthodes de consultation couramment utilisées.

Favoriser des partenariats dans la collectivité

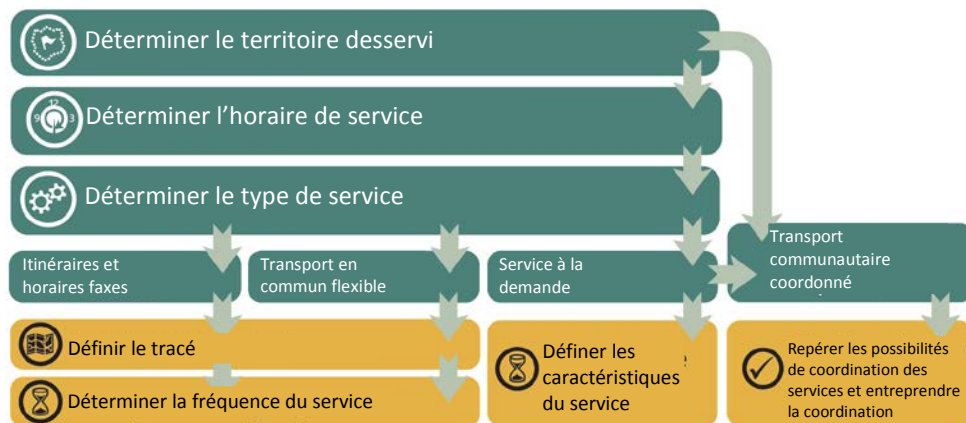
Collaborer peut également vouloir dire favoriser des possibilités de partenariat qui pourraient profiter au service de transport en commun. Le tableau suivant présente diverses possibilités de partenariat à prendre en considération.

Domaine de partenariat	Description
Intégration de services	Intégration de services et de bassins de ressources pour aider à améliorer le service et la rentabilité
Exploitation et entretien	Partenariat avec des organismes publics ou privés à proximité pour l'exploitation et l'entretien du parc de véhicules afin de tirer profit du savoir-faire établi
Diffusion d'information	Collaboration avec des sociétés de transport voisines pour partager des données de planification et de l'information sur les services afin d'améliorer les services pour tous
Service à la clientèle	Collaboration en vue de l'organisation de programmes de formation pour toutes les fonctions de service à la clientèle afin d'offrir une expérience passagers uniforme entre les services

Information — Présenter de l'information détaillée sur les modifications et les améliorations au service

Ce que les autorités locales et la population veulent savoir d'un nouveau service de transport en commun ou de l'amélioration d'un service de transport en commun existant se résume à deux questions principales : Quelle forme le service prendra-t-il? Combien coûtera-t-il?

Pour toute modification au service, les planificateurs et les spécialistes en transport en commun devraient pouvoir mettre sur pied un dossier reposant sur des informations fiables. En ce sens, ils doivent d'abord concevoir le nouveau service ou le service amélioré. Le schéma suivant résume les principaux processus de conception d'un service.



Peu importe le type de service de transport en commun (à itinéraires fixes, flexible ou à la demande), sa conception doit établir à quels endroits et à quels moments le service sera offert.

Après la structure de conception du service, les autres éléments d'analyse sont ajoutés, y compris l'estimation des revenus et des coûts associés au nouveau service ou au service modifié. Le tableau suivant présente les grandes lignes des éléments de revenus et de coûts pour le service planifié.

Compte	Éléments du compte
Revenus	<ul style="list-style-type: none">• Revenus provenant des droits de passage• Contributions du gouvernement• Contributions de la collectivité
Coûts	<ul style="list-style-type: none">• Coûts d'exploitation (p. ex., carburant, exploitation, entretien, administration)• Coût d'investissement (p. ex., parc de véhicules, infrastructure, garage)

Préparation — Déterminer toutes les activités à réaliser avant la mise en œuvre

Après avoir obtenu l'autorisation de démarrer ou d'améliorer le service, il importe de créer une feuille de route claire pour la mise en œuvre du service ou de son amélioration. Des tâches bien définies et des échéanciers cibles sont des éléments importants pour la réussite de tout nouveau service ou de toute amélioration de service.

La figure suivante illustre les activités de mise en œuvre qui doivent habituellement être réalisées avant le lancement d'un service. Les sociétés de transport qui démarrent un nouveau service doivent exécuter toutes les activités énumérées; celles qui améliorent un service ou en assurent la pérennité peuvent souvent ne réaliser qu'un sous-ensemble de ces activités. Certains éléments de la liste dépendent du type de service offert (p. ex., à itinéraires fixes, flexible ou à la demande).



Renseignements supplémentaires

Le présent document de notions élémentaires est fondé sur la publication de l'Association des transports du Canada intitulée *Conception et mise en œuvre de services de transport en commun : Lignes directrices à l'intention des petites collectivités*, en vente à la librairie en ligne de l'ATC (www.tac-atc.ca).

Avis de non-responsabilité

Tout a été mis en œuvre pour que le présent document de notions élémentaires soit exact et à jour. Toutefois, l'Association des transports du Canada (ATC) n'assume aucune responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions. Ce document ne reflète aucune position politique ou technique de l'ATC.

Association des transports du Canada
2323, boul. Saint-Laurent, Ottawa (Ontario) K1G 4J8
Tél. : 613-736-1350 ~ Téléc. : 613-736-1395
www.tac-atc.ca