

**Département de géomatique appliquée
Faculté des lettres et sciences humaines
Université de Sherbrooke**

Le transport à la demande en milieu rural : études de cas d'initiatives québécoises

Alain Cadoret

Essai présenté pour l'obtention du grade de Maître en sciences géographiques (M. Sc.),
cheminement à visée disciplinaire en géodéveloppement durable

23 janvier 2018

Alain Cadoret, 2018

Table des matières

Table des matières	
Liste des tableaux	iii
Liste des figures	iii
Liste des annexes	iii
1 Introduction	1
2 Problématique.....	2
2.1 Le transport à la demande : nouveau mode de transport alternatif pour le Québec?.....	2
2.2 Le transport à la demande en France : plus qu'un choix, une option incontournable	3
2.3 Cadre théorique	4
2.3.1 Définition.....	4
2.3.2 Desserte et fréquentation	5
2.3.3 Types de services.....	7
2.3.4 Mise en œuvre	11
2.4 Objectifs	13
2.5 Limites de l'étude	14
3 Méthodologie.....	14
3.1 Population, période et territoire à l'étude	15
3.2 Sources documentaires	16
3.3 Description de la démarche	16
3.4 Choix des indicateurs ou des variables.....	18
3.5 Organisations participantes	20
3.6 Le questionnaire d'entrevue	21
4 Description des Services TAD des organisations participantes	22
4.1 Services TAD de la MRC de Maskinongé	22
4.1.1 Historique	22
4.1.2 Organisation	24
4.1.3 Fonctionnement	25
4.1.4 Territoire et desserte	28
4.1.5 Bilan et perspective	30
4.2 Services TAD de la MRC de D'Autray.....	31
4.2.1 Historique	31
4.2.2 Organisation	32

4.2.3 Fonctionnement	34
4.2.4 Territoire et desserte	37
4.2.5 Bilan et perspective	39
4.3 TAD MRC Haut-Saint-François.....	41
4.3.1 Historique	41
4.3.2 Organisation	42
4.3.3 Fonctionnement	45
4.3.4 Territoire et desserte	47
4.3.5 Bilan et perspective	49
5 Interprétation et discussion.....	51
5.1 Histoire des TAD au Québec.....	52
5.2 Organisation des services	53
5.3 Modes de fonctionnement	55
5.4 Territoire et desserte	58
5.5 Récapitulatif	59
5.6 Perspectives et recommandations.....	61
5.7 Apports potentiels et place de la géomatique	62
6 Conclusion.....	65
Références	66

Liste des tableaux

Tableau 1 - Taux moyen de communes desservies par un TAD selon la taille des réseaux dotés d'un plan de transport urbain (PTU)	6
--	---

Liste des figures

Figure 1 - Organigramme méthodologique.....	17
Figure 2 - MRC de Maskinongé en 2017.....	29
Figure 3 - MRC D'Autray en 2017.....	38
Figure 4 - MRC du Haut-Saint-François en 2017.....	48

Liste des annexes

Annexe 1 - Questionnaire d'entrevue	68
---	----

1 Introduction

Le transport des personnes est un sujet préoccupant et complexe dans la conjoncture actuelle. Les besoins de mobilité ont toujours été au cœur des préoccupations de la vie en société et le transport fait face constamment à de nouveaux défis. Aujourd'hui, suivant une ère qui employait l'automobile comme moyen de déplacement dans la presque totalité des cas, différentes problématiques poussent les individus et les groupes à se tourner vers des alternatives. La population vieillissante, la conscientisation environnementale, les restrictions d'ordre social et économique, conjointement à d'autres raisons font tourner les regards vers le transport collectif. Si de tels réseaux sont depuis longtemps moyennement ou plutôt bien implantés en zones fortement urbanisées et commencent à occuper une présence marquée en zones périphériques, leurs déploiements restent à être encouragés et soutenus en zones rurales, au Québec à tout le moins.

Nous verrons qu'en France, il existe un type de service de transport collectif, désigné « transport à la demande », assez bien connu aujourd'hui et qui tente de s'adapter à une clientèle résident dans les zones moins densément peuplées. Il est assez logique de trouver davantage d'initiatives de la sorte dans ce pays où l'automobile comme moyen de transport des individus est moins généralisé qu'il ne l'est en Amérique du Nord. Partant de là, les réseaux des différents modes de transport en commun y sont plus nombreux et davantage développés. Puis, les territoires ruraux s'étendent sur des distances moins importantes, avec des densités de population généralement supérieures à celles rencontrées dans les milieux ruraux de la plupart des régions du Québec. Ainsi, comment de tels modèles peuvent inspirer des solutions semblables au transport à la demande tel qu'il est mis en œuvre en France, pour répondre aux besoins de mobilité des milieux ruraux au Québec? Les territoires ruraux du Québec ne sont pas exempts d'initiatives s'apparentant au transport à la demande s'opérant en France, mais les expériences sont très jeunes.

2 Problématique

Le transport à la demande est expérimenté en France depuis environ 30 ans. Il n'en demeure pas moins que les niveaux de succès de ces expériences sont souvent mitigés. Le faible nombre d'utilisateurs, les taux d'occupation des véhicules très bas et les ratios recettes/dépenses faibles sont rapportés par Le Breton (2001) dès la fin des années 90. Néanmoins, même si l'enquête de l'UTP 2004 révèle à peu près les mêmes constats, le CERTU (2006) rappelle que « l'intérêt politique porté au TAD ne peut que s'accroître dans un contexte où l'accès au transport pour tous et dans les meilleures conditions de service devient de plus en plus une priorité. » Ces types d'initiatives répondent à des réalités vécues par les populations contemporaines ayant des besoins de plus en plus diversifiés en matière de mobilité, en Europe comme en Amérique du Nord. Si le sujet est plutôt bien documenté en France, le portrait de la situation des TAD au Québec est encore à l'état de page blanche dans la littérature scientifique.

2.1 Le transport à la demande : nouveau mode de transport alternatif pour le Québec?

Le transport à la demande (TAD) constitue un mode alternatif de transport collectif sur demande, ou sur réservation. Aux premiers abords, il apparaît comme une option coûteuse et peu viable dans les régions rurales où il s'avère propice. Même si son coût de revient au kilomètre est moindre que celui du transport collectif régulier, l'alternative à son implantation est, la plupart du temps, de ne pas offrir le service. En Europe, et plus particulièrement en France, sa difficulté à être rentable est clairement démontrée. Même dans cette conjoncture où la densité y est bien plus importante qu'au Québec, les services de TAD offerts en grand nombre restent souvent sous-utilisés et financés à plus de 75 % par des fonds publics (CERTU, 2006).

Pourtant, lorsqu'on s'attarde aux effets sociaux de l'absence de transport collectif en milieu rural, tels que l'inégalité des chances, l'incertitude associée aux fluctuations du prix du pétrole et les effets des changements climatiques liés aux émissions des gaz à effet de serre, il devient intéressant d'envisager cette solution.

Le TAD, relativement connu ailleurs dans le monde, passe plutôt inaperçu au Québec. En effet, en ce qui concerne le Québec, la littérature scientifique et les sites d'information sur Internet sont peu loquaces sur le sujet. À notre avis, ce mode alternatif de transport collectif constitue une piste de solution intéressante face aux problèmes communs que partagent le Québec et la France.

Nous nous emploierons donc ici à fournir un aperçu de l'état de la situation au Québec à partir d'une documentation générale acquise au sujet du cas de la France et d'études de cas d'initiatives locales.

2.2 Le transport à la demande en France : plus qu'un choix, une option incontournable

En France, les TAD ont fait leur apparition dans les zones rurales peu denses à partir des années 70. En 1990, on comptait déjà 200 services de transport à la demande. En 2006, près de 500 services étaient déjà répertoriés tant dans les zones rurales qu'en milieu urbain et périurbain (CERTU, 2006). L'étalement urbain ou périurbanisation et la modification des patrons de déplacements ont conduit au développement des TAD dans ces milieux. Le TAD permet et se veut un moyen d'assurer le droit au transport. Il répond à une recherche de flexibilité en zone périurbaine. Il contribue également à lutter contre les inégalités sociales.

Selon le CERTU (2006), la mobilité répond aujourd'hui à des besoins de plus en plus diversifiés. L'horaire typique de travail de 8h à 16h dans un lieu fixe pour tous a pris du recul. Entre autres, la place accrue occupée par les technologies de l'information et des communications, la diminution du temps de travail, les horaires flexibles, la semaine de quatre jours produisent des irrégularités dans les flux de déplacement. Les déplacements domicile – travail diminuent au profit d'autres activités, ce qui augmente l'instabilité des déplacements, nécessitant de nouveaux services comportant des horaires et des trajets plus flexibles.

L'étalement urbain a contribué à agrandir les périmètres urbains, à réduire les densités démographiques et à accroître la distance des déplacements des individus. En milieu périurbain, les résidents veulent occuper des lieux leur offrant un maximum de potentiel tout en bénéficiant de moyens de transport et d'activités variées. En milieu rural, l'absence de transport collectif met en péril la viabilité des villages dans la mesure où les possibilités de mobilité sont limitées. De plus, le vieillissement démographique amène des changements dans les habitudes de mobilité des personnes.

Ces réalités créent une demande pour de nouveaux modes de transport collectifs plus flexibles. Or, le transport à la demande offre une alternative de transport collectif lorsque le nombre d'usagers est insuffisant pour être desservi de façon efficace et rentable par le service régulier.

2.3 Cadre théorique

2.3.1 Définition

En France, la première référence aux TAD se trouve dans la *Loi d'orientation des transports intérieurs* (LOTI) de 1982 (Castex, 2007). Selon le décret no 85-891, les services publics à la demande sont des services collectifs déterminés à la demande des usagers avec des règles générales de tarification établies à l'avance et offerts au moyen de véhicules dont la capacité est fixée par décret. Selon le décret no 85-1509, ce seuil a d'ailleurs été fixé à une capacité supérieure ou égale à quatre places incluant celle du conducteur. Par comparaison aux services réguliers, les TAD ne comportent pas nécessairement d'itinéraires, de points d'arrêts, d'horaires et de fréquences établis à l'avance. D'après le CERTU (2006), les TAD regroupent tous les services publics de transport dont une partie ou la totalité du trajet s'effectue à la demande expresse des usagers.

2.3.2 Desserte et fréquentation

L'utilisation des TAD peut servir à régler plusieurs problématiques spécifiques. Entre autres, cette solution est employée lorsqu'il s'agit de :

- fournir une offre de transport dans les zones rurales isolées et peu densément peuplées; fournir une complémentarité aux transports en commun (TC) réguliers en milieux périurbains;
- désenclaver certains quartiers en milieu urbain, par substitution des lignes régulières peu fréquentées;
- desservir des équipements particuliers (aéroports, marchés, lieux publics, etc.) ou des zones particulières (zones d'emplois, zones offrant des services, etc.);
- offrir des services de soirée ou de nuit;
- offrir une liaison domicile – travail à un groupe de travailleurs ciblés;
- subvenir aux besoins de mobilité de clientèles particulières telles les personnes à mobilité réduite (PMR).

Le rapport de l'UTP (Union des Transports Publics) (2005) statue que les motifs de création des TAD répondent tous plus ou moins à deux catégories de besoins : la desserte de zones peu denses et le complément au réseau urbain classique. Les services domicile-travail et à desserte spécifique (ex. aéroport) ont les taux d'usage les plus élevés.

Tableau 1 - Taux moyen de communes desservies par un TAD selon la taille des réseaux dotés d'un plan de transport urbain (PTU)

Taille des réseaux dotés d'un plan de transport urbain	Taux moyen de communes desservies par un TAD
Réseaux de plus de 250 000 habitants	25 %
Réseaux de 100 000 à 250 000 habitants	49 %
Réseaux de moins de 100 000 habitants	45 %
Ensemble des réseaux offrant des services TAD	43 %

Source : Union des Transports Publics (2005)

Selon l'UTP (2005), en moyenne, les réseaux offrant un service TAD desservent 43 % des communes du PTU. Toutefois, on observe que les plus grands réseaux (plus de 250 000 habitants) desservent en moyenne presque moitié moins de communes que les réseaux de taille moyenne (100 000 à 250 000 habitants) et de petite taille (moins de 100 000 habitants). Force est donc de constater que les très grands réseaux desservent moins bien les secteurs moins densément peuplés que les autres réseaux.

La majorité de la clientèle des TAD en France est composée de personnes inactives, en réinsertion ou handicapées (Castex, 2007). En milieu rural, les personnes âgées représentent 90 % des usagers (ADETEC, 2004). Elles sont également majoritaires en milieu périurbain bien que les enfants, adolescents et personnes en insertion sociale s'ajoutent à cette clientèle. En milieu urbain, lorsque des services TAD sont offerts, la clientèle scolaire, en majorité des adolescents, est surreprésentée. Les taux de fréquentation dans les secteurs ruraux sont de l'ordre de 4,5 clients par course en moyenne contre 1,9 en zones périurbaines et 2 en agglomérations (CERTU, 2006).

2.3.3 Types de services

Il existe une multitude de déclinaisons possibles de services TAD qui s'établissent en fonction du contexte d'implantation, des besoins des usagers, puis des contraintes et objectifs de l'opérateur (Castex, 2007). Dans cette section, nous étudierons les formes de TAD possibles sur cinq angles distincts : le type de ligne, le système de réservation, l'intégration intermodale, le mode d'attribution des véhicules de même que le matériel et les technologies applicatives (CERTU, 2006). Il n'existe pas de modèles qui établissent une concordance typologique liant ces cinq perspectives à des contextes particuliers même si certaines tendances se dessinent parfois.

Type de ligne

Les types de lignes décrites par le rapport du CERTU (2006) reposent sur trois paramètres principaux, soit : les types d'horaires, les types d'arrêts organisés, et le fonctionnement des itinéraires. Partant du fait qu'un TAD offre une flexibilité accrue pour répondre le plus adéquatement à la demande, le caractère adaptatif de chaque service peut varier sur chacun de ces trois plans.

D'après les données recueillies dans le rapport de l'UTP (2005) sur la situation des TAD en France en 2004, les arrêts sont fixes dans 70 % des services TAD tandis que les points de prise en charge et retour sont établis à la demande pour les 30 % restants. De plus, dans 62 % des cas, les horaires des départs sont fixes, mais le service n'est effectif que si des demandes sont faites. Lorsque les horaires sont adaptés à la demande (30 % des cas), le service s'apparente à celui offert par un taxi. Pour les 8 % restants, l'horaire du service est soit à la demande mais restreint à des plages horaires définies, soit variable d'une ligne à l'autre.

Par ailleurs, le rapport de l'UTP (2005) révèle que dans 80 % des cas, les services TAD sont ouverts à tous les publics contre 20 % qui sont restreints aux abonnés. Enfin, dans 90 % des cas, les règles tarifaires suivent celles établies par le service régulier.

Le CERTU (2006) catégorise trois grands types de lignes pour l'organisation des services TAD. Le type le plus répandu est la *ligne virtuelle*. Ce type de ligne n'est en opération que s'il y a de la demande. Les arrêts et horaires sont fixes, mais les itinéraires peuvent varier en fonction de la demande pour chacun des arrêts. Pour sa part, le type de ligne *porte-à-porte* cueille et dépose l'usager à une adresse demandée. Les itinéraires et les horaires sont donc variables en fonction de la demande. Puis, le type *arrêt à arrêt* comporte la particularité que l'horaire s'ajuste à la demande mais cueille et dépose les usagers à des arrêts fixes prédéterminés.

Systeme de reservation

Les services établis en France diffèrent également au niveau de leurs caractéristiques quant à la réservation (Castex, 2007). Plusieurs considérations telles que la mobilisation d'équipements et de personnel, l'optimisation des courses et l'adaptation aux besoins du client influencent les choix qui sont faits par les autorités organisatrices. Le degré de souplesse du système dépend en majeure partie de la gestion des horaires et des délais de réservation exigés (CERTU, 2006).

D'abord, une préinscription peut être exigée ou non et les procédures peuvent varier (ADETEC, 2004). Pour la plupart des services, une préinscription est exigée pour mieux connaître la clientèle et contrôler les désistements intempestifs et les fausses commandes. Ensuite, la réservation de place est incontournable en système TAD, mais les délais demandés et les modes de réservation varient (CERTU, 2006). La réservation est généralement faite par contact téléphonique auprès d'un répartiteur, mais peut également être prise en charge par un système automatisé (Castex, 2007). Ce dernier mode constitue souvent un frein en raison d'un délai de communication plus long et un manque d'adaptabilité du système. Toutefois, des développements dans ce domaine sont à venir. Certains modes de réservation automatisés intègrent une assistance humaine pour assurer une meilleure efficacité et une plus grande capacité d'adaptation. D'autres systèmes plus rares sont également utilisés comme le système des bornes d'appel, la réservation par

courriel ou un contact téléphonique directement auprès du chauffeur (CERTU, 2006). Dans la presque totalité des cas, un délai allant d'une journée à quelques heures est exigé. En milieu rural, ce délai tend à être plus long pour permettre la gestion des horaires et l'optimisation des courses (ADETEC, 2004). En milieu périurbain ou dans les systèmes touchant une clientèle spécifique, les délais exigés sont généralement beaucoup plus courts mais nécessitent une mobilisation constante des ressources.

Le rapport de l'UTP (2005) révèle que la réservation par contact téléphonique est la seule pratique en vigueur dans 93 % des services. Pour les 7 % restants, d'autres solutions telles que des bornes d'appel ou le contact par courriel sont proposées en complément ou en remplacement du système téléphonique. L'enregistrement des réservations est la responsabilité de l'opérateur de transport urbain dans 87 % des cas et celle de l'Autorité Organisatrice ou d'un sous-traitant pour le reste.

Intégration intermodale

Certains services en zones rurales à faible densité donnent accès aux services d'un autre village mais n'offrent aucune connexion à un service régulier (ADETEC, 2004). En contrepartie, d'autres TAD offrent une connexion avec le TC régulier. En zone périurbaine ou en agglomération, les TAD constituent généralement une voie de connexion à un arrêt principal ou à un terminus d'une ligne forte du réseau de transport collectif. Les TAD ont généralement un degré élevé de complémentarité avec les TC réguliers, entraînant un accroissement du volume du TAD (CERTU, 2006). Dans la perspective d'un réseau de transport offrant des services TAD rattachés, ces services adaptatifs en fonction des rythmes de vie contribuent à projeter une image positive du transport collectif et du réseau concerné.

Mode d'attribution des véhicules au TAD

La question du type de véhicule utilisé pour offrir un service TAD est également déterminante. En effet, si les caractéristiques du véhicule utilisé permettent ou non

d'accommoder des clientèles spécifiques telles les PMR, le nombre de places offertes est d'autant plus important pour l'atteinte des objectifs de l'opérateur et la qualité de la réponse apportée au client (CERTU, 2006; Castex, 2007). Par souci de rationalisation des ressources, un maximum de passagers devrait être desservi par un minimum de véhicules dont le nombre de places disponibles devrait s'approcher le plus possible du nombre de passagers. Mais cette mathématique présente une contrainte à la définition du trajet et du temps de parcours, contribuant à la qualité du service offert. Des choix différents peuvent donc être faits entre un service fixe (un seul véhicule dédié) ou un service extensible permettant l'ajout de véhicules ou le changement de véhicules en fonction de la demande. Une analyse statistique sur l'évolution des volumes peut aider à définir les limites d'extension du service (CERTU, 2006).

Matériel et technologie

Principalement, les considérations importantes en matière de matériel et de technologie sont liées aux choix qui sont faits en fonction du type de transport et d'organisation du service, des besoins de la clientèle et des ressources disponibles. On pense surtout au choix des véhicules, de ses équipements et des systèmes d'exploitation impliqués dans les opérations de gestion.

Dans les types de véhicules utilisés, on compte la catégorie des voitures conventionnelles (incluant les minifourgonnettes), les véhicules minibus et minicars de même que les véhicules adaptés pour le transport des PMR (Castex, 2007). Ces différentes catégories de véhicules offrent des possibilités différentes au niveau de l'offre, de la qualité et du coût de revient du service. Les voitures conventionnelles sont surtout exploitées par les artisans taxis, leur coût de revient répond bien aux besoins des lignes ou secteurs à faible achalandage, mais offrent peu de visibilité au service en tant que composante de l'offre de transport public (CERTU, 2006). Pour leur part, les minibus, minicars et véhicules adaptés dédiés aux PMR ont un coût initial d'acquisition et d'utilisation plus élevés mais répondent aux plus grands volumes de clientèle et offrent plus de possibilité au niveau des équipements (notamment, les équipements de sécurité et d'identification du service) et de

son adaptabilité à une plus grande mixité de clientèle (clientèle régulière, âgée et PMR). Aussi, le marché de la motorisation propose aujourd'hui un large éventail de produits pour répondre à différentes considérations d'ordre écologique et économique pouvant contribuer à l'image et à la performance d'un service (CERTU, 2006).

Pour leur part, les systèmes d'exploitation peuvent être plus ou moins intégrés au système de gestion qui prend en charge les dossiers des usagers, les dossiers des chauffeurs, les activités de réservation et de communication, ainsi que la planification des itinéraires et des horaires (ADETEC, 2004). Les systèmes les plus simples nécessitent l'intervention de personnes pour effectuer la répartition et les informations sont notées dans de simples logiciels de bureautique (CERTU, 2006). Aussi, les activités d'exploitation peuvent être assistées par des systèmes propriétaires prenant en charge principalement les activités de réservation et de planification des courses, mais pouvant également intégrer certaines autres activités de gestion. Finalement, il existe sur le marché des systèmes spécifiquement conçus par des développeurs pour la gestion et l'optimisation des services TAD. Ces systèmes, dans leurs versions les plus complètes, comportent des logiciels assurant des fonctions propres à la réservation, la planification, l'optimisation des courses, le suivi de clientèle, la cartographie, la localisation et la facturation. Les coûts relativement élevés d'acquisition et de mise à jour ainsi que la fragilité de la demande des services TAD rendent parfois peu probable l'accès à de telles solutions. Elles sont néanmoins très utiles, offrant une assistance efficace d'aide à la décision, une image dynamique au service TAD, un outil statistique permettant un suivi plus efficace et une réponse mieux adaptée aux besoins de la clientèle.

2.3.4 Mise en œuvre

Organisation et exécution du service

Dans cette section, nous distinguerons le volet d'organisation de services TAD, davantage axé sur la planification, la définition, l'implantation et le suivi du service ; du volet exécution, plutôt orienté vers les rôles de gestion et de suivi des opérations, ainsi que

d'exploitation liés aux activités de réservation et de transport des usagers. En milieu urbain et périurbain, l'Autorité organisatrice de transport urbain (AOTU) est responsable de l'organisation des services TAD, alors que la responsabilité de l'exécution revient la majeure partie du temps à l'entreprise en charge du transport régulier (CERTU, 2006; Castex, 2007; ADETEC, 2004). Principalement, l'exploitation des services est alors assurée soit en totalité par l'entreprise elle-même (38 % des cas), soit en partenariat avec un sous-traitant (49 % des cas). En milieu rural, l'organisation des services TAD est de compétence départementale. La moitié des départements délèguent cette responsabilité à des Autorités organisatrices de second rang (AO2) qui sont le plus souvent des Communautés de communes (CERTU, 2006; Champeau, 2005). Pour le quart des services, le département reste directement responsable de l'organisation, tandis que dans les autres cas de figure, ce volet est confié à des conseils régionaux ou des communes dotées d'un PTU. Pour ce qui est de l'exploitation des services en milieu rural hors PTU, la gestion est le plus souvent faite par l'organisateur directement ou partagée avec un opérateur. L'exploitation, pour sa part, est confiée dans la moitié des cas à un transporteur privé, puis au tiers à des taxis. Dans le reste des cas, ce sont les organisateurs de TAD eux-mêmes qui exécutent le service (CERTU, 2006).

Aspect financier

La question financière est d'autant plus importante lorsque l'on parle de TAD puisqu'il est généralement une solution supplantant l'option d'une ligne régulière par souci d'économie. Néanmoins, le service TAD, tout comme le transport régulier par ailleurs, rencontrent des taux de couverture (recettes/coûts) généralement très bas (CERTU, 2006). Les déficits encourus sont le plus souvent couverts par le département et les communes desservies. Les coûts globaux comprennent les investissements initiaux et les coûts de fonctionnement, desquels sont déduites les recettes recueillies à l'utilisation. Les investissements initiaux concernent le parc de véhicules, la billettique, les systèmes de gestion, les équipements aux arrêts, la promotion et les études. En ce qui concerne les coûts de fonctionnement, ils sont en grande partie engendrés par les coûts de main-d'œuvre (CERTU, 2006). Ils peuvent être réduits en faisant appel à la sous-traitance puisque ce mode de fonctionnement montre plus

de souplesse quant à la disponibilité du personnel que dans le cas de personnel de transporteurs privés. En effet, si un chauffeur doit être rémunéré même durant les heures d'attente et lorsqu'aucun transport n'est demandé, le coût en temps de personnel est d'autant plus élevé. Par ailleurs, les facteurs qui ont tendance à faire diminuer les coûts de fonctionnement sont une offre kilométrique accrue, des véhicules plus petits et bien calibrés à la demande et de plus longs délais de réservation exigés (CERTU, 2006). Si les tarifs exigés peuvent compenser les coûts d'un service, ils peuvent également freiner la clientèle au-delà d'un certain seuil. Les tarifs peuvent être appliqués de différentes façons. Le plus souvent dans le cas de la France, le tarif est le même que pour le réseau régulier auquel il se rattache, mais il peut également faire l'objet de tarifs spécifiques. Dans ces derniers cas, le tarif peut varier en fonction de la distance ou du temps de trajet, de l'heure de service et de zones préétablies. Des modulations peuvent également être proposées en fonction du niveau de revenu, de l'âge, d'une catégorisation socioprofessionnelle, d'un passage aller-retour, etc. Si la majorité des organisateurs de TAD se disent satisfaits des performances économiques de leur service TAD, les points problématiques identifiés sont la clientèle souvent trop faible et peu diversifiée (CERTU, 2006).

2.4 Objectifs

L'objectif principal de cette étude consiste à étudier les TAD au Québec.

Les objectifs spécifiques de cette étude sont :

1. Documenter les TAD;
2. Étudier l'implantation de trois initiatives TAD au Québec au moyen d'entrevues dirigées;
3. Comparer les conditions d'implantation de ces TAD afin d'en dégager les particularités et les similitudes.

2.5 Limites de l'étude

En scrutant les sites de recherches documentaires et les moteurs de recherche généraux sur Internet, les résultats ont été peu fructueux en ciblant le sujet du transport à la demande au Québec et au Canada. Bien que des services soient offerts, les organisations de transports, les organismes et associations gravitant autour du transport public, ainsi que les instances gouvernementales nous renseignent peu, voire aucunement, au sujet du transport à la demande. Le cas du Québec semble aussi inexploré par la communauté scientifique. Cette lacune est sans doute attribuable à la nouveauté du phénomène, car il est vrai que les expériences en cours semblent toutes naissantes et souvent à l'état de projet pilote. Cet état de fait constitue l'une des principales limites de cette étude, car le manque de données et de documentation nous oblige à établir notre cadre de référence sur le cas de la France, qui comporte des réalités territoriales, démographiques, politiques et socioéconomiques différentes à plusieurs égards. Même si les constats et typologies évoqués auparavant sont souvent applicables à tout service TAD, notre étude aurait été bonifiée par la possibilité de dresser un portrait global et spécifique du cas du Québec.

Le cadre entourant le présent essai comporte également des limites au niveau du temps et des ressources. Cette situation, combinée au manque de données, tel que discuté ci-dessus, a conditionné le choix des méthodes et par conséquent, les possibilités de généralisation des résultats. En procédant à trois études de cas pour constater l'état des lieux relativement aux TAD au Québec, nous sommes davantage dans le domaine de l'exploration que de la formalisation de constats exhaustifs. En tenant compte de cette exploration, d'autres études pourraient orienter des recherches futures à propos ou entourant les expériences TAD. Cependant, notre démarche ne permettra pas de tirer des conclusions d'ensemble démontrant de façon précise les tendances et réalités propres au territoire québécois.

3 Méthodologie

Le transport à la demande est relativement nouveau et plutôt méconnu au Québec. Pour cette raison, il apparaît justifié de recourir à une approche et une démarche qui sont adaptées à la situation. L'étude de type comparative que nous mettons en œuvre vise à

clarifier les conditions d'implantation des services TAD au Québec et à établir un référentiel pour les expériences québécoises.

Nous ne sommes pas en mesure de fournir des données généralisables par le biais de cette démarche. Cependant, en comparant entre elles les données recueillies, ainsi qu'à l'état des lieux dressé avec pour base le cas de la France, nous espérons pouvoir dégager des similitudes et des différences permettant de mieux comprendre la situation propre au Québec quant aux expériences TAD.

3.1 Population, période et territoire à l'étude

Le sujet de la présente étude se limite aux TAD s'adressant à une clientèle sans limitation fonctionnelle et résidant en milieu rural. Dans le référentiel, les TAD correspondent à des initiatives de transport public qui se déclinent sous différents modes opératoires, mais ayant une caractéristique commune, soit : dispenser un service seulement s'il y a de la demande.

Les trois services sélectionnés pour les fins de cette étude sont en opération dans le triangle Montréal-Sherbrooke-Québec. Ce bassin comprend la majeure partie de la population du Québec. Les milieux ruraux y sont plus densément peuplés que dans la plupart des milieux ruraux des autres régions du Québec. Si des expériences TAD sont menées au Québec, il est raisonnable de croire que c'est dans ce territoire qu'elles seront présentes et où elles seront plus importantes. Le premier service étudié est celui de la MRC de Maskinongé, en Mauricie. Le deuxième opère dans la MRC de D'Autray, dans Lanaudière. Enfin, le troisième service est desservi dans la MRC du Haut-Saint-François, en Estrie.

Dans Maskinongé, c'est depuis le début des années 2000 que le service TAD est déployé. Dans D'Autray, c'est en 2009 qu'est inauguré le premier service de transport en commun à la demande, tandis que dans la MRC du Haut-Saint-François, le premier service du genre est inauguré en 2013. Étant donné la courte durée de l'étude, nous n'effectuerons pas de comparatifs au niveau temporel. Nous prendrons en compte le phénomène tel qu'il est au moment de mener les enquêtes. Toutefois, si des changements sont envisagés par

l'organisation en charge du service et que cette information nous est communiquée, nous en ferons état dans nos écrits. Aussi, l'évolution des services depuis leurs débuts sera prise en compte dans nos analyses.

3.2 Sources documentaires

La recherche de sources documentaires a été menée à partir de deux moteurs de recherche : celui du Service des bibliothèques et archives de l'Université de Sherbrooke et Google. Un certain nombre de mots clés ont été identifiés au préalable, dont « transport », « demande », « durable » et « mobilité ». Nos recherches à l'aide de ceux-ci nous ont aidés à identifier les sources et les concepts directeurs, favorisant des recherches ultérieures mieux ciblées. Les principaux organismes de recherche traitant des TAD en France ont ainsi été identifiés et leurs banques de références ont été consultées. Il s'agit du Centre d'étude sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU) et ADETEC, bureau d'études au service des politiques alternatives de déplacements. Les publications qui se trouvent dans leurs banques de données se sont montrées très riches et constituent la majorité de la base générique de nos références. Dans son ensemble, notre travail de recherche nous a permis de recueillir des rapports d'études, des articles de périodiques et des fiches d'information au sujet des TAD en France. Au sujet des TAD au Québec, nous avons identifié quelques initiatives à l'aide des sites Internet leur étant dédiés. Les recherches documentaires ont duré environ 30 heures au total et se sont déroulées au cours du mois de septembre 2015 et du mois de janvier 2016.

3.3 Description de la démarche

La démarche entreprise pour cette étude est schématisée à la figure 1. Elle consiste en trois grandes phases répondant aux trois objectifs spécifiques. Une première phase a pour but de former un cadre de référence qui met en lumière les différents éléments de la problématique et le contexte dans lequel évolueront nos recherches. Deuxièmement, la méthode de collecte des informations proposée tentera de nous fournir un premier regard sur la problématique telle qu'elle se présente aujourd'hui au Québec. Puis, une dernière phase

d'analyse vise à identifier des conditions propres à l'implantation et des avenues conditionnant la réussite des initiatives TAD au Québec.

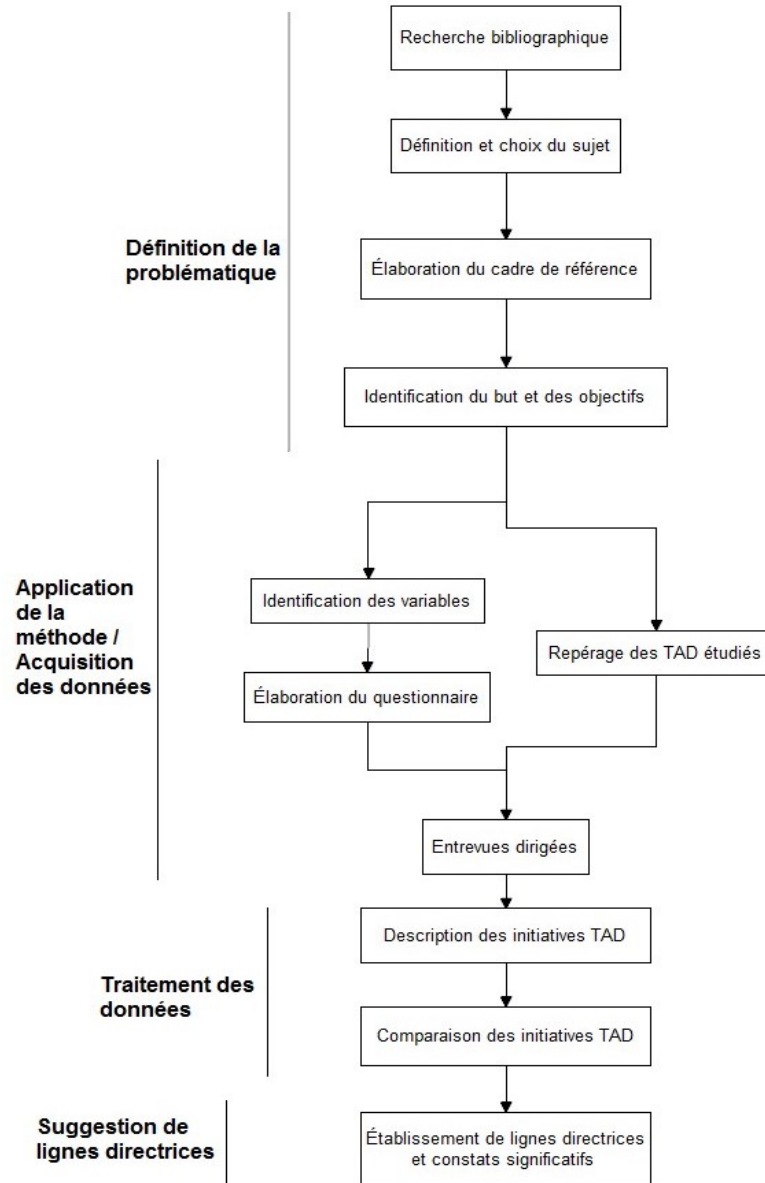


Figure 1 - Organigramme méthodologique

L'organigramme méthodologique présenté ci-dessus (Figure 1) présente les phases de l'étude, ainsi que les différentes étapes associées à chacune, le tout séquencé. Lors de l'étape de définition de la problématique, nous procédons à une recherche bibliographique

permettant de retracer les documents clés et de créer une banque de références au sujet des TAD. À partir de cette documentation, nous nous approprions les paramètres de la problématique pour mieux le définir et ultimement, préciser notre choix de sujet. Puis, à partir de nos lectures et analyses de la documentation, il nous est permis de former un cadre de référence théorique propre à la problématique. Ces étapes franchies, nous sommes à même d'en cerner le but et d'établir les objectifs de notre démarche scientifique.

Nous entrons ensuite dans la phase de l'application de la méthode et de l'acquisition des données. Parallèlement, nous procédons à l'identification des variables de notre recherche et à l'élaboration du questionnaire, tout en effectuant le repérage des services TAD pouvant cadrer avec le sujet de notre étude. Les organisations sont alors contactées. Pour chaque organisation, la personne ressource est rencontrée et interviewée.

Une phase d'analyse est ensuite entreprise pour traiter les données et tracer des lignes directrices. Lors du traitement des données, nous décrivons les initiatives TAD en fonction des variables choisies et des résultats obtenus par les entrevues auprès des organisations participantes. La comparaison des initiatives TAD nous permettra de repérer les similitudes et différences pour conduire à l'identification de lignes directrices et de constats significatifs quant à l'organisation de telles initiatives au Québec. Ces résultats seront interprétés et discutés de façon critique dans le contexte propre au Québec, mais aussi en lien avec l'état des lieux en France.

3.4 Choix des indicateurs ou des variables

Les variables de notre étude ont été classées en cinq volets et ont donné lieu à la formulation des questions d'entrevue. Le questionnaire est d'ailleurs divisé selon ces mêmes volets, soit : l'historique, l'organisation, le fonctionnement, le territoire et la clientèle de même que le bilan et les perspectives.

Les services étudiés ne comportent aucun lien entre chacun, s'il n'est qu'ils sont soumis aux mêmes lois, règlements et programmes de financement gouvernementaux, opérant tous

les trois sur le territoire du Québec. En ce qui concerne leur implantation, leur organisation et leur fonctionnement, ce sont des organismes totalement indépendants. Ils opèrent également sur des territoires différents, comportant des paramètres qui leur sont propres. Ainsi, le choix des indicateurs mis à l'étude vise à retracer les similitudes et différences entre les services pour mieux identifier les lignes directrices et les constats significatifs pouvant nous éclairer sur les conditions d'implantation et les formes que prennent les services TAD au Québec.

Plus précisément, le volet historique comprend les questions cherchant à identifier le contexte d'implantation et les étapes de création du service TAD, ainsi que l'évolution du service de ses débuts, jusqu'au moment de l'entrevue. Nous tentons ici de comprendre le contexte d'origine de création, tant en ce qui a trait aux besoins identifiés et les motivations qui ont mené à la création que la façon dont s'est déroulée l'implantation, ainsi que l'évolution du service.

Nous cherchons également à comprendre les différentes formes que prennent les paramètres organisationnels des services TAD au Québec, dans le volet organisation. La structure organisationnelle, les liens avec d'autres organisations ou entre les différents secteurs de l'organisation, les ressources requises, les structures de financement et tout autre paramètre organisationnel sont des éléments qui permettent de mieux caractériser les structures et les modes de fonctionnement des organisations proposant des services TAD. Aussi, nous tentons de comprendre les modes de gestion des organisations, tant en ce qui a trait aux opérations qu'au volet administratif. Cette caractérisation des organisations nous renseigne sur les formes qu'elles peuvent prendre.

Le volet fonctionnement se concentre davantage sur l'organisation des services. Nous nous concentrons à identifier les modes de fonctionnement choisis et l'évolution de ceux-ci. L'offre de service est étudiée, tant en ce qui a trait aux réservations, aux horaires, aux véhicules utilisés, au réseau, aux droits de passages, etc. Nous espérons tirer des informations sur ce qui a évolué dans le fonctionnement des services et sur les changements anticipés pour comprendre les raisons motivant ces modifications. Nous espérons ainsi

appréhender les problèmes et solutions encourus par les différents modes de fonctionnement des services TAD tels qu'ils évoluent.

Le territoire et la clientèle desservie sont également abordés dans un autre volet. Toute information à propos de l'étendue territoriale du service, des particularités des territoires, des populations et des clientèles s'avère intéressante. Nous tentons de cerner les contextes géographiques et socioéconomiques des territoires, mais également les façons dont les clientèles cibles répondent à l'offre des différents services offerts.

Le dernier volet, bilan et perspectives, tente de prendre le pouls des perceptions des principaux groupes concernés par les services TAD concernés. Nous cherchons à comprendre la façon dont la population en générale, les gouvernements locaux et l'organisation responsable du service perçoivent le service TAD et la manière dont ces perceptions ont évolué depuis les débuts du service. Aussi, nous nous intéressons à la perception de l'organisation quant aux TAD dans le contexte territorial qui leur est propre, mais également à propos de l'avenir perçu des TAD à l'échelle du Québec. Ces éclairages sont intéressants dans la mesure où ils nous renseignent sur les enthousiasmes, les déceptions et les appréhensions rencontrés dans chaque groupe en fonction de leurs réalités propres et des attentes qui en découlent. Également, l'organisation, étant une partie prenante importante et un spectateur privilégié du déroulement des initiatives TAD dont elles s'occupent, sont dans de bonnes positions pour fournir un jugement éclairé à propos du futur des services TAD au Québec.

3.5 Organisations participantes

La première organisation rencontrée est Transport de personnes HSF. L'entrevue a eu lieu dans un premier temps dans les bureaux de la MRC avec le Directeur général de la MRC. Puis, un complément d'informations nous a été fourni par la responsable de l'implantation de Transport de personnes HSF par téléphone.

La deuxième organisation à s'être prêtée à l'exercice est la Corporation de transport collectif de Maskinongé. La Directrice générale de l'organisation a participé à l'entrevue dans les locaux de l'organisation.

Puis, la troisième organisation participante est le Service de transport MRC D'Autray. Nous avons procédé à l'entrevue par téléphone avec le directeur du service.

3.6 Le questionnaire d'entrevue

Le questionnaire d'entrevue élaboré comporte 12 questions réparties à travers cinq volets distincts, déjà présentés à la section 2.4 du présent rapport. Le questionnaire d'entrevue se trouve en annexe (Annexe 1). L'entrevue se déroule en personne dans les bureaux de l'organisation participante ou par téléphone. La rencontre de l'intervieweur et de la personne mandatée dure entre 1h et 1h30, selon la durée de réponse à chacune des questions. En effet, la formulation des questions d'entrevue prévoit des réponses ouvertes. Les thèmes de questions sont balisés, lorsque requis, par des énumérations de mots clés. L'entrevue est enregistrée et une prise de note est réalisée par la suite, lors d'écoutes ultérieures de chaque enregistrement. Le type de formulation des questions vise à couvrir un thème précis tout en laissant la possibilité à la personne interviewée de s'étendre plus ou moins largement sur les aspects qu'elle juge à propos ou selon les expériences propres de son organisation.

Les TAD sont des services relativement méconnus et peu présents sur le territoire québécois. Ainsi, les questions élaborées ont des visées descriptives. Elles cherchent à dresser un premier aperçu des pratiques telles que présentes de nos jours au Québec. De façon sommaire, nous cherchons à mieux connaître les pratiques relatives aux TAD au Québec. Mais également, nous cherchons à identifier les avenues à emprunter lors de futures recherches sur le sujet. C'est la raison pour laquelle notre questionnaire est conçu pour couvrir large et ne pas restreindre l'ouverture vers des éléments nouveaux non pris en compte au préalable. Nous espérons également mieux comprendre ce qui peut constituer

des atouts et des freins aux initiatives TAD dans son ensemble et dans le contexte québécois.

Pour effectuer le recrutement des organisations participantes, un premier contact par téléphone vise à présenter brièvement l'étude et ses visées, à expliquer le déroulement de la démarche, à obtenir le consentement de l'organisation quant à sa participation et à statuer sur un moment de rencontre lorsque l'organisation se porte volontaire pour participer à l'exercice. La personne interviewée est déterminée par l'organisation. Nous demandons aux organisations que cette personne détienne les connaissances requises pour être à même de couvrir tous les thèmes du questionnaire, c'est-à-dire, pouvoir décrire tant les premiers pas des initiatives TAD que les rouages politiques et financiers de l'organisation du service. Le plus souvent, selon nos recommandations, l'organisation mandate un haut dirigeant de l'organisation ou de l'instance politique qui chapeaute l'organisation en charge des services TAD. Nous demandons aux organisations des rencontres dans les deux à quatre semaines suivant le premier contact pour limiter la durée de l'essai (prévoyant des étapes de rédaction subséquentes aux entrevues), qui se déroule sur une ou deux sessions universitaires.

4 Description des Services TAD des organisations participantes

4.1 Services TAD de la MRC de Maskinongé

La MRC de Maskinongé offre des services de transports sur demande par le biais de la Corporation de transport collectif de Maskinongé (CTCM).

4.1.1 Historique

Au début des années 2000, le Comité local de développement social (CLDS) de la MRC de Maskinongé identifie des besoins de mobilité de la population et d'harmonisation des initiatives déjà existantes dans la MRC. En lien avec la politique en développement social de la MRC, le CLDS procède à une étude de marché et met de l'avant un projet de transport collectif. Les objectifs sont de favoriser le développement socioéconomique de la MRC, de prévenir l'exode des jeunes et des aînés, de freiner la dévitalisation et de briser

l'isolement. Les lettres patentes de l'OSBL sont datées de 2002 et la signature des ententes de services avec les transporteurs se fait entre 2002 et 2004. Des ententes sont passées avec les services de transport adapté desservant le territoire, les entreprises de taxis, le centre de santé et la commission scolaire du territoire. Le service démarre en 2004.

Les premiers services offerts utilisent les places restantes dans les transports déjà organisés sur le territoire de la MRC, notamment le transport adapté par minibus et par taxi, ainsi que l'autobus du centre de santé. Les transports sont organisés uniquement sur demande. La formule de l'harmonisation vise à maximiser les résultats des efforts déjà investis. Par la suite, la CTCM a toujours tenu à garder un équilibre entre le développement de l'offre et de la demande. Les opportunités de transport naissent à partir des demandes et des besoins exprimés par la population, tout en comptant au maximum sur l'harmonisation des services.

Une problématique particulière s'est posée dans les débuts au sujet du transport d'adultes dans les transports scolaires. Même si la pratique d'embarquer au passage des adultes dans les autobus scolaires pouvait se voir de façon sporadique et informelle, l'instauration de cette offre par la CTCM a fait réagir fortement la population qui s'est montrée réticente. Ainsi, l'utilisation de ces places n'a commencé que vers 2006-2007. Cette méfiance venant de la population a décidé la CTCM à procéder à la vérification des antécédents judiciaires de tous ses membres dès ses débuts en 2004, peu importe le type de transport emprunté.

Une seconde étude de marché a été effectuée en 2008. Puis, en 2016, la CTCM mandate le Centre de gestion des déplacements de la Mauricie et du Centre-du-Québec, l'organisme Roulons VERT, pour procéder à une étude des besoins et de faisabilité (roulons VERT, 2016) qui a mis à profit les données provenant de sources diverses. Parmi celles-ci, on compte Emploi Québec, l'Institut de la statistique du Québec, Statistiques Canada, le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ), la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), la Commission scolaire du Chemin-du-Roy (CSCDR), les établissements d'enseignement post-secondaire de la région (roulons VERT, 2016). Ces études ont toutes été commandées par la CTCM

et visaient à réévaluer l'adéquation entre l'offre et la demande, ainsi que les opportunités de développement.

4.1.2 Organisation

La MRC de Maskinongé délègue l'organisation des transports collectifs à la CTCM, qui compte actuellement 12 postes à son conseil d'administration. Le conseil d'administration (CA) de la CTCM compte un poste coopté et trois postes délégués, dont un maire, un représentant de la commission scolaire du Chemin-du-Roy et un représentant du CIUSSS MCQ. Pour les autres postes, une représentativité des groupes desservis par le service est recherchée (jeunesse, emploi, formation, santé et aînés). L'équipe de travail de la CTCM compte trois membres, une directrice générale, une adjointe à la direction et une commis-comptable. Un poste d'agent de projet peut également être comblé optionnellement en fonction des besoins de l'organisation.

En ce qui a trait à la gestion des opérations, la répartition est assurée en grande majorité par les personnes occupant les postes d'adjointe à la direction et de commis comptable. Les demandes de transport sont placées par les usagers auprès de la CTCM. Les transporteurs agissent à titre de contractuels et la communication des besoins entre ces derniers et la CTCM est effectuée par appels téléphoniques. Dans certains cas, pour annulation en dehors des heures d'ouverture de la CTCM ou lorsque le peaufinage d'un transport est requis, une communication directe peut avoir lieu entre l'utilisateur et le transporteur.

La CTCM travaille en étroite collaboration avec la majorité des organismes de son territoire, surtout en lien avec le développement social et communautaire, ainsi que le secteur de la santé. L'organisation espère ainsi demeurer à l'affût des besoins et enjeux du territoire en lien avec la mobilité. En particulier, le Comité local de développement social reste, depuis les tous débuts, un partenaire de grande proximité. La CTCM est aussi membre et partenaire de l'Association des transports collectifs ruraux du Québec (ATCRQ).

Pour faire la promotion des services en transport, l'organisation tente de diversifier au maximum ses approches. De la publicité est faite par le biais d'affiches, d'annonces dans les hebdomadaires locaux, de dépliants, d'un site Internet et autres. Mais aussi, la CTCM mise beaucoup sur la représentation dans les milieux et les événements puisque ce moyen est évalué par l'organisation comme celui ayant le plus de retombées positives. Parmi les autres moyens, on compte sur la promotion faite par les partenaires, surtout dans la combinaison d'offres de transport bénéficiant aux prestataires de leurs services. Le bouche à oreille et des programmes s'ajoutent également. Notamment, la CTCM a mis sur pied le programme « Fier ambassadeur » qui compte sur le partenariat de bénévoles pour transmettre les informations au sujet des services de transport collectif aux personnes qui s'y intéressent. Une certaine visibilité est mise de l'avant par un autocollant apposé sur le véhicule du bénévole.

Le rapport annuel 2016 de la CTCM présente la répartition des subventions et revenus de l'organisme. Ainsi, 53 % des coûts globaux de transport sont couverts par les subventions du Ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports (MTMDET), 9 % le sont par la MRC, 21 % par le biais des recettes, 18 % par des projets et 1 % sont dans la catégorie « autre » (CTCM, 2016). Les informations fournies par la CTCM quant à la répartition des charges sont peu précises et ne fournissent que des proportions approximatives à ce sujet. La portion des coûts relative aux transporteurs est identifiée comme la plus coûteuse, tandis que dans l'organisation même, la majorité des charges serait relative à la rémunération des effectifs.

4.1.3 Fonctionnement

La majorité des services de la CTCM entrent dans la catégorie des TAD. Une navette effectue un départ journalier 7 jours sur 7 à partir de Maskinongé, faisant un arrêt à Louiseville et un à Yamachiche, à destination de Trois-Rivières le matin et en sens inverse en mi-journée. Le type de véhicule utilisé est modulable en fonction de la demande et les départs ne s'effectuent pas s'il n'y a aucune demande. Plusieurs autres « opportunités de transport » sont offertes à partir et passant par la majorité des municipalités de la MRC,

surtout dans l'axe Nord-Sud le matin et à l'inverse en mi-journée; ou encore, du Sud de la MRC vers l'est (surtout vers Trois-Rivières). D'autres « opportunités de transport » vers Shawinigan desservent le Nord-Est de la MRC. En effet, la population de ce secteur trouve ses services davantage à Shawinigan qu'à Trois-Rivières. Toutes ces opportunités de transport sont effectuées en harmonisation et sont modulables lorsque possible, tant en ce qui a trait au type de véhicule, à l'horaire et au trajet effectué. Des opportunités sont offertes au préalable, avec des horaires et des municipalités de départ, intermédiaires et d'arrivée prédéfinies. Les transports demandés sont analysés et sont mis en relation avec les opportunités existantes. Lorsque les paramètres du transport requièrent de nouveaux moyens, il est quand même organisé et s'il nécessite des besoins sur une base régulière, des analyses plus approfondies sont faites. Le transport est soit harmonisé, soit pris en charge par un autre moyen (en covoiturage par exemple) ou une nouvelle opportunité est créée et promue dans le but de maximiser son utilisation. Le service est de type porte-à-porte dans la plupart des cas, sauf pour la navette vers Trois-Rivières. L'utilisateur doit se présenter 10 minutes avant l'heure prévue de son transport et attendre jusqu'à 10 minutes après.

D'autres transports peuvent être organisés selon les besoins, comme des transports de groupe pour se rendre à des activités sociales ou des événements, des navettes de travailleurs et des transports de dépannage. Un service d'accompagnement est également pris en charge par la CTCM. La stratégie de la CTCM est de faire converger toutes les demandes vers eux et de les traiter au cas par cas pour organiser l'ensemble des transports collectifs de la MRC dans un objectif d'optimisation et d'harmonisation. En 2016, 59 % des déplacements se sont effectués par taxi, tandis que 19 % ont utilisé des autobus de transporteurs privés, 14 % se sont effectués à partir des autocars d'Orléans Express, 1 % par les transports adaptés et l'autobus du Centre de jour, puis 1 % par autobus scolaire.

Plusieurs connexions découlent ensuite des offres de transports de la CTCM, en se rendant à Louiseville, puis dans la MRC d'Autray ou à Trois-Rivières pour se connecter ensuite au circuit d'Orléans Express ou aux services de transport collectif existants faisant les liaisons entre Trois-Rivières et Shawinigan ou la MRC de Nicolet-Yamaska-Bécancour, ou encore le Transport collectif du Haut St-Maurice vers La Tuque.

Les réservations se font en tout temps auprès de la CTCM durant les heures d'ouverture du bureau, soit de 9h à 12h du lundi au vendredi et de 13h à 16h du lundi au jeudi. Elles peuvent se faire par téléphone, boîte vocale ou courriel. L'utilisateur doit réserver 24h à l'avance, mais s'il est possible de répondre à une demande qui ne respecte pas ce délai, elle sera tout de même prise en compte. Toutefois, pour un groupe voulant organiser un transport vers Trois-Rivières nécessitant un véhicule de transport adapté, il faut un minimum de 48h. Dans 50 % des cas, la confirmation est faite tout de suite. Sinon, un retour d'appel est fait à l'intérieur d'une demi-journée. En cas d'annulation, l'utilisateur doit téléphoner dès que possible à la CTCM ou avec le transporteur en-dehors des heures de bureau. Il y a également environ 30 personnes actuellement qui sont inscrites de façon récurrente et régulière, pour qui les places sont réservées automatiquement.

On doit être membre au préalable, entraînant des frais de 10 \$, une seule fois à vie. Une vérification des antécédents judiciaires est effectuée pour tout nouveau membre. Une carte de membre est alors émise. Tous les utilisateurs doivent être membres sauf pour le « Circuit de ville » et le service de navette vers Trois-Rivières. Le prix d'un passage à l'intérieur de la MRC est de 3 \$. Des billets sont en vente dans quelques points précis, dont les bureaux municipaux par exemple. On peut aussi acheter un laissez-passer de 10 passages pour un coût de revient de 2,50 \$ par passage. Le coût est de 6 \$ pour la navette vers Trois-Rivières. Certains usagers réguliers sont facturés tous les mois. Ce mode de fonctionnement rend la démarche plus simple pour certains usagers, surtout avec la clientèle en santé mentale et déficience intellectuelle.

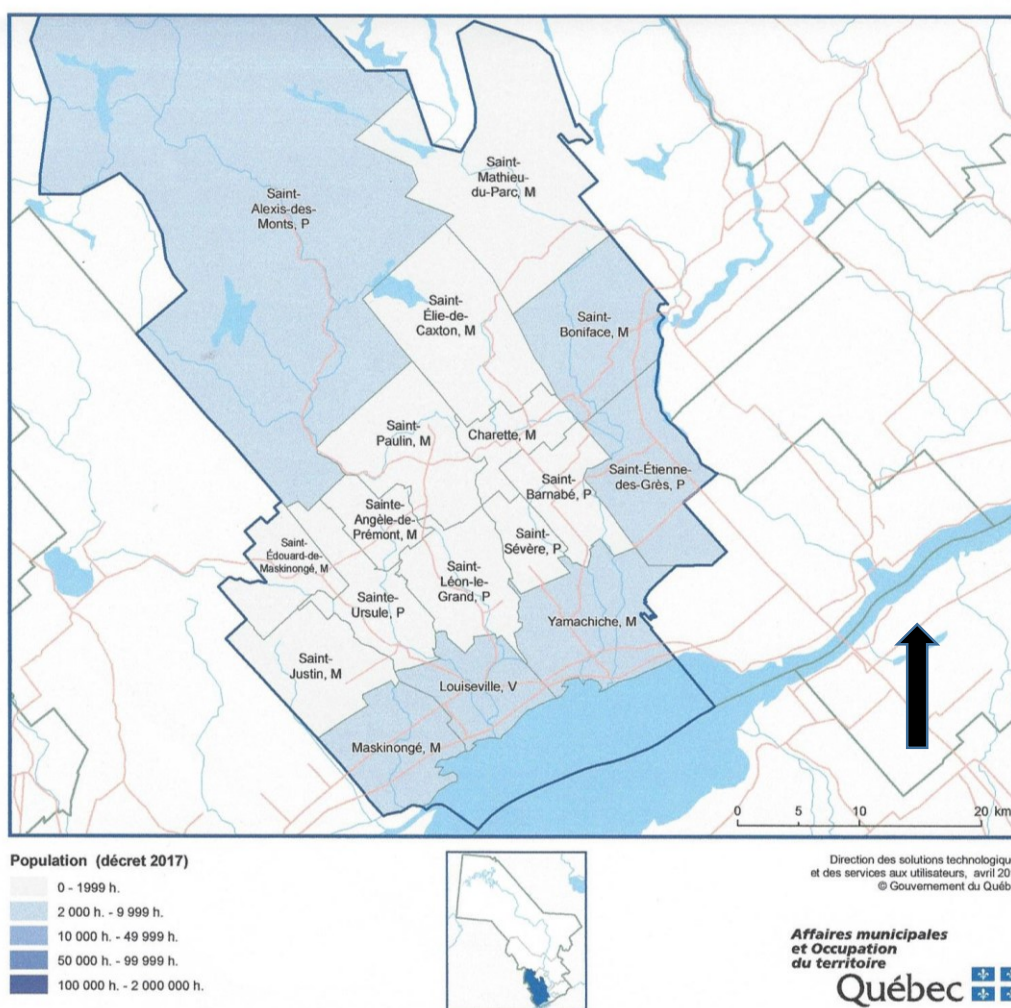
Un logiciel maison prend en charge les dossiers membres, les demandes d'informations, les demandes de réservations et les opportunités de transport. Le logiciel est en mesure de faire des suggestions de transports existants en fonction des paramètres de la demande. Pour l'instant, la plateforme ne transige aucune donnée avec les usagers et les conducteurs. Le logiciel est toutefois en développement et la prochaine version prévoit une application pour téléphone mobile communiquant par réseau avec la base de données. Ceci permettra de transmettre les données d'embarquement de l'utilisateur en temps réel à partir de la

numérisation d'un code à barres apposé sur la carte de membre via l'appareil mobile du chauffeur. L'application pourra également procéder à la proposition d'itinéraires optimaux et la répartition des courses en tenant compte de données géographiques.

La majorité des choix de fonctionnement sont faits dans une optique de simplicité et d'économie de coûts.

4.1.4 Territoire et desserte

La MRC de Maskinongé est située au sud de la région administrative de la Mauricie et en bordure de deux villes-MRC, Trois-Rivières et Shawinigan. Tel que représenté sur la carte du territoire (Figure 2), la MRC de Maskinongé regroupe 17 municipalités dont la plus peuplée est Louiseville au Sud avec un peu plus de 7000 habitants en 2016. La MRC comptait 36 592 habitants en 2016 pour une superficie de 2380 km². La moyenne de densité de population de l'ensemble de la MRC est donc de 15,4 habitants par km². Si on compare à la moyenne de densité de la région dont elle fait partie (sans inclure l'agglomération de La Tuque), la MRC de Maskinongé compte une densité presque moitié moins forte. (MAMOT, 2017)



Tiré de : Affaires municipales et Occupation du territoire Québec (2017)

Figure 2 - MRC de Maskinongé en 2017

La majorité des services de santé de deuxième ligne et certains services de première ligne ne sont pas offerts dans la MRC et nécessitent des déplacements vers Trois-Rivières majoritairement, mais aussi vers Shawinigan. À titre d'exemple, pour aller de Louiseville à Trois-Rivières, il faut parcourir plus de 30 kilomètres. Lorsque les services et activités sont offerts à Louiseville ou dans les autres villes au sud de la MRC, de grandes distances doivent être parcourues par les résidents des plus petites municipalités pour s'y rendre. La population de la MRC a un plus faible taux de scolarisation par rapport à celui de

l'ensemble du Québec, un plus haut taux d'incapacité, un taux d'emploi plus faible et un taux de chômage plus élevé. La MRC de Maskinongé détient les taux de pénétration les plus élevés du CIUSSS MCQ en ce qui concerne les services de santé mentale, de dépendance, de déficience intellectuelle, physique et troubles du spectre de l'autisme. (CIUSSS MCQ, 2015) Le vieillissement de la population est également un enjeu qui prend de plus en plus d'importance dans la MRC et qui exige de planifier les années à venir.

Le nombre total de déplacements en transport collectif a sans cesse grandi depuis les débuts de la CTCM, mais il a connu des bonds fulgurants entre 2013 et 2015 et continue de croître. En 2016, il s'est effectué 22 492 déplacements et l'organisation comptait 1525 membres. Les motifs de déplacements publiés par la CTCM pour 2016 dans son rapport annuel sont répartis ainsi : formation 27 %; médical 21 %; événements 17 %; travail 16 %; loisirs 12 %; bénévolat et soutien aux familles 4 %; rencontres et ateliers 3 %. Le groupe d'âge qui représente le plus haut taux d'utilisateurs est celui des 19 à 40 ans avec 34 %. Ensuite, viennent les 65 ans et plus (25 %), puis les 18 ans et moins (24 %), pour finir avec les 41 à 64 ans (17 %). Il n'existe pas de statistique publiée au sujet de la répartition par sexe, mais la CTCM constate que si les femmes étaient surreprésentées dans les premières années du service, un équilibre homme-femme s'est créé avec le temps. (CTCM, 2016)

4.1.5 Bilan et perspective

Le transport collectif en milieu rural fait partie intégrante d'une stratégie de développement efficace et durable. Il faut penser la mobilité afin de travailler sur les enjeux locaux. La recherche de solutions aux problèmes de mobilité va de pair avec la recherche de solutions aux enjeux sociaux. Le manque d'opportunités de transport est souvent un frein aux démarches pour contrer l'isolement, la pauvreté et d'autres problèmes sociaux. Par exemple, la « Stratégie de mobilité durable des aînés » vise à contrer l'isolement chez les aînés et à permettre à ce groupe grandissant de participer à la vie sociale du milieu.

Les différents groupes concernés voient le transport collectif d'un œil positif, mais il est important d'utiliser de bonnes stratégies de communication. Il faut savoir ajuster son discours

en fonction du groupe à qui on s'adresse. Par exemple, si on s'adresse à la communauté, il faut davantage parler en termes d'accroissement de l'accessibilité, d'inclusion sociale, etc. En contrepartie, quand on parle aux élus, il faut être en mesure de présenter les retombées économiques découlant des bénéfices d'un accroissement de la mobilité.

Il faut trouver la clientèle des services parce qu'elle ne vient pas nécessairement vers le service par elle-même, même si elle en a besoin et que le service existe déjà. Il faut penser autant la demande que l'offre. En faisant grandir la demande, on est aussi en mesure de faire accroître l'offre sans risquer des dépassements de coûts importants.

4.2 Services TAD de la MRC de D'Autray

La MRC de D'Autray organise elle-même le transport sur demande sur son territoire via le Service de transport MRC D'Autray (ST MRC D'Autray). Les services de transport en commun offerts par la MRC portent l'appellation de Taxibus.

4.2.1 Historique

En août 2002, le Conseil régional de transport de Lanaudière (CRTL) est constitué par décret du gouvernement du Québec. Il s'agit d'une structure de transport en commun régional desservant le territoire de Lanaudière. À la suite de la création du CRTL, les MRC de la région de Lanaudière ont chacune déclaré leur compétence en matière de gestion des opérations de transport en commun et du transport adapté sur leurs territoires respectifs (CRTL, 2014). Ainsi, la MRC D'Autray prend en charge l'organisation du transport adapté dès 2002, auparavant organisé par deux organismes à but non lucratif.

Après la mise en place du transport adapté au sein de la MRC, on envisage la création de services de transport en commun pouvant être offerts à l'ensemble de la population. Des expériences dans d'autres MRC du Québec étaient connues, notamment celle de Rimouski. Puis, des subventions du gouvernement du Québec étaient disponibles, ce qui permettait d'offrir des services à des coûts raisonnables. Notons que la présence du CRTL pose la particularité que le transport en commun organisé par la MRC ne peut pas sortir des limites

de son territoire. La plupart des municipalités ont accepté de procéder à des essais. On désire non seulement offrir davantage de mobilité sur le territoire, mais on veut également permettre des connexions avec les circuits régionaux existants et souvent sous-utilisés. Bien que financés en partie par les municipalités de la région, ces circuits sont souvent difficiles d'accès puisque les points d'arrêts sont peu nombreux et relativement éloignés des milieux urbains. Puis, on cherche à offrir aux populations locales la possibilité de se rabattre vers les trois pôles d'importance de la MRC, soit : le pôle Lavaltrie-Lanoraie, le pôle Berthier et le pôle Brandon. Le premier plan de transport élaboré tient compte de ces préoccupations, de la localisation des entreprises dans la MRC et des consultations faites auprès des partenaires, tels la commission scolaire, les centres d'action de bénévoles, les organisations de la santé et d'autres. Les objectifs du ST MRC D'Autray, tel qu'énoncés dans son Plan de développement 2017 (MRC de D'Autray, 2017), sont les suivants:

- rendre les circuits de transport en commun régional déjà en place accessibles à une plus grande partie du territoire;
- permettre un meilleur accès aux trois pôles de la MRC de D'Autray pour les municipalités environnantes;
- mettre en commun les ressources disponibles en matière de transport;
- maximiser les possibilités d'intégration de la clientèle.

De 2005 à 2008, la MRC procède à l'organisation des services et l'inauguration a lieu en avril 2009 avec le premier transport local. Il s'agissait d'un circuit d'autobus opérant selon une fréquence et un parcours réguliers. Cette expérience s'avère un échec et a été interrompu après deux ans d'opération puisqu'il engendre des coûts beaucoup trop élevés (environ 200 000 \$ par an pour moins de 1 500 déplacements de personnes). Parallèlement, à partir de l'été 2009, d'autres expériences, qui s'avèrent beaucoup plus concluantes, voient le jour sous le mode actuel du Taxibus.

4.2.2 Organisation

La MRC décide d'organiser le transport en commun en l'intégrant au service de transport adapté déjà existant pour éviter la création d'une nouvelle instance, maximiser l'utilisation

des ressources et mettre à profit l'expérience déjà acquise. Jusqu'à présent, on utilise le même personnel sans avoir à augmenter les effectifs. Le fonctionnement et la structure de gestion demeurent à peu près les mêmes. De plus, les mêmes outils sont mis à profit et les mêmes ententes courent avec les transporteurs. Ainsi, les ressources requises pour les opérations du transport en commun sont à peu près nulles lorsqu'il n'y a pas de demande.

L'équipe du ST MRC D'Autray est composée de quatre employés, dont un directeur, deux agents à l'administration et un agent répartiteur. À l'automne 2017, un cinquième poste s'ouvre pour offrir l'équivalent d'une ressource supplémentaire affectée pour la moitié de sa tâche au volet administratif et l'autre moitié au volet répartition. Ce rajout est motivé par la prévision d'une augmentation substantielle de l'offre de service et de l'achalandage causée par l'abolition en juin 2017 du CRTL. Les ressources humaines consacrent 40 % de leur temps au volet transport en commun, comparativement à 60 % pour le volet transport adapté plus lourd sur le plan administratif. Les liens avec les transporteurs sont contractuels et n'impliquent que des entreprises de taxi privées. Le prix de chaque course est établi en fonction du nombre de kilomètres parcourus.

Même si peu d'efforts sont mis sur la promotion, quelques moyens de diffusion sont employés. Ils consistent surtout en de la publicité dans les bulletins municipaux, dans les bottins téléphoniques et dans les restaurants. On considère que la publicité dans les journaux locaux est trop coûteuse et procure peu de retombées. Les employés du service font également de la représentation dans les organismes et à différentes tables organisées dans la MRC. Dans une grande proportion, les nouveaux utilisateurs disent avoir découvert les services de transport en commun par le bouche-à-oreille. Les demandes d'ajout de service proviennent parfois des élus et dans d'autres cas, par le biais de regroupements d'organismes communautaires. Une entente de service est en vigueur avec le Réseau de la Santé et des Services Sociaux (RSSS) visant l'intégration des services de transport.

Le budget 2016 affiche un dépassement des dépenses d'un peu plus de 54 000 \$. D'après le ST MRC D'Autray, ce déséquilibre pour 2016 a été absorbé par des surplus accumulés les années antérieures. En 2017, l'atteinte des 20 000 déplacements permettra une

bonification de 75 000 \$ des subventions du MTMDET, rendant ainsi possible l'atteinte de l'équilibre budgétaire pour cet exercice. Pour l'année 2016, les dépenses s'élèvent à 241 791 \$, dont près des deux tiers pour des honoraires payées aux transporteurs. Le reste des dépenses est attribuable à la rémunération du personnel interne et aux frais d'administration. Quant aux revenus, ils totalisaient 187 500 \$, dont 125 000 \$ en subventions du MTQ, 33 285 \$ en revenus liés aux droits de passage et 29 215 \$ en contributions des municipalités. Selon la MRC D'Autray, le coût de revient moyen par transport est de 15 \$. (MRC de D'Autray, 2017)

4.2.3 Fonctionnement

Le modèle du Taxibus repose sur celui déjà en place pour le transport adapté (transport sur réservation par taxi) et permet donc une intégration des services. Le fonctionnement et les processus sont uniformisés, à peu de choses près, pour faciliter l'harmonisation des deux services et simplifier la gestion interne liée à l'organisation des services. Tous les déplacements organisés par le ST MRC D'Autray se font par taxi, que ce soit pour le transport adapté ou collectif. Des usagers de deux types de clientèle peuvent être jumelés dans le même véhicule. Pour chaque circuit existant, différents horaires sont proposés, avec heures de départ, de passage et d'arrivée définis par municipalité. Une carte routière présente chaque circuit en identifiant le territoire de desserte. Le parcours du transport est ajusté en fonction des demandes effectives et n'a lieu que s'il y a de la demande. Les usagers du Taxibus sont la plupart du temps pris en charge à domicile et déposés à l'adresse de leur choix à l'intérieur du territoire desservi par le circuit. Toutefois, il existe quelques arrêts identifiés, mais le ST MRC D'Autray ne préconise pas cette stratégie puisqu'elle juge que cela engendre une plus grande lourdeur administrative. Aussi, dans certaines zones, les adresses sont éloignées les unes des autres. Puis, l'expertise du porte-à-porte acquise en transport adapté pousse le service en ce sens.

Il n'y a pas d'adhésion nécessaire au préalable, mais lors du premier appel de l'utilisateur du service de transport en commun, un dossier est ouvert en recueillant les informations suivantes : le nom de l'utilisateur, son adresse, un numéro de téléphone avec boîte vocale et sa

date de naissance. Le logiciel utilisé pour la gestion des réservations est le logiciel Parcours fourni par l'Union des transports adaptés et collectifs du Québec (UTACQ). Il consiste en une base de données, ainsi qu'une interface permettant des tris et fournissant des listes de demandes. Les personnes attitrées à la répartition organisent ensuite manuellement les transports en fonction des différentes contraintes opérationnelles et des balises internes.

Pour que le service soit garanti, les usagers du transport collectif doivent réserver leur transport en téléphonant à la répartition du service, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 15h la veille du transport demandé. Les usagers le font dans 80 % des cas. Cependant, ils peuvent également réserver le jour même jusqu'à une heure avant l'heure de départ du transport, mais dans ce cas, la possibilité d'obtenir le service n'est pas garantie quoi que rencontrée dans 99 % des cas jusqu'à maintenant. La possibilité de réserver le jour même engage plus de temps investi dans les tâches liées à la répartition, mais dote le service d'une plus grande flexibilité. On peut procéder à l'annulation d'un transport jusqu'à une heure avant l'heure de départ du service sans pénalité. L'utilisateur du service de transport en commun doit attendre à l'extérieur, à proximité du lieu de rencontre prévu cinq minutes avant l'heure prévue et attendre jusqu'à cinq minutes après. Ce court délai est apprécié de la clientèle puisqu'il limite le temps d'attente. Toutefois, les horaires peuvent être ajustés dans une plage de 15 minutes avant ou après l'horaire prévu, en fonction des réservations et des jumelages effectués. Si on prévoit une modification de plus de 5 minutes, la répartition doit aviser l'utilisateur la veille du transport planifié. Un service de garde est en fonction tous les jours de 5h30 à 23h30 pour les cas d'annulation, de vérification ou de signalement de retard.

Les services de transport offerts par la MRC D'Autray permettent des rabattements vers d'autres services de transport collectif existants. En effet, certains circuits du CRTL traversent la MRC en y faisant des arrêts et permettent de rejoindre Joliette, la MRC de L'Assomption et Montréal. Notamment, un rabattement est possible vers certains circuits du CRTL faisant arrêt à la jonction des autoroutes 40 et 31 à Lavaltrie (environ 12 kilomètres à l'extérieur du cœur de la municipalité). Le service Taxibus est même offert gratuitement aux heures de pointe pour une connexion avec ces circuits sur preuve d'achat

des droits de passage du CRTL. De plus, l'offre de transport de la MRC D'Autray permet de se connecter avec le traversier à destination de Sorel et avec les services du transporteur privé Orléans Express à destination de Montréal, Trois-Rivières et Québec.

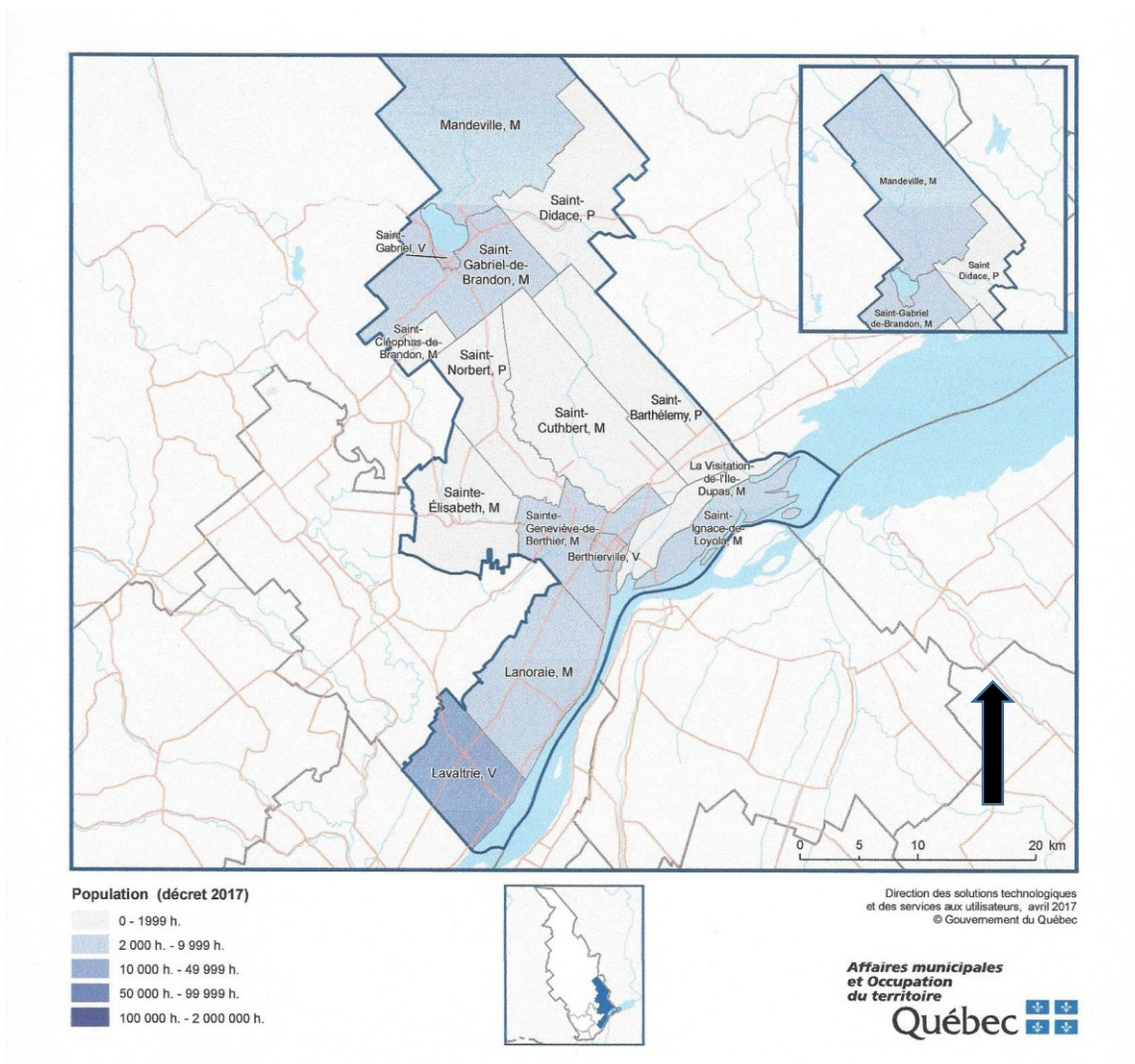
Les tarifs du Taxibus sont les mêmes que les tarifs appliqués au transport adapté. Ils sont variables d'un circuit à l'autre et modulables selon la distance entre les points de départ et d'arrivée. Par exemple, si le circuit se limite à circuler à l'intérieur d'une seule municipalité, le tarif exigé à l'utilisateur est de 2 \$. Pour une jonction entre deux municipalités limitrophes, il est de 2,25 \$. Pour de plus grandes distances, les tarifs sont établis en fonction du kilométrage parcouru, pouvant aller jusqu'à un maximum de 3 \$, à l'exception du circuit Saint-Gabriel – Berthier pouvant aller jusqu'à 5,50 \$. Le seul moyen pour régler les droits de passage est en argent comptant. Toutefois, il existe également des options de laisser-passer mensuels. Pour un transport quotidien aller-retour d'un point de départ à un point d'arrivée fixes chaque jour, le prix de « L'Exclusif » est établi à 20 fois le tarif d'un aller simple entre ces deux points. Le laisser-passer « Tout-aller » est offert dans les grandes municipalités (Berthierville, Ville Saint-Gabriel et Lavaltrie) au coût de 60 \$ par mois. Il permet d'effectuer quotidiennement un nombre illimité de déplacements à l'intérieur d'une seule et même municipalité. Puis, le « Tout-aller limité » permet un aller-retour par jour pour 25 fois le tarif du circuit choisi, qu'il soit limité à une seule municipalité ou qu'il s'étende à plusieurs. Les municipalités faisant l'objet de l'aller-retour doivent être les mêmes chaque jour, mais les adresses exactes d'origine et de destination peuvent varier d'un jour à l'autre. Pour les laisser-passer mensuels, une carte est émise afin d'identifier l'utilisateur auprès du chauffeur.

Selon le ST MRC D'Autray, l'utilisation généralisée du taxi comme moyen de transport fournit un service de bonne qualité, plus flexible et plus personnalisé que les autres moyens envisageables, à des coûts similaires. Toutefois, le ST MRC D'Autray n'est pas fermé à réajuster ses modes de fonctionnement si la demande venait à être plus forte dans certains secteurs. Le territoire de la MRC étant desservi par 15 permis de taxi, il est possible de répondre à la demande de volumes comparables à ceux connus ces dernières années et même au-delà. Un moins grand nombre de passagers par véhicule limite le nombre d'arrêts

et par le fait même, le temps de parcours de chaque usager. Aussi, les transporteurs taxis n'exigent pas de minimum de temps de travail et ne contraignent pas le service à des horaires fixes, comparativement aux transporteurs opérant des circuits d'autobus. Puis, ce mode de fonctionnement rend les démarches de planification et d'opération simples par rapport à l'organisation par utilisation des places restantes dans de plus gros véhicules de transport adapté et dans les autobus scolaires. Il procure également davantage de fiabilité et de constance au service, qualités nécessaires pour rejoindre la clientèle des travailleurs. Une contrainte est toutefois identifiée à l'effet que de plus petits véhicules donnent lieu à davantage de promiscuité, pouvant déplaire aux usagers dans certains cas, surtout lors de plus longs parcours. Le fonctionnement sur demande rencontre également une faiblesse dans certains cas quant à la fiabilité. Il arrive à l'occasion que des chauffeurs oublient qu'un transport est planifié. Le contexte d'irrégularité des horaires, n'opérant qu'à la demande, augmenterait ce risque selon certaines expériences vécues.

4.2.4 Territoire et desserte

La MRC de D'Autray se situe à l'est de la région administrative de Lanaudière. Elle est bordée en bonne partie au sud-est par le fleuve Saint-Laurent et à l'est par la région administrative de la Mauricie. Ses autres frontières bordent les MRC de Matawinie, de L'Assomption et de Joliette. Le territoire est principalement occupé par des zones agricoles au sud et par des zones forestières au nord. C'est le secteur tertiaire qui emploie la majeure partie de la population active de la MRC. La MRC D'Autray, dont le territoire est représenté sur la carte ci-dessous (Figure 3), est composée de 15 municipalités et couvre un territoire de près de 1 233 km², pour une population totale de 41 956 habitants en 2016.



Tiré de : Affaires municipales et Occupation du territoire Québec (2017)

Figure 3 - MRC D'Autray en 2017

La municipalité la plus peuplée est Lavaltrie avec 13 714 habitants, suivie par Lanoraie (4 565 habitants) et Berthierville (4 141 habitants). Ces trois municipalités se trouvent sur un axe est-ouest le long de l'autoroute 40 et de la route 138 entre Montréal et Trois-Rivières. Puis, au nord de la MRC, on retrouve une poche importante de population regroupant les municipalités de Saint-Gabriel, Saint-Gabriel de Brandon et Mandeville, regroupant plus de 2 000 habitants chacune. La municipalité de Saint-Gabriel est d'ailleurs

la 4^e plus peuplée de la MRC avec 2 754 habitants. La densité de population de la MRC s'établit à 34 habitants par km², la plus faible de la région. Si on considère l'ensemble de la région de Lanaudière, en excluant la MRC de Matawinie (5 habitants par km²), la densité de population y est 155 habitants par km². (MAMOT, 2017)

Les trois pôles d'importance (Lavaltrie-Lanoraie, Berthier et Brandon) constituent les trois principales zones d'attraction de la clientèle, selon le ST MRC D'Autray. Hors MRC, les centres de captation sont surtout la ville de Joliette, la MRC de L'Assomption et Montréal. En 2016, le service de transport en commun a enregistré 17 351 déplacements effectués. Sur ceux-ci, 5 396 ont été effectués en mise en commun avec le transport adapté et 430 avec le RSSS. Le pôle Lavaltrie-Lanoraie a généré environ 6 300 déplacements, celui de Berthier a enregistré environ 8 000 déplacements et le pôle Brandon a connu environ 3 000 déplacements. Les motifs de déplacements concernaient le travail dans 62 % des cas, l'éducation dans 7 % des cas, la santé pour 2 % des cas et 29 % sont inconnus. Sur 912 clients en 2016, 19 % étaient âgés de 0 à 18 ans, 35 % de 19 à 40 ans, 28 % de 41 à 64 ans, puis 18 % avaient 65 ans ou plus. Les femmes représentaient 64 % de la clientèle, les hommes 36 %. (MRC de D'Autray, 2017)

Selon les estimations du ST MRC D'Autray, les services de transport en commun dispensés desservent environ 75 % du territoire et de 90 % à 95 % de la population du territoire de la MRC. La portion du territoire non desservie représente des zones de parcs naturels et des secteurs de certaines municipalités, de grands territoires difficiles à desservir compte tenu des coûts associés. Les principales heures d'achalandage sont entre 6h et 8h, puis entre 15h et 17h. Toutefois, les blocs d'heures de travail de plus en plus utilisés par les employeurs, dans le secteur du commerce au détail notamment, procure un certain volume d'achalandage qui s'échelonne tout au long de la journée.

4.2.5 Bilan et perspective

Il est reconnu par le ST MRC D'Autray que les élus, échaudés par l'expérience du CRTL, étaient réticents au départ du projet à l'organisation d'un service de transport en commun

sur leur territoire. Le conservatisme et le culte de la voiture que connaît le milieu rural auraient également été des freins. Pourtant, certains élus ont adhéré et soutenu le projet. Aujourd'hui, toutes les municipalités sont partie prenante. Le fait d'avoir su démontrer que des solutions étaient envisageables à des coûts raisonnables a permis cette adhésion. Puis, le respect des prévisions de coûts et le rythme de progression respectant les capacités de l'ensemble des parties prenantes ont contribué à rehausser la notoriété du service. Le ST MRC D'Autray perçoit le transport en commun dans la MRC et le présente aux élus comme un levier économique d'importance. Les emplois offrant des salaires modestes sont nombreux dans la région et il est souvent difficile de les combler. Les personnes aptes à occuper ces emplois perçoivent peu d'intérêt à occuper ces emplois si cela engendre des coûts élevés de transport. Il faut donc offrir aux travailleurs la possibilité de se déplacer à faible coût pour les attirer vers ces emplois. Aussi, aux dires de certains élus, le fait d'avoir accès à un service de transport en commun est une préoccupation de plus en plus évoquée par les visiteurs envisageant de s'installer dans les municipalités de la MRC. Une perspective d'accroissement des évaluations foncières par la présence de services de transport en commun est également envisagée et encourage les municipalités à adhérer aux projets allant en ce sens.

Un bon niveau de satisfaction de la clientèle est pressenti par le constat d'une augmentation constante du nombre de déplacements d'année en année depuis l'implantation. Les plaintes sont peu nombreuses, bien que des frustrations soient parfois exprimées par la clientèle, surtout lorsque des problèmes sont rencontrés ou lorsque l'horaire offert ne rencontre pas les besoins des usagers.

Selon le ST MRC D'Autray, l'avenir serait à l'intégration. Des services parallèles sont trop coûteux et nuisent au développement de l'offre. Un cas précis nous est rapporté où un centre d'action bénévole de la MRC a pris la décision de limiter son offre de transport aux personnes n'ayant pas accès au transport adapté, dans le souci d'offrir une aide complémentaire et non concurrentielle aux services déjà existants. Cette directive est perçue par la MRC comme un geste courageux et juste de la part de cet organisme. Aussi, le ST MRC D'Autray perçoit le transport à la demande comme une option intéressante

dans la mesure où elle permet une modulation de l'offre en fonction des besoins ressentis à travers la réponse de l'offre existante. On peut ajuster l'offre selon les territoires de desserte ou en fonction d'horaires et de journées précises de façon récurrente ou spontanée.

Le défi principal des services de transport en commun en milieu rural, selon le ST MRC D'Autray, serait l'atteinte de meilleurs rendements en visant à maximiser l'offre et à restreindre les coûts. Pour y arriver, on tente de minimiser les coûts en administration pour que les fonds disponibles soient davantage attribués aux déplacements eux-mêmes.

4.3 TAD MRC Haut-Saint-François

La MRC du Haut-Saint-François a compétence en transport collectif sur son territoire. Elle mandate Transport de personnes HSF (TPHSF) pour l'organisation et le développement de ses services de transport collectif.

4.3.1 Historique

La première initiative de transport collectif ayant été mise sur pied par la MRC est un circuit régulier. Ayant vu le jour en 2008, la ligne verte est desservie par minibus selon des horaires et des parcours fixes. Ce service existe encore aujourd'hui et connaît un franc succès et une bonne notoriété auprès de la communauté. Puis, en voulant répondre à certains besoins exprimés par le monde communautaire, la MRC met sur pied un projet pilote de transport par taxi comportant très peu de restrictions à l'usage. L'expérience s'avère peu concluante compte tenu des coûts engendrés par rapport au rendement insatisfaisant. Toutefois, convaincue que le transport sur réservation est le meilleur moyen de maximiser l'offre globale de mobilité sur son territoire, la MRC décide d'aller de l'avant malgré ce résultat. Elle mise sur des balises plus strictes, des stratégies de fonctionnement et de développement plus prometteuses et une structure organisationnelle plus cohérente. L'un des objectifs visés est de permettre un rabattement vers la ligne verte pour les citoyens des municipalités qui ne sont pas directement desservies par celle-ci.

Le transport sur réservation est inauguré à l'automne 2013 lors d'une conférence de presse, après que la MRC ait conclu des ententes avec différents transporteurs et organismes. Les contrats avec les entreprises de taxi et l'entente avec l'organisme mandataire du transport adapté dans la MRC (Transport du bonheur) ont été conclus relativement aisément. Les ententes avec le secteur scolaire sont plus difficiles à obtenir. À l'heure actuelle, la Commission scolaire des Hauts-Cantons permet à des usagers du transport collectif de se greffer à son transport scolaire, mais les pourparlers avec la Commission scolaire Eastern Townships perdurent toujours sans entente intervenue. Les services sont alors organisés et administrés par la MRC, tandis qu'elle mandate le Carrefour jeunesse-emploi du Haut-Saint-François pour s'occuper de la répartition et de la promotion du service.

La MRC fait le constat d'une demande peu soutenue. L'harmonisation entre le transport collectif et le transport adapté est complexe puisque gérée par des organisations distinctes. Elle connaît en même temps des succès avec les services qui sont dispensés à des partenaires au moyen d'ententes, comme c'est le cas avec le RSSS. Conseillée par l'ATCRQ dont elle est membre, la MRC décide de procéder à une intégration du transport collectif et du transport adapté en mettant en place une structure commune sous la forme d'un guichet unique. En avril 2015, un comité de mise en place formé de représentants de la MRC et de l'organisme Transport du bonheur établit les balises du projet et procède à la modification des règlements généraux, ainsi que de la charte de Transport du bonheur pour y intégrer le volet transport collectif. Le travail du comité de mise en place a facilité l'intégration en rassurant la communauté que l'offre de service de chacun des volets n'allait pas être affectée négativement par la nouvelle structure. La mise en application du guichet unique est effective à partir de janvier 2016. Les opérations et le développement des deux volets du transport de personne sur le territoire de la MRC sont désormais pris en charge conjointement par une seule entité.

4.3.2 Organisation

Le conseil d'administration de TPHSF est composé de quatre élus municipaux, d'un représentant du volet transport collectif de l'organisation, d'un représentant du transport

adapté, ainsi que d'un représentant du comité stratégique. Le comité stratégique est composé de plusieurs représentants de la société civile (emploi, éducation, communautaire, loisir, entreprise, etc.) qui sont en mesure de faire connaître les besoins des secteurs qu'ils représentent. La répartition, le développement et la promotion des deux volets sont assumés par trois employés à temps plein. Toutefois, la naissance récente du volet transport collectif exige présentement davantage d'efforts investis au développement. L'administration liée aux finances et aux programmes d'aide gouvernementaux demeurent la responsabilité de la MRC. Les ententes de services se prêtant aux deux volets sont désormais communes. Puis, les programmes du MTMDET étant différents pour les deux volets, deux comptabilités distinctes sont tenues.

L'organisation est propriétaire de six véhicules de transport adapté. Et elle est sur le point de faire l'acquisition d'un permis de taxi pouvant être dédié au transport adapté. Présentement, aucun véhicule taxi sur le territoire de la MRC ne permet l'embarquement d'un fauteuil roulant. Si les programmes d'aide au transport collectif ne permettent pas aux organisations municipales et paramunicipales d'utiliser leurs propres véhicules pour dispenser le service, le transport adapté est exempt de cette contrainte. Aussi, lorsque les véhicules sont utilisés pour le transport de personnes à mobilité réduite, le jumelage d'usagers du transport collectif est possible.

Il est difficile à l'heure actuelle d'établir un portrait budgétaire du transport collectif de TPHSF puisqu'une bonne partie de l'année 2016 a été consacrée à la mise en place du service de transport sur réservation. Toutefois, TPHSF est en mesure d'estimer qu'en mode pleinement opérationnel, plus de 50 % du budget est attribuable à la rémunération des transporteurs. L'administration et la promotion du service représentent l'essentiel des autres dépenses. Les programmes ministériels d'aide couvrent environ les deux tiers des coûts du service sur demande selon TPHSF, alors que les municipalités, la MRC et les recettes des droits de passage couvrent le reste. Également, une certaine part des revenus provient d'ententes avec des partenaires comme le RSSS.

Des partenariats sont établis avec, entre autres, la corporation de développement communautaire, le RSSS et la Commission scolaire des Hauts-Cantons. Le RSSS éprouve certains besoins en transport collectif pour une partie de sa clientèle. Grâce au financement lié à cette entente, TPHSF est en mesure d'offrir des services de transport collectif à cette clientèle avec moins de restrictions. Par le fait même, elle bonifie son offre de service pouvant profiter à l'ensemble des usagers par jumelage lorsque l'occasion se présente. La Commission scolaire des Hauts-Cantons collabore de façon exemplaire selon TPHSF. Elle offre la possibilité d'utiliser les places restantes dans les autobus du transport scolaire. De plus, elle collabore à l'organisation des services de transport collectif pour une partie de sa clientèle ayant des besoins spécifiques. Les difficultés fonctionnelles rencontrées chez cette clientèle ne leur permettent pas d'accéder à la conduite d'une automobile. Ainsi, des projets pilotes de transport collectif sont développés, fournissant l'enseignement nécessaire à l'utilisation du transport collectif.

La promotion du service se fait par le biais du site Internet et de représentations dans les milieux, telles des tournées des municipalités, des visites dans les écoles, les entreprises et les organisations à vocation sociale et communautaire. Cette présence permet en même temps de constater les besoins. Les tentatives de publicité grand public effectuées avant la mise en place du guichet unique se sont montrées inefficaces. Les couvertures de presse liées à l'implantation de la ligne verte en 2008, au service de transport sur réservation en 2013, ainsi que du guichet unique en 2016 ont procuré une belle visibilité aux services de transport collectif de la MRC. Le caractère peu commun de telles initiatives dans la région et le succès connu avec la ligne verte ont favorisé un intérêt soutenu de la part des journalistes, même à l'extérieur de la région.

L'organisation constate que les gains les plus profitables proviennent des ententes qui permettent d'organiser les services pour une clientèle spécifique. En 2017, il est donc prévu d'investir des efforts considérables pour permettre la signature d'ententes avec des partenaires pouvant faire progresser l'offre de service et engager des apports financiers. Par exemple, on vise les établissements d'enseignement post-secondaire, les résidences pour personnes âgées, les entreprises, etc. En même temps, toutes sortes d'initiatives sont

mises de l'avant pour maximiser l'offre à partir des moyens existants. Par exemple, on tente de favoriser l'occupation des places restantes en transport adapté en identifiant des arrêts à des endroits stratégiques sur les parcours déjà établis du transport adapté. Les utilisateurs du transport collectif peuvent embarquer à ces arrêts s'ils ont réservé leur transport au préalable.

4.3.3 Fonctionnement

Les services de transport sur demande du Haut-Saint-François se présentent sous différentes formes. D'abord, on utilise les places restantes dans les véhicules de transport adapté mais en limitant l'offre aux circuits et horaires déjà établis pour le service de transport adapté. Il n'est pas exclu de modifier le parcours emprunté tant que l'horaire en place n'est pas affecté. Ensuite, des déplacements sont offerts via les places restantes dans les autobus du réseau de transport scolaire de la Commission scolaire des Hauts-Cantons. Ce mode de fonctionnement rencontre une faible adhésion puisqu'il oblige une vérification des antécédents judiciaires. Toutefois, TPHSF a adhéré à un programme de la Société québécoise d'information juridique pour offrir aux utilisateurs potentiels la prise en charge des procédures liées à cette vérification. Puis, même s'il canalise un faible volume d'usagers, le transport scolaire détient de très forts taux de couverture du territoire. Un autre type de transport sur réservation est organisé par TPHSF en jumelant des usagers sur des circuits desservis par des véhicules taxi. Il y a déjà certains circuits organisés pour des clientèles visées par des ententes spécifiques. Puis, il est possible de créer de nouveaux circuits par jumelage de trois personnes ou plus. Lorsque de nouvelles demandes sont faites, on tente de lier l'usager à l'un des circuits existants. Sinon, lorsqu'il s'agit d'une demande impliquant un besoin récurrent, les informations sont conservées jusqu'à ce qu'un jumelage soit possible avec d'autres demandes. D'autres services s'ajoutent également tels que l'organisation de transports de groupe pour accéder à des événements ou des loisirs. En plus de ces offres de transport, TPHSF donne accès à une plateforme de support au covoiturage (covoiturage.ca) via son site Internet.

L'utilisation du service est ouverte à tous et il n'y a pas de frais lié à l'ouverture du dossier. Lors du premier appel, la personne fournit son nom, son adresse et son numéro de téléphone. Seule l'utilisation d'une place en transport scolaire requiert une procédure spécifique reliée à la vérification des antécédents judiciaires et une carte d'identification est alors émise. Il est recommandé d'effectuer la réservation le plus tôt possible puisque les places disponibles sont attribuées en fonction de l'ordre des appels. Il est demandé de réserver 24h à l'avance en appelant à la répartition de TPHSF entre 8h et 17h du lundi au vendredi. Toutefois, si un jumelage est possible à partir des offres de transport déjà planifiées, la demande sera considérée dans tout délai jugé raisonnable. Les annulations sans frais doivent être faites 24h à l'avance. Il est demandé à l'utilisateur de se présenter au point d'embarquement cinq minutes avant l'heure prévue du transport. Les horaires des circuits existants sont accessibles via le site Internet de TPHSF.

Un système de jetons est en fonction mais il sera aboli en 2018. Le paiement en argent est accepté en tout temps. Le prix d'un déplacement en transport sur réservation lorsqu'il est effectué en minibus à l'intérieur de la MRC est de 3,50 \$. Il est de 6 \$ lorsqu'il est effectué par véhicule taxi. Pour sortir de la MRC au moyen d'un véhicule taxi, le tarif d'un passage est de 7 \$. Notons que les points d'accès à l'extérieur de la MRC sont limités à certains centres hospitaliers de la région. Les transferts entre les différents circuits offerts par TPHSF se font sans frais, incluant la ligne verte.

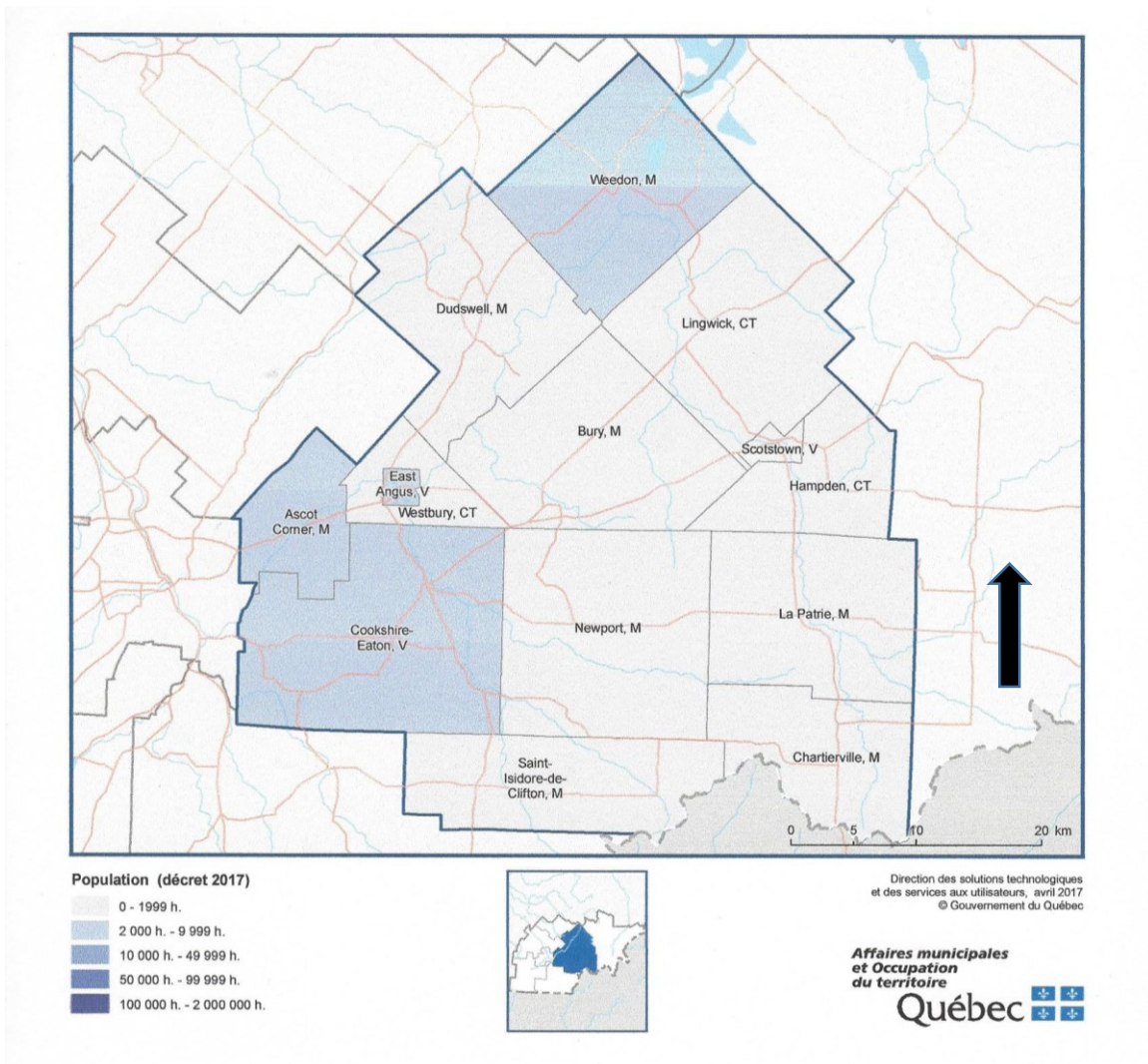
Actuellement, aucun logiciel spécifique n'est utilisé pour effectuer les opérations liées à la répartition. Bien que le volet transport adapté soit pris en charge par le logiciel Parcours de l'UTACQ, il s'avérera difficile d'y intégrer le volet transport collectif. Un projet pilote mettant en collaboration la MRC du Haut-Saint-François, l'ATCRQ et trois autres MRC est en cours pour le développement de solutions technologiques de gestion intégrée du transport de personnes à l'échelle des MRC. Les débuts de l'implantation devraient avoir lieu au cours de l'année 2018. Selon TPHSF, le projet implique un système de géolocalisation mettant à profit une technologie de cartes à puce et de numériseurs pouvant communiquer avec la plateforme centrale en temps réel. Puis, des parcours peuvent être créés automatiquement en fonction des réservations enregistrées. Par ailleurs, l'acquisition

automatique des données de déplacements des usagers à l'aide de tels outils permet des analyses plus exactes et plus rapides quant à la pertinence des circuits. Des économies de temps de travail, que l'on compte réinvestir au développement des services, sont envisagées avec de tels moyens. Chez TPHSF, on se dit grandement impatientes d'avoir accès à ce système. De plus, un système d'alerte est en place depuis 2008 pour la ligne verte et sera progressivement étendu à l'ensemble des circuits. Il signale les retards et les annulations aux usagers ayant réservé en cas d'incident.

Les choix des modes de fonctionnement sont issus en grande partie des conseils transmis par l'ATCRQ. Bien que les considérations des différents groupes impliqués aient été pris en compte, la MRC a tenu à mettre à profit les expériences positives rencontrées par l'ATCRQ dans d'autres projets semblables. C'est d'ailleurs celle-ci qui, entre autres, a suggéré à la MRC de regrouper le transport collectif et le transport adapté sous la forme d'un guichet unique.

4.3.4 Territoire et desserte

La MRC du Haut-Saint-François est la deuxième plus vaste de la région de la Mauricie, représentant près du quart de son territoire. Elle s'étend en 2016 sur une superficie de 2 272 km² dont environ 80 % de couverture forestière. Au sud, les limites territoriales de la MRC longent la frontière entre le Canada et les États-Unis. Pour le reste, elle est bordée en majorité par d'autres MRC de la même région administrative. La MRC du Haut-Saint-François, représentée sur la carte ci-dessous (Figure 4), compte 22 314 habitants en 2016 et regroupe 14 municipalités sur son territoire, dont les trois plus peuplées sont situées à l'ouest, près d'une zone de contact avec la Ville de Sherbrooke. Il s'agit de Cookshire-Eaton, East Angus et Ascot Corner. À elles seules, elles regroupent près de 55 % de la population de la MRC pour une couverture de 17 % de la superficie globale. La quatrième municipalité la plus peuplée est Weedon, comptant plus de 2 600 habitants. Celle-ci est située tout au nord de la MRC, à près de 40 km de Cookshire-Eaton.



Tiré de : Affaires municipales et Occupation du territoire Québec (2017)

Figure 4 - MRC du Haut-Saint-François en 2017

La densité démographique moyenne de la MRC du Haut-Saint-François est inférieure à 10 habitants par km². Celle de la région de la Mauricie, en excluant la Ville de Sherbrooke (462 habitants par km²), est de 16 habitants par km². L'agriculture et l'industrie forestière dominent historiquement parmi les secteurs économiques de la MRC du Haut-Saint-François, mais elle se voit de plus en plus favorisée par l'essor du secteur touristique lié à la villégiature.

Alors que la ligne verte dessert le secteur Cookshire-Eaton, East Angus, Ascot Corner en mode circuit régulier pour accéder à la Ville de Sherbrooke, les services varient sur le reste du territoire. Bien que TPHSF offre des services de mobilité sur l'entièreté de son territoire, les possibilités de pouvoir en bénéficier dépendent des circuits déjà offerts et des demandes effectives pouvant permettre des jumelages. Les circuits existants en mode transport collectif sur réservation se concentrent surtout au sud de la MRC, puis du sud au nord suivant l'axe de la route 112 dans la portion ouest de la MRC. De plus, la plupart de ces circuits ne permettent pas de rajustements d'horaire, donc des détours, puisqu'ils jumellent avec le transport adapté. Cela implique donc que même si certaines municipalités sont desservies, les secteurs à l'extérieur des centres sont souvent dépendants de déplacements autonomes pour que la clientèle se rende aux points de rendez-vous désignés. Les taxis sont peu nombreux sur le territoire (4 véhicules en tout) et la limitation à trois passagers par transport sur un même axe restreint les possibilités pour un individu seul d'obtenir un transport.

Nous n'avons pu obtenir de chiffres précis concernant l'achalandage du transport sur réservation puisque les services tels qu'ils sont offerts présentement ne sont en opération que depuis moins d'un an. Toutefois, TPHSF estime qu'environ 5 000 déplacements en mode sur demande ont été effectués en 2016, une augmentation d'environ 2 000 déplacements par rapport à 2015. Les étudiants et les travailleurs seraient les plus grands utilisateurs, suivis par les personnes âgées.

4.3.5 Bilan et perspective

Le transport collectif sur le territoire de la MRC en est à ses tout débuts. Le développement du transport sur demande engage actuellement beaucoup de démarchage pour former des partenariats impliquant des engagements financiers. Il est difficile de capter et de fidéliser la clientèle avec une offre déficiente ou irrégulière. En organisant les services par clientèle et en obtenant du financement pour couvrir ces besoins, on est en mesure d'accroître l'offre et de répondre à davantage de demandes provenant du reste de la population.

Même si toutes les municipalités adhèrent aux services sur réservation depuis 2012, les opinions sont partagées au sein des élus municipaux de la MRC. Pour certains, le transport collectif sur réservation n'a pas sa place en milieu rural. La ligne verte, pour sa part, bénéficiant d'un franc succès est soutenue par tous. Toutefois, en deçà d'un tel rendement, certains craignent une démesure des coûts engagés par rapport aux retombées positives. Les jugements sont perceptibles tant de la part des élus que des citoyens à l'égard du transport collectif. Il est régulièrement dépeint comme étant un service dédié principalement à prendre en charge les plus démunis. Les bénéfices attendus par la MRC sont pourtant défendus par d'autres. On espère entre autres encourager les jeunes à demeurer dans leurs milieux en offrant des possibilités de déplacements quotidiens vers les établissements d'enseignement postsecondaire. Plus globalement, on désire offrir un maximum d'accès à l'ensemble des services offerts sur le territoire de la MRC et à l'extérieur. La MRC perçoit le transport collectif comme un outil de développement social, économique et culturel. Par ailleurs, des considérations environnementales sont également défendues et promues par certains élus. La municipalité d'Ascot Corner a récemment investi pour l'installation d'abribus, signe que les bienfaits commencent à se faire sentir. Les groupes communautaires défendent les bienfaits de tels services et perçoivent ceux-ci comme étant vitaux pour la communauté. On travaille actuellement chez TPHSF à développer des outils pour démontrer concrètement les retombées du transport collectif. Par exemple, grâce au calculateur de gaz à effet de serre fourni par la plateforme de Covoiturage.ca, on est en mesure de démontrer ce que les investissements de la MRC représentent en quantités de gaz à effet de serre. On peut également démontrer aux individus ce que leur utilisation engendre comme retombées.

Des avancées sur différents plans sont attendues. Par exemple, on envisage un partenariat avec la MRC du Granit permettant de prolonger la ligne verte jusque sur son territoire, desservant du même coup une plus grande partie du territoire de la MRC du Haut-Saint-François. Aussi, avec le temps, on espère obtenir davantage de collaboration d'entités proches de la MRC. Entre autres, les pourparlers avec la commission scolaire anglophone devraient s'accroître sous peu en espérant un dénouement favorable permettant d'étendre et d'augmenter le nombre de points de desserte. La collaboration de la Société de transport

de Sherbrooke (STS) est également souhaitable, mais les tentatives se sont avérées vaines jusqu'à présent. Présentement, les usagers de TPHSF doivent payer leur titre de transport de la STS pour une correspondance avec ce réseau. Un transfert gratuit ou un coût harmonisé pourrait être envisagé.

5 Interprétation et discussion

Le TAD tel qu'on le connaît en France n'est pas formalisé de la même manière au Québec. En France, la *LOTI* établit les conditions qui définissent un TAD. En revanche, au Québec, le TAD n'est défini dans aucune loi ni par aucun autre écrit institutionnel. La *Loi sur les transports au Québec* renferme bien une section relative au service municipal de transport en commun qui définit les conditions qui lui sont propres (Publications Québec, 2017). Toutefois, aucune distinction n'y est faite entre un service régulier et un service à la demande. Néanmoins, le transport local en milieu rural emprunte la plupart du temps les modèles de service comportant les caractéristiques d'un transport à la demande ou plus souvent nommé ici, « transport sur réservation », c'est-à-dire qui s'effectue seulement si une demande est enregistrée et qui permet un certain niveau de flexibilité pour s'ajuster aux besoins de la clientèle. Le TAD constitue un moyen permettant aux organisations locales et régionales au Québec d'offrir un service de transport collectif dans les territoires moins densément peuplés. La demande y est plus faible et les distances à parcourir sont souvent grandes, allant dans certains cas jusqu'à quelques dizaines de kilomètres. Les compétences des MRC en ce qui a trait au développement local et régional les incitent à mettre en œuvre des moyens pour favoriser la mobilité de sa population. Elles sont chargées du développement de l'offre de transport en commun local lorsqu'elles déclarent leur compétence en ce domaine, soutenues par le milieu municipal.

Le TAD est un service de transport public s'effectuant à la demande des usagers. Les besoins en termes de transport sont divers et ne sont pas tous concentrés dans des plages horaires restreintes. Il est même possible qu'aucun besoin ne soit effectif pour une journée spécifique ou un moment de la journée. Par souci de rationalisation des ressources, il importe de restreindre l'offre de service aux seuls moments où des besoins sont exprimés.

Le transport à la demande prend tout son sens dans le fait qu'il tient compte des demandes placées par les usagers et qu'il n'effectue pas de déplacements à vide. Peu importe le type de service TAD, si aucune demande n'est enregistrée, aucun départ ne s'effectue pour une période donnée.

5.1 Histoire des TAD au Québec

Les TAD font leur apparition en France dans les années 70 et sont définis dans les textes législatifs à partir de la décennie suivante (Champeau,2005). En 1992, déjà plus de 200 services de ce type sont en place (Champeau, 2005). Au Québec, ils semblent apparaître de façon significative au début des années 2000. Les services des MRC de Maskinongé et D'Autray opèrent depuis 2004 et 2009 respectivement, tandis que celui de la MRC du Haut-Saint-François (HSF) existe depuis près d'un an dans la forme qu'on lui connaît aujourd'hui. Mais plusieurs initiatives du même genre ont été mises en œuvre depuis 2006.

Les initiatives de transport en milieu rural que nous avons décrit au chapitre 3 ont été mises en place pour répondre à des besoins identifiés par les MRC. Le développement économique et social, ainsi que la rétention des populations dans leur milieu sont au cœur de leurs préoccupations. Les organismes communautaires sont les principaux agents instigateurs des demandes faites auprès des municipalités et des MRC. Et, la nécessité de concentrer les efforts et les ressources a mené au développement d'initiatives prises en charge par les MRC. Dès le départ des projets, la MRC de Maskinongé a opté pour une approche axée presque exclusivement sur l'harmonisation entre les services existants. Pour la MRC du HSF, le développement d'une ligne régulière a remporté un vif succès et les services TAD visent à compléter l'offre de mobilité sur son territoire. Pour sa part, la MRC D'Autray a aussi débuté avec la mise en place d'une ligne régulière, mais a dû abandonner cette avenue pour se tourner rapidement et presque exclusivement vers les services TAD. Tous tentent de développer davantage l'offre de services tout en rationalisant l'utilisation des ressources. Une offre accrue de mobilité est visée pour donner accès à l'emploi et à un maximum de services pour la population.

5.2 Organisation des services

Les compétences en matière de transport collectif local ont été conférées aux MRC par les municipalités qui ont fait l'objet de nos démarches d'entrevue. Dans deux cas sur trois, des OSBL ont été créés et les MRC respectives leur ont délégué l'organisation ainsi que l'administration des services. Dans le cas de la MRC D'Autray, la MRC prend elle-même en charge ces volets. La grande majorité des déplacements sont assumés par des opérateurs externes. Ainsi, des conseils d'administration sont formés dans le cas de la CTCM et de TPHSF. Ces conseils d'administration ont octroyé, tous deux, des places aux élus et à des représentants des milieux ciblés par l'offre de transport. Ces acteurs ont pour rôle de guider les choix d'alignement en fonction des besoins des usagers.

Les équipes de travail chargées d'organiser et d'administrer les services sont de taille réduite, toutes composées de 3 à 4 personnes. La rémunération du personnel représente la majorité des coûts liés à l'organisation et à l'administration des services à l'étude. Par ailleurs, au niveau des dépenses globales, ce sont les sommes versées aux transporteurs qui génèrent les plus grandes dépenses. La MRC D'Autray est l'organisation ayant fourni les données financières les plus précises à ce sujet. Les dépenses liées aux transporteurs représentent les deux tiers du budget global du transport collectif.

Des restrictions au niveau de l'octroi de l'aide gouvernementale empêchent les MRC d'offrir les services à partir de véhicules leur appartenant. Toutefois, il est possible d'utiliser ses propres véhicules pour du transport collectif lorsque des places sont offertes conjointement avec le transport adapté. Cela devient possible lorsque ces deux volets sont organisés par la même instance. Des ententes avec des transporteurs scolaires sont effectives dans deux cas sur trois. Cependant, ce moyen n'est pas très utilisé et requiert davantage d'efforts pour être mis en place. Des ententes avec le secteur des transports adaptés sont effectives à la CTCM et les places restantes dans ce type de transport sont utilisées chez TPHSF. De plus, dans ces cas, les possibilités sont limitées puisque les horaires des transports proposés sont peu flexibles pour l'intégration de la clientèle du transport collectif, priorisant d'abord les besoins de la clientèle du transport adapté. Dans

tous les cas, des contrats de service sont conclus avec des entreprises de taxi privé. Ce mode de fonctionnement demeure le plus utilisé dans les milieux les moins densément peuplés.

L'intégration des volets associés aux transports collectifs et adapté procure des avantages considérables puisqu'ils permettent une coordination plus efficace dans l'octroi des places restantes. Aussi, les ressources internes pouvant être mises à contribution pour les deux volets, permettent une utilisation plus optimale des ressources. Toutefois, lorsque les ressources humaines dédiées à la répartition sont dégagées des tâches reliées aux services de transport adapté comme c'est le cas pour la CTCM, cela permet davantage de temps à investir au développement et à une analyse plus approfondie des besoins au profit d'une maximisation plus complète des places disponibles. Nous avons pu constater que les tâches liées au transport adapté représentent 60 % du temps de travail des ressources humaines internes au ST MRC D'Autray. Par ailleurs, le développement de l'offre de services de transport en commun a été ciblé par TPHSF comme étant très coûteux en temps de travail. La vision de la CTCM orientée vers la satisfaction de chaque demande et la rentabilisation maximale des transports déjà organisés engage davantage les ressources dans les tâches d'analyse des besoins et de l'offre.

La recherche de collaborateurs est souhaitable puisqu'elle contribue à l'intégration des services de transport locaux. L'intégration bénéficie à tous puisque l'ajout de services procure une offre plus diversifiée pouvant être offerte à une clientèle plus large. Dans tous les cas, des ententes de service sont en vigueur avec le réseau de la santé pour l'octroi de services dédiés à une clientèle spécifique. Le même genre d'entente avec les commissions scolaires et les établissements d'enseignement est déjà soit en vigueur, soit souhaitée par les organisations. Selon TPHSF, les services qui fonctionnent le mieux sont ceux qui découlent d'ententes. Ce plan est donc priorisé pour favoriser le développement des services.

Le milieu communautaire est lié de très près à la question du transport des personnes et les MRC semblent avoir compris qu'il était primordial de rester près de ces milieux pour être à l'affut des besoins de la clientèle des transports collectifs. Les méthodes de promotion

qui bénéficient le plus au transport collectif semblent tenir davantage de la représentation dans les milieux que des publicités traditionnelles grand public. En plus d'être présents dans les événements et rassemblements, les organisations dénotent que la promotion de programmes spécifiques et la visibilité de presse étaient de bons moyens pour rejoindre la clientèle cible.

Les associations telles que l'ATCRQ et l'UTACQ sont d'une aide considérable lorsque vient le temps de faire des avancées majeures. Entre autres, elles offrent un soutien considérable lors de la mise en place de nouvelles initiatives, lors de la prise d'alignements, puis pour appuyer le développement de solutions technologiques. L'ATCRQ participe notamment au développement d'une solution technologique pouvant apporter une avancée considérable dans la gestion des services de TC en milieu rural.

Les revenus proviennent majoritairement des programmes d'aide du MTMDET. Pour la CTCM et le ST MRC D'Autray, les informations obtenues indiquent que les subventions couvrent un peu plus de 50 % des dépenses. Pour TPHSF, les renseignements fournis sont peu précis mais indiquent une couverture supérieure à 50 % également. Le programme qui fournit la majeure partie du financement aux services de transport en milieu rural est le Programme d'aide au développement du transport collectif par le biais de son volet 2, Aide financière au transport collectif régional. Il offre pour l'organisation et l'exploitation de service de transport collectif en milieu rural, une aide correspondant au double de la contribution financière du milieu local jusqu'à concurrence de montants prédéterminés et échelonnés en fonction du nombre de déplacements effectués annuellement. Les autres composantes des programmes d'aide du MTMDET bonifient ce dernier surtout pour favoriser l'accroissement et l'amélioration des services (MTMDET, 2017).

5.3 Modes de fonctionnement

Le rapport du CERTU (CERTU, 2006) nous renseigne sur les différents types de services TAD pouvant être rencontrés en France. Les arrêts sont fixes dans 70 % des cas et les horaires le sont dans 62 % des cas. Dans les cas étudiés sur le territoire du Québec, tous

ont des horaires fixes ou variables à moyen terme, et la presque totalité des services n'ont pas d'arrêts fixes. Ce cas de figure ne correspond à aucun type établi par le CERTU. Dans le cas de la France, le type de service désigné porte-à-porte comporte des arrêts et des itinéraires variables, mais aussi des horaires variables. Les deux autres types de services, la ligne virtuelle et la ligne arrêt à arrêt, comportent des arrêts fixes. Au Québec, la tendance à vouloir harmoniser les services de transport collectif aux autres services de transport local, la très faible densité démographique des territoires desservis et la dispersion des lieux de résidences dressent cette voie.

Toutefois, si l'on tente de maximiser l'utilisation des places restantes dans les plus gros véhicules utilisés pour d'autres types de services, l'efficacité d'un tel moyen est mitigée. La couverture de ces circuits est peu fréquente et ne répond donc pas aux besoins de la majorité des demandeurs de service de transport collectif. Les usages divers et les horaires d'activités atypiques échelonnent les besoins au-delà des plages horaires traditionnelles. Les véhicules taxi, lorsque les restrictions ne sont pas trop contraignantes, offrent de bons résultats, mais les organisations doivent planifier les transports en fonction d'analyses constantes des besoins pour optimiser l'utilisation des places et ainsi rentabiliser au maximum les services. Utilisé dans 59 % des cas à la MRC de Maskinongé et dans 100 % des cas à la MRC de D'Autray, ce type de véhicule procure flexibilité et efficacité à des coûts acceptables selon un certain niveau d'achalandage. Les déplacements sont plus directs puisque moins d'arrêts sont nécessaires avec un nombre restreint de passagers. Les opérateurs n'exigent pas de minimum de temps de travail et sont rémunérés seulement pour la course effectuée. Les démarches de planification et d'opération sont simples par comparaison à celles déployées pour l'utilisation des places restantes dans de plus gros véhicules. Une réserve est toutefois émise par la MRC D'Autray à l'effet qu'une plus grande promiscuité rencontrée dans de plus petits véhicules procure de l'inconfort pour la clientèle dans certaines situations. Puis, les horaires changeants des déplacements d'un jour à l'autre provoqueraient parfois des oublis de la part des chauffeurs de taxi. Notons que près du tiers des 17 351 déplacements effectués en 2016 par le ST MRC D'Autray ont été effectués en mise en commun avec le transport adapté qui, soit dit en passant, est assuré uniquement par des véhicules taxi lui aussi.

Dans tous les cas étudiés, une réservation est requise préférablement le jour précédent le transport demandé. Toutefois, lorsque la demande est faite le jour même et que le délai permet d'inclure le besoin à un transport existant, celle-ci est acceptée. Les demandes doivent être effectuées par téléphone durant les heures de bureau suivant un horaire de jour. Seul le ST MRC D'Autray prévoit un service de garde s'étendant sur l'ensemble des plages couvertes par le service. Un seul service, celui de CTCM, requiert l'ouverture préalable d'un compte membre avec des frais d'adhésion. Cette pratique est peu fréquente également en France, où les abonnements sont requis dans seulement 20 % des services TAD. Les modes tarifaires diffèrent d'un service à l'autre puisqu'ils sont établis par les instances organisatrices tels que stipulés par la *Loi sur les transports* (Publications Québec, 2017). L'argent comptant est accepté dans tous les services étudiés et des passes mensuelles sont offertes. Dans le cas de la CTCM, certains clients sont facturés au mois en fonction de leur utilisation pour offrir une facilité de paiement accrue à une clientèle récurrente.

En donnant accès à des milieux où l'offre de services publics est plus grande et diversifiée, les services TAD étudiés donnent accès à des centres qui offrent des possibilités de connexion avec d'autres services de transport ou d'autres réseaux. Mais également, les services TAD sont parfois organisés avec l'objectif même de donner accès à certains points de connexion stratégiques. Ainsi, le ST MRC D'Autray offre une possibilité de se connecter avec un circuit du CRTL. Ce transport peut même être offert gratuitement à certaines heures de la journée aux usagers sur présentation du titre de transport du CRTL. Rappelons que les services TAD de la MRC du Haut-Saint-François ont été mis en place en partie pour alimenter et rentabiliser le circuit régulier de la ligne verte. Dans tous les cas, les transferts sont gratuits lorsqu'ils sont effectués avec les autres services locaux, contrairement lorsqu'ils sont faits avec des réseaux externes.

La CTCM possède à l'heure actuelle la technologie de gestion la plus évoluée, qui enregistre les demandes de réservation ainsi que les circuits offerts et peut effectuer des suggestions de circuits pour une demande donnée en couplant ces informations. Les deux autres services étudiés utilisent des logiciels permettant la saisie de données et la sortie de listes selon des tris spécifiques. Toutes les organisations espèrent des solutions mieux

adaptées à leurs besoins. Par ailleurs, un système d'alerte en cas de retard ou d'annulation d'un transport donné est en place chez TPHSF. Aussi, des solutions de gestion des demandes et des offres de covoiturage sont déployées dans deux cas sur trois.

5.4 Territoire et desserte

Les territoires desservis par des services TAD étudiés ici comportent tous des densités de population relativement faibles, soit la plus faible ou deuxième plus faible densité de leur région respective par rapport aux autres MRC. Depuis les débuts de chaque initiative étudiée, le nombre de déplacements augmente sans cesse d'année en année. Le travail représente 62 % des déplacements en transport en commun dans la MRC d'Autray, tandis que dans la MRC de Maskinongé, cette activité représente 16 % des déplacements, où la formation et l'accès aux services de santé engagent près de 50 % des déplacements. La MRC de Maskinongé est aux prises avec les taux les plus marqués de problèmes sociaux du territoire du CIUSSS Maskinongé et Centre-du-Québec. Pour sa part, la MRC de D'Autray vise à favoriser le secteur de l'emploi qui compte plusieurs emplois de faible rémunération inoccupés sur son territoire. Également, les services de la MRC D'Autray se limitent à l'intérieur de ses frontières, restreignant les raccordements possibles à des réseaux externes. Les services des deux autres MRC étudiées sont pour leur part grandement sollicités pour procurer des accès aux grands centres les plus près de leurs milieux mais situés à l'extérieur de leurs frontières respectives, soit Trois-Rivières et Shawinigan pour la MRC de Maskinongé, et Sherbrooke pour la MRC du Haut-Saint-François. Les motifs de déplacements sont peu précis chez TPHSF et les volumes de déplacements sont encore faibles comparativement aux deux autres services étudiés ici. Le secteur de l'éducation semble davantage ciblé au regard de l'information recueillie. Il faut prendre en compte que la Ville de Sherbrooke, où des institutions d'enseignement d'envergure canalisent un bassin de clientèle très vaste, est située très près de la MRC du Haut-Saint-François. D'autre part, le territoire de la MRC du Haut-Saint-François est très vaste et possède la densité de population la plus faible des trois MRC dont les services ont été étudiés. En comparaison, la densité de population de la MRC du Haut-Saint-François est 33 % inférieure à celle de la MRC de Maskinongé, alors que leurs territoires sont de

superficiés comparables. De plus, 55 % de la population totale de la MRC réside sur 17 % du territoire couvert par la MRC du Haut-Saint-François. Cela explique sans doute en partie la raison pour laquelle les services varient grandement selon différents secteurs du territoire puisque de très vastes territoires connaissent des taux de densité extrêmement faibles. Les circuits de transport adapté étant très peu flexibles au niveau des itinéraires planifiés et le taxi comportant une restriction majeure par l'imposition d'une limite minimum de 3 passagers par déplacement, la desserte efficace de l'ensemble du territoire est très loin d'être atteinte. Puis, il est dès lors très difficile de développer une clientèle et de la fidéliser au service, offrant relativement peu de constance aux usagers quant à la possibilité de pouvoir obtenir un transport quotidien.

Dans les milieux ruraux en France, la clientèle des services TAD est composée à 90 % par des personnes âgées. Dans les deux cas où nous détenons de l'information précise à ce sujet, soit pour la MRC de Maskinongé et la MRC de D'Au-tray, le groupe des 64 ans et plus compte respectivement pour 25 % et 18 % de la clientèle. Finalement, notons que les femmes représentent une plus large part de la clientèle dans chacune des initiatives étudiées. La CTCM, qui compte à ce jour le plus grand nombre de déplacements annuels en transport en commun des trois initiatives, entrevoit toutefois l'approche d'un équilibre des genres empruntant ses services.

5.5 Récapitulatif

Les organisations rencontrées tendent toutes à organiser le transport en commun locale à l'échelle des MRC en intégration et en tentant d'harmoniser l'ensemble des services de transport du territoire. Ces conditions semblent appropriées pour répondre aux besoins de déplacements des citoyens, pouvant engendrer des volumes d'achalandage, des temps de déplacement et des distances parcourues acceptables. Il convient toutefois d'organiser tant l'offre que la demande, tel que spécifié par la responsable rencontrée chez CTCM. On met en pratique une augmentation progressive de l'offre soutenue par l'évolution de la demande, favorisée par un ciblage adéquat des objectifs et des efforts d'encouragement des clients susceptibles d'emprunter les services proposés. Chez TPHSF aussi, on tente

d'organiser les services par clientèles ciblées pour desservir adéquatement les groupes susceptibles d'avoir des besoins, faisant ainsi accroître l'offre en vue de pouvoir rejoindre une clientèle plus vaste par une offre de service plus variée et étendue. Les ententes avec des organisations pouvant contribuer à financer les services et augmenter le potentiel de mobilité globale sur le territoire sont au cœur de la solution pour TPHSF. Chez ST MRC D'Autray, on préconise davantage une offre très flexible, étendue à une clientèle très large et une desserte très ouverte pour générer un service très personnalisé et une fidélisation notable de la clientèle. Les objectifs sont à peu près les mêmes dans tous les cas. Le développement social, économique et les préoccupations environnementales, principes clés d'une démarche typique de développement durable sont identifiés par chaque organisation étudiée. Toutes voient un avantage considérable dans le transport à la demande en sa capacité à moduler l'offre en s'appuyant sur le suivi de l'utilisation à travers la réponse à l'offre existante.

Les élus, bien qu'ils appuient pour la plupart les initiatives de transport collectif dans les milieux ruraux, se montrent souvent réticents et même sceptiques quant à la pertinence et aux retombées de ces services. Le principe du transport à la demande, combiné à un financement important provenant du MTMDET permettent d'offrir un service peu coûteux pour les organisations municipales. Cela les encourage à aller de l'avant avec ces projets malgré leurs réticences. Même chez les citoyens, la peur d'une démesure des coûts et un certain conservatisme du milieu provoquent un jugement parfois défavorable face à de telles initiatives. Les utilisateurs et les organismes communautaires, pour leur part, se montrent généralement satisfaits et encouragent de telles initiatives. Malgré cela, la prudence dans les démarches et la gestion des coûts des organisations de transport en commun rencontrées engendre une confiance de plus en plus grande de la part des élus et de la population, puis un soutien de plus en plus notable des services existants.

5.6 Perspectives et recommandations

Dans ces contextes où les ressources consacrées aux transports sont restreintes et les coûts de revient de chaque déplacement sont relativement élevés, le principal défi repose dans la recherche d'un meilleur rendement coût-bénéfice. Plusieurs solutions passent par des avancées technologiques en promettant de faire plus à partir des ressources disponibles. Entre autres, le suivi en temps réel et l'enregistrement systématique des données permettraient de mieux connaître et cibler les besoins de la clientèle. Il serait donc possible d'ajuster l'offre de façon plus précise, plus rapidement. Des moyens de réservation plus faciles et flexibles sont également souhaitables pour offrir à la clientèle plus de facilité dans la planification de leurs déplacements et une satisfaction accrue face aux services offerts.

Sur un autre plan, il convient de revenir sur les moyens de déplacement qui sont déployés. Si les places restantes dans les transports existants apparaissent comme peu coûteuses à prime abord, les efforts déployés par le personnel de l'organisation et le manque de flexibilité qu'il procure représentent des lacunes considérables. On en vient à se demander si cela en vaut la peine de miser sur ces solutions. Les moyens du milieu et le contexte de développement vont conditionner ces choix. Lorsque le milieu est prêt à investir et est convaincu du bien-fondé du transport collectif en milieu rural, il semble plus facile de déployer les moyens nécessaires pour offrir un service plus confortable et flexible, donc plus attrayant. Les restrictions à l'utilisation sont des moyens de rationaliser les coûts, mais engendrent un faible achalandage, offrant par le fait même peu de développement. Il importe de maximiser l'intégration des services pour éviter de dédoubler les ressources nécessaires, mais il faut également minimiser les restrictions pour favoriser la demande et ainsi rendre plus rentables les déplacements. L'organisation doit alors bénéficier d'un appui fort de son milieu. La connaissance plus approfondie des retombées est impérative pour arriver à obtenir davantage d'acceptation du milieu. Si les options offertes par le taxi sont plus coûteuses au premier regard, elles permettent d'offrir le genre de service qui est attrayant pour les citoyens, tous types de clientèle confondus. L'industrie du taxi est aujourd'hui confrontée à de nouveaux joueurs, comme la plateforme Uber par exemple. Entre les transformations qui sont envisageables dans cette industrie et l'accroissement

potentiel de la demande en milieu rural, une diminution des coûts de ces services est sans doute plausible. Combiné à des moyens technologiques adaptés, nul doute que le transport collectif peut représenter un attrait dans ces milieux. Par ailleurs, les solutions de covoiturage semblent donner peu de résultats jusqu'à maintenant, mais là aussi, il est permis d'envisager des solutions technologiques permettant d'améliorer l'expérience des conducteurs et des voyageurs. Un simple navigateur donnant systématiquement accès aux données de déplacement des utilisateurs à une clientèle cible pourrait faciliter les jumelages. Mais à nouveau, de telles solutions demandent des investissements, voire l'acceptation et l'appui des représentants du milieu.

Les ententes avec différents groupes du milieu pour organiser le transport constituent des sources de financement supplémentaires et font accroître l'offre. Il importe de miser sur de tels partenariats, puisque le bénéfice est positif pour les deux organisations. L'entente fournit un moyen de déplacement à une certaine clientèle cible en plus de développer une offre supplémentaire pour l'ensemble du bassin de clientèle. En multipliant ces déplacements par partenariat, non seulement cela fait diminuer les coûts de transport pour les deux parties, mais on maximise les possibilités de déplacement et la couverture du territoire.

5.7 Apports potentiels et place de la géomatique

La géomatique, sans être nommée par les organisations, est déjà au service des initiatives de transport collectif en milieu rural, mais dans une mesure limitée. Un emploi plus élargi et systématique de solutions issues de la géomatique serait souhaitable. D'ailleurs, dans les trois cas à l'étude, les principales avancées techniques projetées par les organisations concernent des systèmes mettant à profit la géolocalisation et la gestion de données géoréférencées. Entre autres, TPHSF dit travailler en collaboration avec l'ATCRQ et deux autres MRC pour développer un système qui automatise et optimise la planification des circuits. Pour sa part, CTCM emploie l'expertise d'une firme privée pour développer son propre système intégré de gestion des déplacements. Quant à elle, ST MRC D'Autray dit attendre impatiemment une percée en ce sens, envisagée depuis plusieurs années par

l'ATCRQ. En investissant davantage de ressources et en établissant des partenariats entre elles, les MRC pourraient arriver à développer des solutions de plus en plus complètes pour gérer efficacement les transports sur leurs réseaux, limitant ainsi les ressources nécessaires affectées à la répartition des appels et à la planification des routes. Les applications de géolocalisation permettraient des suivis en temps réel des déplacements des transporteurs et des usagers. Des applications automatisées liant les trajets planifiés et les demandes enregistrées peuvent être développées, rendant automatique la planification des itinéraires. Les ressources pourraient ainsi être affectées à d'autres fins, comme le développement de partenariats. De tels outils peuvent également être efficaces pour la mise à jour en temps réel des trajets en tenant compte des points d'arrêts, des routes optimales et des informations de circulation.

De plus, les données de déplacements enregistrées de façon systématique peuvent servir à guider les choix et orientations plus adéquatement quant à l'offre future de transports et le rajustement de l'offre existante. L'analyse des déplacements enregistrés et des profils socioéconomiques des secteurs en relation avec les profils de clientèles ciblés permettraient de planifier judicieusement l'ouverture de nouveaux secteurs de desserte. Des analyses de réseaux existants peuvent également être réalisées pour évaluer le degré de pertinence des circuits existants ou des secteurs desservis. En fonction de différents paramètres, tels que les profils socioéconomiques, la présence de services et les possibilités de transport affectés à différentes portions du territoire analysé, il est possible de faire des comparaisons pour identifier les secteurs où il est requis d'intervenir. Dans le contexte budgétaire restreint dans lequel évolue les transports collectifs ruraux, l'utilisation de solutions libres, donc gratuites, telles que Quantum GIS et les données provenant d'*Open Street Map*, est primordiale. Aussi, les municipalités possèdent de plus en plus des données vectorielles de leurs réseaux routiers pouvant être mis à profit.

Les enquêtes origine-destination sont souvent restreintes aux grandes agglomérations sur le territoire du Québec. Ainsi, il pourrait être intéressant pour les MRC et les municipalités de procéder à des exercices d'étude de suivi des déplacements de leurs citoyens pour connaître de façon plus précise leurs habitudes liées à la mobilité. Il est possible de mettre

à profit une application téléchargeable sur un appareil mobile pour procéder à l'acquisition de telles données. La collaboration de la population en général peut être obtenue par le biais d'incitatifs à l'installation de telles applications sur leurs appareils personnels.

Bien sûr, il serait souhaitable que l'ensemble des MRC du Québec partagent une seule et même plateforme, où les réseaux seraient interreliés. Pour cela, un projet national est cependant nécessaire, chapeauté par une instance commune. Si une telle démarche est envisagée par les MRC et les municipalités rurales du Québec, une démonstration de la pertinence et de l'utilité des transports collectifs ruraux devrait être faite. Il devient alors encore plus souhaitable de procéder rapidement au recueil de données d'utilisation des services, idéalement géoréférencées et numérisées. Les bases de données géospatiales sont d'une grande utilité dans de tels cas.

6 Conclusion

Même si les vastes étendues et la faible densité territoriale retiennent les avancées en termes de transport collectif en milieu rural au Québec, les conjonctures actuelles forcent les percées qui sont en train de se réaliser en ce sens. Il est primordial de penser dès aujourd'hui à répondre autrement que par des moyens individuels de transport, la mobilité des décennies à venir. Une meilleure compréhension des problèmes sociaux vécus dans les différents milieux encourage également à prendre les moyens pour offrir des chances plus égales à tous et des solutions de transport adaptées sont au centre de ces préoccupations. Même pour les groupes qui optent pour le transport collectif par choix, ce mode devient de plus en plus une avenue envisagée. Nous le savons bien aujourd'hui, l'augmentation de l'offre en transport individuel ne solutionne pas les problèmes de congestion routière, les problèmes sociaux, environnementaux et alourdit un fardeau fiscal déjà lourd. Il est important de poursuivre les recherches pour mieux identifier les besoins des utilisateurs et des usagers potentiels.

Le transport collectif vit actuellement un tournant important, tant par l'engouement grandissant qu'il suscite que par les avancées prometteuses qu'il connaîtra dans les années à venir. La technologie est de plus en plus sollicitée pour réduire les irritants propres au transport collectif. La portée environnementale et sociale de solutions de transport collectif est de plus en plus prise en considération par les différents groupes et individus. Les modèles d'aujourd'hui influenceront grandement les directions prises dans les choix qui seront faits pour le futur du transport collectif. Il vaut mieux compter sur une expérience solide et bien documentée pour que les succès à venir fassent avancer nos choix globaux de mobilité dans la bonne direction. Puis, il semble bien opportun de souligner qu'en ce qui a trait au développement du transport en commun, l'unité des parties prenantes, à toutes les échelles territoriales, est une condition essentielle à la réussite.

Références

ADETEC (2004) Services à la demande et transports innovants en milieu rural : de l'inventaire à la valorisation des expériences. 288 p.

Castex, E. (2007) Le Transport A la Demande (TAD) en France : de l'état des lieux à l'anticipation. Modélisation des caractéristiques fonctionnelles des TAD pour développer les modes flexibles de demain. Université d'Avignon et des pays de Vaucluse, UFR lettres, 480 p.

CERTU (2006) Le transport à la demande : État de l'art, éléments d'analyse et repères pour l'action. Ministère des Transports, de l'Équipement, du Tourisme et de la Mer, Lyon (France), 98 p.

Champeau, P. (2005) Les transports à la demande ruraux : quelles méthodologies pour quels services. Université Lumière Lyon 2, 111 p.

CIUSSS MCQ (2015) Portrait de santé de la région de la Mauricie et du Centre-du-Québec et tendances par RLS dans le cadre du plan d'action régional en santé publique 2015-2020. Direction de santé publique et responsabilité populationnelle, Équipe surveillance-évaluation, 63 p.

(http://ciusssmcq.ca/Content/Client/Librairie/Documents/Portrait_de_sante_de_la_Mauricie_et_du_Centre-du-Quebec_2015-12-02.pdf)

CRTL (2014) Historique Comité régional de transport de Lanaudière.

(<http://www.jembarque.com/presentation/historique/>)

CTCM (2016) Rapport annuel 2016. Louiseville (Québec), 8p.

(<http://ctcmaskinonge.org/dl?f=19a90158d753d89a4dbd7fd88886d02e>)

Dubois, J.-M. (2004) Guide de rédaction du mémoire de maîtrise en sciences géographiques ou en environnement (type R) et de la thèse de doctorat en télédétection, 4e édition. Département de géographie et télédétection, Université de Sherbrooke, bulletin de recherche no 176, 101 p.

Le Breton, E. (2001) Le transport à la demande comme innovation institutionnelle. Flux, Janvier, n° 43, p. 58-69.

MAMOT (2017) Région administrative 05 : Estrie, 8 p.

(http://www.mamot.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/organisation_municipale/cartotheque/Region_05.pdf)

MAMOT (2017) Région administrative 14 : Lanaudière, 7 p.

(http://www.mamot.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/organisation_municipale/cartotheque/Region_14.pdf)

MAMOT (2017) Région administrative 04 : Mauricie, 7 p.
(http://www.mamot.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/organisation_municipale/cartotheque/Region_04.pdf)

MRC de D'Auray (2017) Transport. *in* Ciyoyens, MRC de D'Auray, Berthierville,
<http://www.mrcauray.qc.ca/citoyens/transport/>.

MTMDET (2017) Programme d'aide au développement du transport collectif.
(<https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/aide-finan/transport-collectif/Pages/Amelioration-transport-commun.aspx>)

Publications Québec (2017) Loi sur les transports, T-12, Section V.3.
(<http://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/showdoc/cs/T-12>)

Roulons VERT (Centre de gestion des déplacements) (2016) Études des besoins et de faisabilité en transport collectif dans la MRC de Maskinongé. 42 p.

Service de transport MRC de D'Auray (2017) Plan de développement. 37 p.

Transports collectifs MRC de Maskinongé (2017) Documents. *in* Accueil, Transports collectifs de la MRC de Maskinongé, Louiseville, <http://www.ctcmaskinonge.org/>.

Transport de personnes HSF (2017) Transport collectif. *in* Accueil, Transports de personnes HSF, East Angus, <http://transporthsf.com/>.

Union des transports publics (2005) Le transport à la demande dans le transport public urbain, Département « Clientèles, Exploitation et Recherche », Paris, 8 p.

Annexe 1 - Questionnaire d'entrevue

Université de Sherbrooke

Session Hiver 2016

Questionnaire d'entrevue : Service de transport à la demande

(Soumis à des dirigeants d'organisation de transport offrant un service de transport à la demande au Québec)

Activité pédagogique : Essai en géomatique appliquée

Programme d'étude : Maîtrise en sciences géographiques

Nom de l'étudiant : Monsieur Alain Cadoret

Nom de la superviseure : Madame Lynda Bellalite

Volet historique

1. Pourriez-vous décrire le contexte et les étapes menant à la création de votre service de transport à la demande? (contexte local, besoins identifiés, buts recherchés, étude de faisabilité, premières démarches, etc.)
2. Pourriez-vous broser à grands traits l'évolution du service de sa création à aujourd'hui? (inauguration, modifications, développements, succès ou insuccès marqués, etc.)

Volet organisation

3. Pourriez-vous fournir un aperçu de la façon dont l'organisation est structurée? (organigramme, partenaires et ramifications, exécution et ressources, financement, promotion du service, etc.)
4. Pourriez-vous indiquer les mécanismes et la gestion mis en place pour assurer le fonctionnement du service et de l'organisation? (gestion des opérations, gestion des ressources, gestion de l'organisation)
5. Serait-il possible de nous décrire les modes de financement et la répartition des charges?

Volet fonctionnement

6. Pourriez-vous décrire les modalités de fonctionnement du service? (réservation - méthode, délai, modification, annulation - horaire et fréquence, parcours et arrêt, véhicules, connexions, droit de passage ou tarif à l'utilisateur, etc.)
7. Pourriez-vous indiquer les raisons à l'origine du choix de ces modes de fonctionnement? Sont-ils appelés à changer d'ici peu? Pourquoi?

Volet territoire et clientèle

8. Pourriez-vous décrire brièvement le territoire desservi par votre service de transport à la demande? (secteur(s), étendue, profil socio-économique, occupation du territoire, population totale, densité démographique, etc.)
9. Pourriez-vous fournir des précisions sur la clientèle desservie (type, âge, profil socio-économique) et les motifs de déplacements?
10. Seriez-vous en mesure d'estimer les niveaux d'achalandage du service selon les différentes périodes et territoires de desserte?

Volet bilan et perspectives

11. Pourriez-vous indiquer la manière dont la population, la gouvernance municipale et votre organisation perçoivent le transport à la demande au regard de l'expérience vécue jusqu'à présent?
12. Comment percevez-vous l'avenir du transport à la demande dans votre région ou votre localité et plus généralement, au Québec?