

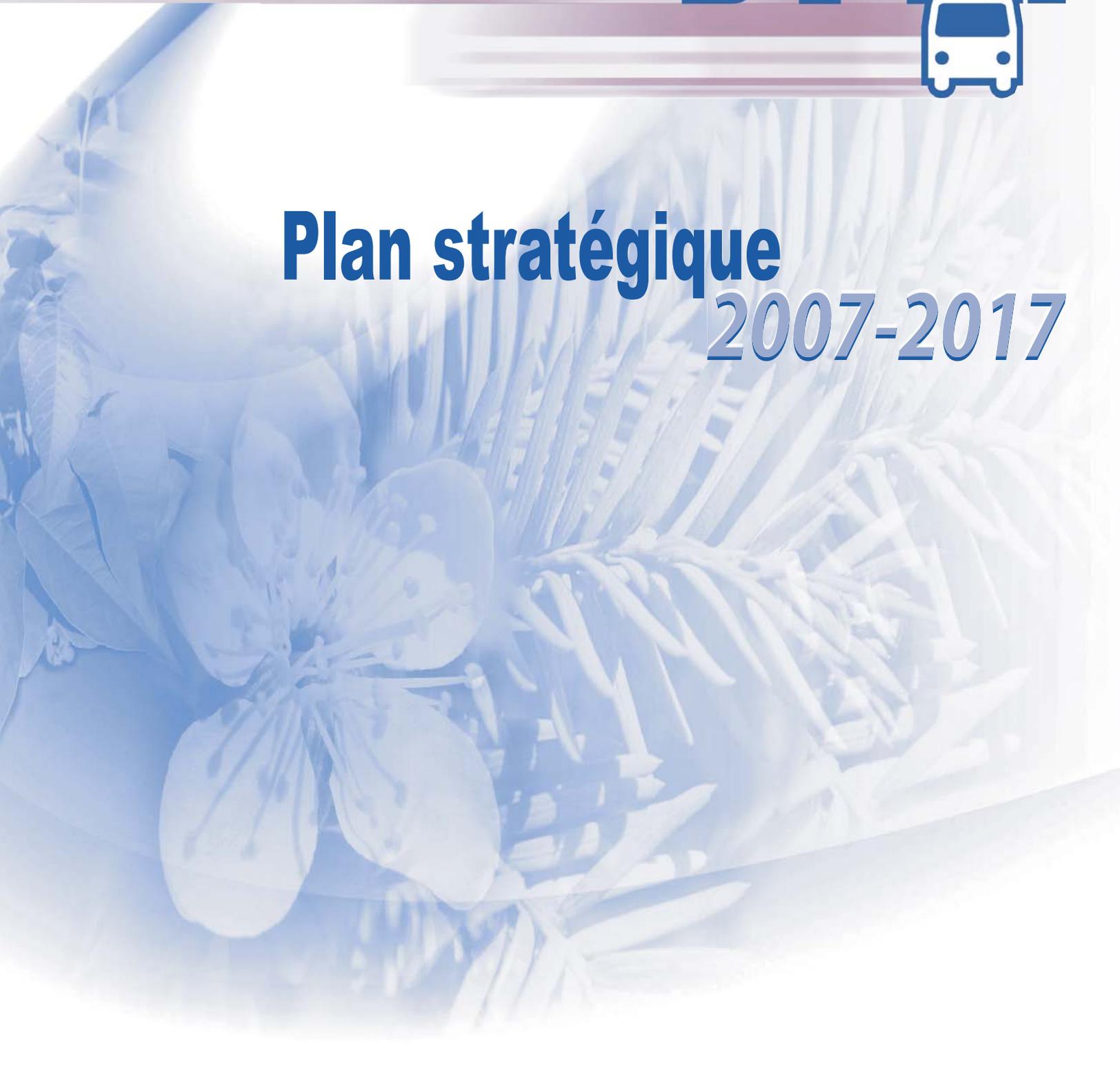


STTR



Plan stratégique

2007-2017



Rédaction : Marc Lusignan et Georges O. Gratton, Les consultants Roche-Deluc Ltée

Révision : Guy de Montigny, Société de transport de Trois-Rivières

© Société de transport de Trois-Rivières, 2007

Sommaire

L'élaboration d'un Plan stratégique pour la Société de transport de Trois-Rivières (STTR) constitue une obligation légale stipulée à l'article 130 de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* (LRQ c. S-30.01). Par cet exercice de réflexion qui se veut le plus large possible, la STTR a pour ambition de préciser les objectifs qu'elle poursuit, les priorités qu'elle établit et les résultats attendus pour les prochaines dix années.

Amorcée au début de 2007, la réalisation du Plan a amené la formation des deux comités, l'un de travail, l'autre destiné à entendre les avis exprimés par le public et les organismes intéressés dans le cadre d'un exercice de consultation publique qui s'est achevé en septembre de la même année. L'exercice a en outre bénéficié de l'avis utile de la Ville de Trois-Rivières.

Le Plan stratégique est structuré en six étapes : diagnostic de la situation, identification des enjeux, énoncé d'une vision de l'avenir du transport en commun et de la mission de la STTR, objectifs, interventions stratégiques proposées et enfin des moyens d'action, au nombre de vingt-cinq et faisant l'objet d'une description détaillée.

Six enjeux définissent les axes d'intervention de la STTR et les moyens d'action proposés :

- La STTR compte ainsi **contribuer au développement économique et urbain de Trois-Rivières** en améliorant son offre pour rencontrer les besoins en mobilité suscités par le développement des pôles de développements actuels et futurs et ciblés par la Ville dans son plan d'urbanisme. La stratégie élaborée vise en outre à établir une collaboration suivie entre la STTR, la Ville et les promoteurs et intervenants concernés afin d'influer sur l'aménagement des pôles de développement de manière à y favoriser l'usage du transport collectif.
- En phase avec la préoccupation désormais dominante de la population à jouir d'un environnement sain, la STTR vise par ses actions à **améliorer la qualité de l'environnement**. Eu égard à la part dominante du secteur des transports dans l'émission des gaz à effet de serre et autres polluants atmosphériques, il est impératif de diminuer le recours à « l'auto-solo » dans les déplacements des trifluviens. Cela requiert une action concertée de l'ensemble de la communauté trifluvienne. Le fait d'opter pour un mode de déplacement plus écologique ne relève pas que d'une conscientisation du public mais résulte également d'un ensemble d'incitatifs et de contraintes où la STTR joue un rôle important par l'amélioration de ses services mais où l'implication active de la ville de Trois-Rivières et des promoteurs et organismes concernée est essentielle.
- Pour plusieurs, le recours au transport collectif ne constitue par un choix mais l'unique moyen de se déplacer à Trois-Rivières. De fait, la STTR doit assumer ce rôle de soutien à la collectivité et **appuyer le développement social de la communauté**. La conception et la



révision de ses services doit donc prendre en compte les besoins des populations démunies ainsi que des personnes handicapées.

- **L'amélioration des relations entre la STTR et ses partenaires** constitue une nécessité. L'efficacité de la STTR dans la desserte des besoins en transport des trifluviens requiert en effet des relations et échanges suivis avec les partenaires de la STTR, tant des milieux public et privé. La STTR compte en conséquence multiplier les échanges et partenariats de manière à faire connaître la nature de ses interventions et ses priorités en matière de gestion de la mobilité. Ce faisant, elle sera à même d'occuper la place qui lui revient et d'influer sur son image et les actions prises ailleurs et ayant une incidence en matière de transport, le tout dans la finalité d'améliorer la qualité de l'offre en transport pour les trifluviens.
- Comment la STTR peut-elle répondre efficacement aux besoins de déplacement des trifluviens et adapter son offre de service à l'évolution de Trois-Rivières ? Les ressources à cet effet étant limitées, il importe donc d'**offrir un service guidé par le souci d'équité**. Cette stratégie vise de doter la STTR des outils appropriés lui permettant de remplir efficacement sa mission et son rôle d'experte en matière de planification des déplacements. Ce faisant, l'on s'assurera que le service offert soit le meilleur et le plus équitable possible eu égard aux ressources investies.
- Une ville constitue un milieu de vie par nature changeant où il importe d'adapter les services offerts à l'évolution des besoins de la collectivité. À cet effet, le STTR est résolue à **rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité** en s'engageant dans un processus de révision continue de ses politiques, outils, moyens, technologies et services afin de « coller » au mieux aux besoins des trifluviens et à accroître l'utilisation de ses services et à fidéliser sa clientèle.

Table des matières

1	Objet et structuration de la démarche	1
1.1	Objet de la démarche.....	1
1.2	Organisation et étapes de réalisation du Plan	1
1.3	Nature et éléments constitutifs du Plan	2
2	Diagnostic de la situation.....	5
2.1	Développement économique et urbain	5
2.2	Qualité de l'environnement	9
2.3	Développement social de la communauté	12
2.4	Relations entre la STTR et ses partenaires	13
2.5	Étendue et qualité de la desserte du territoire	17
2.6	Une démographie et des besoins en mobilité changeants	19
3	Enjeux et vision du Plan stratégique et mission de la STTR.....	25
3.1	Enjeux identifiés et vision.....	25
3.2	Énoncé de mission de la Société de transport de Trois-Rivières	28
4	Objectifs, interventions stratégiques et moyens d'action	29
4.1	Enjeu 1 : Contribuer au développement économique et urbain.....	29
4.2	Enjeu 2 : Améliorer la qualité de l'environnement.....	30
4.3	Enjeu 3 : Appuyer le développement social de la communauté	31
4.4	Enjeu 4 : Améliorer les relations entre la STTR et ses partenaires	32
4.5	Enjeu 5 : Offrir un service de la STTR guidé par le souci d'équité	32
4.6	Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité	33
5	Moyens d'action.....	35
5.1	Analyse des réseaux.....	35
5.2	Révision de l'offre de service	36
5.3	Partenariats externes	38
5.4	Participation aux tables décisionnelles régionales.....	39
5.5	Systèmes de transport intelligents	39
6	Conclusion	43
	Annexes	45

1 Objet et structuration de la démarche

1.1 Objet de la démarche

Conformément à l'article 130 de la *Loi sur les sociétés de transport en commun* (LRQ c. S-30.01), la Société de transport de Trois-Rivières (STTR) doit produire un « plan stratégique de développement du transport en commun sur son territoire précisant les objectifs qu'elle poursuit, les priorités qu'elle établit et les résultats attendus »... « Ce plan prévoit une perspective de développement du transport en commun, incluant les services adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite, sur une période de 10 ans pour tous les modes de transport en commun et tous les équipements et les infrastructures. Il est ajusté annuellement et révisé tous les cinq ans ».

À la STTR, la réalisation du Plan stratégique s'établit en continuité avec une démarche de révision et d'amélioration des services établie dès 1981, alors que les autobus du Conseil intermunicipal de transport des Forges, auquel la STTR a succédé, commençaient à circuler dans la capitale trifluvienne. En outre, la préparation du Plan a bénéficié du précieux appui du personnel et des administrateurs de la STTR qui, au fil des ans, se sont dévoués à donner le meilleur service de transport possible à la population de cette ville centre. De fait, la STTR espère faire de son Plan stratégique un exercice mobilisateur et qui viendra appuyer et valoriser le travail d'un personnel dévoué.

1.2 Organisation et étapes de réalisation du Plan

La STTR est une société publique dont le conseil d'administration est formé d'élu-e-s de la Ville de Trois-Rivières et de représentants des usagers du transport régulier et du transport adapté. Pour les fins de la définition de son Plan stratégique, la STTR a décidé de constituer deux comités de travail. Le *Comité du Plan stratégique* constitue le comité de travail et de suivi interne à la STTR. Y siègent, outre le consultant, le directeur général, ainsi que les directeurs de services (transport régulier, transport adapté et entretien). D'autre part, le *Comité consultatif du Plan stratégique*, sur lequel siègent des membres du conseil d'administration de la STTR en plus du directeur général, a été constitué afin d'entendre les opinions des personnes et organismes consultés en septembre 2007.

Dans le cadre de la démarche de définition de ses orientations stratégiques, la STTR a fait appel aux consultants Roche-Deluc pour l'épauler dans cette tâche.

Amorcée en février 2007, la préparation du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR a donné lieu à plusieurs rencontres de travail impliquant consultant, Comité du Plan stratégique et fonctionnaires municipaux. Entérinées par les instances susmentionnées, les grandes orientations privilégiées ont été approfondies puis ont donné lieu à la réalisation de deux documents soumis à l'attention du public aux fins d'une consultation tenue en septembre et dont les résultats ont alimenté la réflexion de la STTR en vue de finaliser le Plan stratégique.

La figure suivante illustre schématiquement le déroulement des travaux de préparation du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR.



1.3 Nature et éléments constitutifs du Plan

Le plan stratégique constitue un exercice de réflexion global sur le rôle de la STTR dans la communauté trifluvienne. Il a pour but de définir les grandes stratégies et un programme d'actions concrètes pour la décennie à venir. Le schéma ci-contre présente la séquence de la réflexion menée dans le cadre du plan stratégique. La compilation des données disponibles et les échanges au sein du Comité du Plan stratégique et avec les instances municipales ont permis de dresser un **diagnostic** de la situation actuelle et de son évolution prévisible. Un premier exercice de synthèse a permis de structurer notre pensée et d'identifier une série d'**enjeux** auxquels il convient d'apporter une réponse appropriée au terme du Plan stratégique. Voilà l'objet de la **vision**, qui permet de se projeter dans l'avenir et de décrire la situation qui devrait prévaloir dans dix ans. De la vision découle la **mission** de la STTR, qui énonce ce qui doit guider son action. Cet énoncé de mission donne ensuite lieu à la formulation d'une série d'**objectifs** qui fournissent autant de cibles à atteindre pour la concrétisation de la vision énoncée. Comment maintenant faire pour y parvenir ? Les objectifs énoncés en fonction de la vision et des enjeux se trouvent alors traduits en **interventions stratégiques** et celles-ci en **moyens d'action**, permettant ainsi d'identifier les différentes mesures que la STTR entend prendre pour voir se concrétiser la vision qui a été tracée.



Présentation du Plan stratégique et contenu du document

Les chapitres suivants présentent le contenu du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR. Suivant le présent chapitre, nous présentons au chapitre 1 le diagnostic de la situation. Suit au chapitre 0 l'identification des enjeux, de la vision du Plan stratégique et la mission de la STTR. Le chapitre 4



présente ensuite, pour chacun des enjeux identifiés, les objectifs, orientations stratégiques et moyens d'action proposés. Le chapitre 5 est ensuite consacré à présenter de manière détaillée chacun des vingt-cinq moyens d'action. En conclusion, le chapitre 6 présente une synthèse des priorités d'action et traite de la mise en œuvre du Plan stratégique. En annexe figurent le feuillet d'information sur le Plan stratégique diffusé avant la consultation ainsi que le rapport de consultation publique qui en a résulté.

2 Diagnostic de la situation

*Diagnostic : Rapport sur les secteurs clés d'une entreprise permettant d'apprécier ses points forts et faibles, d'évaluer ses perspectives, de faire des plans d'adaptation à long terme.*¹

Le diagnostic de la situation sert de base de réflexion pour l'ensemble du Plan stratégique. Dans notre appréciation des faits, nous entendons embrasser le plus largement possible tout ce qui peut concerner la Société de transport de Trois-Rivières comme transporteur public dans une communauté de 126 603 habitants : sa capacité à satisfaire les besoins en transport de la population en évolution, l'efficacité de ses opérations, ses relations avec ses partenaires et la communauté en général, son rôle dans le développement économique, les aspirations de la population et de sa clientèle à son égard, etc.

Les données et informations servant de base au diagnostic ont été tirées d'un ensemble de documents (rapports annuels de la STTR, politiques municipales, plan d'urbanisme, données démographiques, etc.) et ont été alimentées par plusieurs rencontres de travail avec les membres du Comité du Plan stratégique (groupe de travail interne à la STTR), de même qu'avec des fonctionnaires municipaux. Enfin, la consultation publique de septembre 2007 a permis de recueillir les commentaires de plusieurs groupes et individus.

L'étude de ces informations et données a donné lieu à un exercice de synthèse dont les résultats sont présentés dans ce chapitre. Six thèmes ont été identifiés :

- Développement économique et urbain;
- Qualité de l'environnement;
- Développement social de la communauté;
- Relations entre la STTR et ses partenaires;
- Étendue et qualité de la desserte du territoire;
- Une démographie et des besoins en mobilité changeants.

2.1 Développement économique et urbain

2.1.1 Une priorité de l'administration municipale

La question du développement économique et urbain est apparue au cours de nos entretiens avec la Ville comme une préoccupation majeure². Naguère associée à de grandes entreprises industrielles, la ville de Trois-Rivières a entrepris depuis quelques années de réorienter sa vocation vers une ville de services et où l'emploi est davantage associé à des PME établies dans de nouveaux parcs

¹ Dictionnaire Trésor de la langue française, < <http://atilf.atilf.fr/dendien/scripts/tlfiv5/visusel.exe?12;s=3225398355;r=1;nat=:sol=3> >, 20 septembre 2007.

² Ville de Trois-Rivières, compte-rendu de réunion du 1^{er} mars 2007.

industriels bien desservis par le réseau routier supérieur. L'administration municipale est déterminée



à faire du développement économique le moteur de la renaissance de la ville et, en synergie avec ses politiques d'urbanisme, de développement et de soutien aux grandes institutions d'enseignement, compte bien attirer de nouveaux résidents.

En outre, l'administration compte attirer de nouveaux résidents en misant sur la qualité de la vie en valorisant la qualité des services offerts et les équipements et manifestations reliés à la culture et aux sports, notamment.

Site web de la ville de Trois-Rivières

2.1.2 Orientations de développement urbain

Industrie

L'objectif de croissance du nombre d'établissements industriels soutenu par la Ville passe selon elle par l'aménagement de nouveaux espaces voués à l'établissement d'entreprises ou par l'agrandissement des parcs industriels existants. Trois secteurs retiennent particulièrement l'attention :

- le Parc industriel des Hautes-Forges (situé le long de l'autoroute A-55 et notamment entre la rue Tebbutt et le boul. Saint-Michel), que la Ville compte voir agrandi vers le sud.
- le Parc industriel aéroportuaire, jouxtant l'aéroport, dans la quadrant nord-ouest du croisement des autoroutes A-40 et A-55;
- le port de Trois-Rivières, que la Ville compte voir agrandi vers la rue Royale.

Qu'en est-il de la desserte par transport en commun ? La ville est d'avis que la STTR devrait améliorer la desserte des espaces industriels, jugée insuffisante.

Quartiers résidentiels

Les secteurs résidentiels en développement concernent notamment les suivants :

- le secteur Pointe-du-Lac;
- le secteur de la Côte-Rosemont, au nord du boul. Des Chenaux;
- la partie du secteur Cap-de-la-Madeleine située au nord de Des Prairies entre le chemin Masse et la rue du Cardinal-Roy.

Enfin, deux pôles retiennent l'attention de la Ville dont les différents services sont à peaufiner un programme particulier d'urbanisme (PPU) destiné à encadrer l'aménagement et le développement du vaste secteur concerné par le centre-ville et le secteur dit de « La Cité du Savoir », lequel englobe d'importantes institutions comme celles reliées aux milieux de la santé (Hôpital Sainte-Marie) et de l'enseignement supérieur (Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR), Cégep de Trois-Rivières et Collège Laflèche). « La Cité » est délimitée grossièrement par les voies suivantes : boul. du Carmel, boul. Laviolette, boul. des Récollets et rue Sainte-Marguerite. Les deux pôles du secteur visé par le PPU en préparation se situent donc de part et d'autres de l'autoroute de Francheville (A-40) et sont reliés par la rue Sainte-Marguerite, ainsi que par les boulevards des Forges et Laviolette, tel qu'illustré au plan ci-dessous. En outre, la Ville travaille à un ambitieux projet de revalorisation des anciens terrains de la papetière Tripap au confluent du Saint-Maurice et du Saint-Laurent.

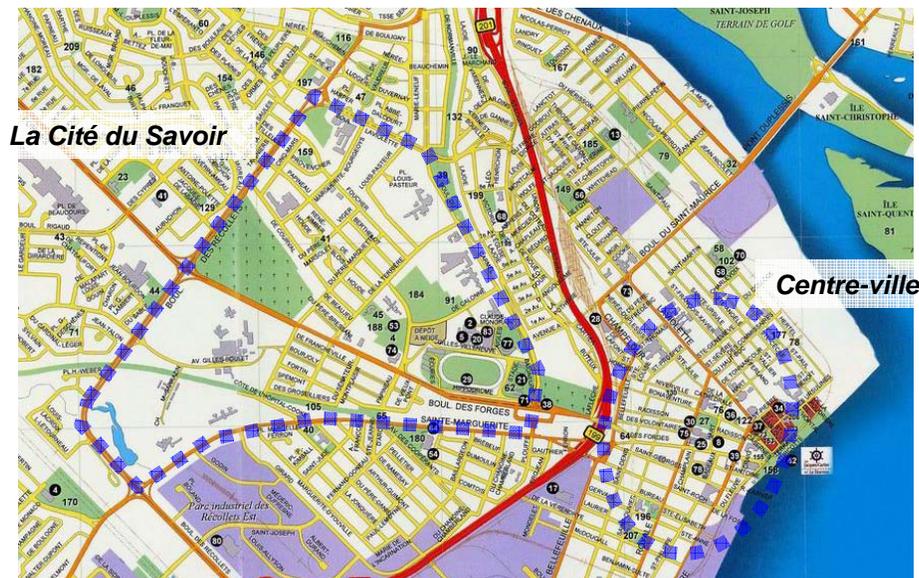


Figure 1 – Centre de Trois-Rivières et zones touchées par le PPU

2.1.3 La place du transport collectif dans le plan d'urbanisme de la ville de Trois-Rivières

Le plan d'urbanisme de la ville de Trois-Rivières³ énonce de manière détaillée les grandes orientations exposées ci-dessus. Le plan est structuré autour de 7 orientations « dans une optique de développement durable ». Quelle place y occupe le transport en commun ? Nous nous sommes ici intéressés à quatre de ces enjeux où nous avons décelé une incidence sur le transport. Nous traiterons d'un cinquième au point 2.2 relatif à la question environnementale.

³ Groupe Gauthier, Biancamano, Bolduc, Plan d'urbanisme de Trois-Rivières, version finale, avril 2006, 202 p.



Orientation 1 - Des milieux de vie de qualité guidés par un standard trifluvien

Soucieuse d'améliorer la qualité de vie des trifluyens, la Ville veut assujettir le développement des quartiers à des critères de performance qui seront définis à l'intérieur d'un « guide d'aménagement et de développement des milieux de vie ». L'on indique les éléments qui devront faire partie de ce guide comme la circulation automobile.

Orientation 2 - Un centre attractif, convivial et à fort rayonnement

La Ville projette de remettre en valeur son noyau urbain central, lieu qu'elle désire hautement attractif et où une mixité de fonctions urbaines sera favorisée. Consciente que cette concentration d'activités engendrera une affluence accrue, l'administration envisage des incitatifs financiers afin de permettre plus de stationnement souterrain. Bien que, par nature, la concentration d'activités et leur mixité soit favorable à la marche et au transport collectif, nulle mention n'est faite du recours à des services d'autobus améliorés pour desservir le centre de la ville.

Orientation 4 - Des pôles industriels et commerciaux structurés et complémentaires et un pôle institutionnel d'envergure

Relativement à la mise en valeur du pôle institutionnel (« La Cité du Savoir »), l'on constate la faiblesse des liens entre le pôle et le centre-ville mais sans identifier le transport en commun comme une solution possible. Relativement à l'intermodalité des transports favorisée par le plan, on envisage une étude à laquelle serait associée la STTR. Enfin, le plan affirme vouloir « établir une structuration des artères et pôles commerciaux en fonction de leur rayonnement et de leur complémentarité ».

Orientation 5 - Des corridors routiers de signature distinctive et invitante

Relativement à l'objectif visant à aménager de manière fonctionnelle les liens de transit, l'analyse traite essentiellement de la fluidité de la circulation.

Conclusion

En résumé, hormis une seule mention concernant l'intermodalité, la desserte par transport collectif n'est pas considérée comme un moyen pouvant permettre à la ville de Trois-Rivières de rencontrer les grands enjeux soulevés par son développement. Lorsqu'il s'intéresse à la mobilité des citoyens, le plan favorise plutôt l'usage de la voiture particulière.

2.1.4 Synthèse du diagnostic

À l'origine marquée par la présence de l'industrie lourde, Trois-Rivières a entrepris de diversifier ses activités et évolue vers une ville davantage tournée vers les services. Les orientations générales de la Ville privilégient le développement économique et la qualité de vie des résidents, sans que le transport en commun ne soit perçu comme un vecteur majeur de cette vision.

La municipalité de Trois-Rivières vise à stimuler son développement et l'élévation du niveau et de la qualité de vie des trifluyens par :

- le développement de ses espaces industriels, notamment à proximité de l'A-55, de l'aéroport et du port;
- l'expansion de certains quartiers résidentiels;
- la revitalisation du centre-ville et le développement de la *Cité du Savoir*.

Toutefois, la place accordée au transport en commun dans les différentes mesures comprises dans le plan d'urbanisme est pratiquement inexistante. Le déplacement des personnes n'apparaît généralement pas comme un problème ou, lorsque c'est le cas, l'on recherche à accueillir plus de voitures plutôt qu'à utiliser le transport collectif.

La STTR compte bien être en phase avec les grandes orientations poursuivies par la ville et appuyer son développement. Lui donnera-t-on l'opportunité de faire du transport en commun une des assises du développement de Trois-Rivières ?

2.2 Qualité de l'environnement

2.2.1 Une préoccupation majeure des citoyens et collectivités

Plusieurs d'entre nous ignorent peut-être que Kyoto est la capitale impériale du Japon mais qui n'associe pas spontanément aujourd'hui le nom de cette ville avec le célèbre protocole négocié en 1990 et stipulant des cibles de réduction d'émissions de gaz à effet de serre (GES) par les pays industrialisés et en développement ? Depuis une vingtaine d'années, les questions relatives à la qualité de l'environnement retiennent l'attention de tous les citoyens et la maxime « Penser globalement, agir localement » popularisée par la Commission Brundtland a amené nombre d'entre nous à s'interroger sur notre mode de vie et sur les mesures que nous pouvions prendre localement, à l'échelle de notre ville, de notre quartier, de notre entreprise, voire de nous même, pour infléchir le cours des choses, puisque nos sociétés industrialisées sont encore réputées grandes consommatrices de ressources et d'énergie et productrices de déchets et de polluants de toute sorte.

Dans cette optique, les transports collectifs sont de plus en plus perçus comme une solution de choix pour réduire le gaspillage et les émissions de GES associés à l'utilisation de l'automobile particulière. Selon un sondage réalisé par la firme *The Strategic Counsel* et dont les résultats ont été publiés en août 2007, 78 % des 1000 canadiens interrogés (82 % des québécois) ont indiqué que le fait d'« injecter beaucoup plus d'argent dans les transports collectifs des villes canadiennes » améliorerait leur impression de l'action du gouvernement Harper⁴⁵.

⁴ Association canadienne de transport urbain, Site Internet < <http://www.cutaactu.ca/en/node/1614> >.

⁵ The Strategic Counsel, [How are the Federal Conservatives doing among Canadians? A Report To The Globe and Mail and CTV - Detailed Tables.](#)

2.2.2 Données de base

Qualité de l'air et changements climatiques

Chose surprenante, Trois-Rivières n'est pas moins épargnée que Montréal en ce qui concerne les périodes de smog à l'occasion desquelles les autorités de la santé publique recommandent à la population de réduire leur activité physique à l'extérieur. Ainsi, selon le ministère du Développement durable, Environnement et Parcs, on a déploré entre 1995 et 2004 une moyenne de 7 jours de smog à Trois-Rivières, contre 7,9 à Montréal et 4 à Québec⁶.

Quelle est la part du transport dans les émissions de GES ? Elle est substantielle au Québec, notamment en raison de notre faible utilisation des énergies fossiles dans la production électrique. Selon les données compilées par Québec dans son plan d'action sur les changements climatiques, le secteur des transports est responsable de 37 % du total des émissions de GES⁷. Ce bilan n'est pas prêt de changer puisque l'on constate que le nombre de véhicules augmente, de même que la cylindrée de leur moteur. Selon les données compilées par la STTR, on a constaté que le nombre de véhicules immatriculés avait crû de 19 % entre 1993 et 2006 dans les environs de Trois-Rivières⁸. Pour compléter ce constat sur l'importance du transport comme source de la pollution de l'air, soulignons enfin que l'Association canadienne du transport urbain relève que 6 des 7 principaux polluants de l'air proviennent des voitures et des camions légers.

Plans d'actions gouvernementaux

Rappelons d'abord que le respect de l'engagement pris par le Canada en vertu du protocole de Kyoto conduirait notre pays à réduire de 6 % sous le niveau de 1990 ses émissions de GES sur la période 2008-2012⁹. Au chapitre des orientations à prendre pour remplir nos engagements, le gouvernement du Québec privilégie la réduction de l'usage de l'auto au profit du transport collectif¹⁰ et a conçu un nouveau programme d'aide destiné à inciter les collectivités locales à augmenter l'offre de service en transport collectif et à accroître l'achalandage. Les cibles fixées par le ministère des Transports d'ici 2012 sont une hausse du nombre d'heures de service de 16 % et de 8 % de la fréquentation des transports collectifs¹¹. La STTR vient de déposer à cet égard son plan d'amélioration des services pour les cinq ans à venir et la Ville y a offert son soutien, sous réserve que la STTR atteigne certains objectifs de croissance



⁶ Ministère du Développement durable, Environnement et Parcs, [Info-Smog. La surveillance du smog au Québec](#), avril 2005, 1 p.

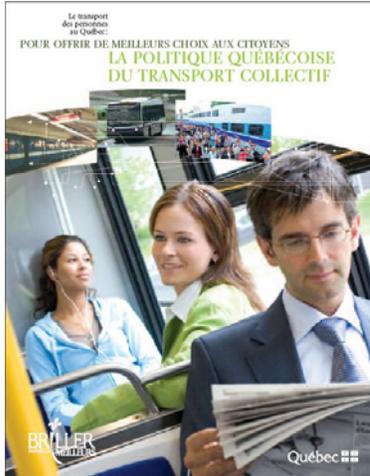
⁷ Gouvernement du Québec, [Le Québec et les changements climatiques – Plan d'action 2006-2012](#), 2006.

⁸ Données provenant du Fonds contribution des automobilistes au transport en commun.

⁹ Environnement Canada, Bulletin EnviroZine, < http://www.ec.gc.ca/EnviroZine/french/issues/12/feature1_f.cfm >, Numéro 12, 24 août 2001.

¹⁰ Gouvernement du Québec, Idem.

¹¹ Ministère des Transports, [La politique québécoise du transport collectif](#), 2006, 59 p.



de l'achalandage. Quel serait l'effet d'une augmentation de l'achalandage du transport en commun à Trois-Rivières sur les émissions polluantes ? Un calcul basé sur des données du ministère des transports du Québec (MTQ) nous apprend qu'une hausse de 8 % de la fréquentation des autobus de la STTR se traduirait par 445 automobiles en moins sur le réseau routier, ce qui équivaldrait à une réduction des émissions de GES de 2 543 tonnes par an.

2.2.3 Le cas de la ville de Trois-Rivières

La ville de Trois-Rivières a pris acte de l'importance des enjeux environnementaux et des préoccupations des trifluviens dans la définition de ses politiques :

- Concernant sa politique de développement social, la Ville annonce ainsi qu'elle veut intégrer dans ses opérations des approches et pratiques durables et qu'elle veut associer accessibilité et développement durable pour les déplacements des trifluviens¹²;
- Dans le plan d'urbanisme de la ville, on affirme vouloir « saisir toutes les opportunités afin de rehausser le cadre environnemental du développement et de l'aménagement de la Ville »¹³;
- Enfin, la ville de Trois-Rivières a entrepris récemment de se doter d'une *politique de développement durable* qui comprendra la définition d'un *Agenda 21* local où la collectivité sera appelée à préciser ses objectifs de développement durable et les moyens de les atteindre. La politique inclura six secteurs d'intervention, dont le *développement urbain* et les *changements climatiques*. Relativement à cette future politique environnementale, le plan d'urbanisme identifie des interventions pour divers éléments relatifs à la gestion environnementale, parmi lesquels on retrouve l'utilisation de l'eau potable, la gestion des déchets, l'utilisation des pesticides ou le remplacement des arbres en milieu urbain, entre autres, mais sans mentionner la question du transport¹⁴.

Si on convient à Trois-Rivières comme ailleurs au Québec qu'il serait souhaitable de voir l'utilisation de l'automobile particulière diminuer au profit d'autres modes de transport comme l'autobus, le vélo ou la marche, on constate qu'aucune politique contraignante n'a encore été mise en œuvre à cet égard. Jusqu'à présent, il a surtout été question de mesures incitatives et plus récemment d'une amélioration de l'offre en transport collectif. De l'avis de la Ville, si l'environnement constitue une valeur prisée des citoyens, on a constaté un succès mitigé d'initiatives comme la journée *En ville*

¹² Ville de Trois-Rivières, Politique municipale de développement social, 2005.

¹³ Groupe Gauthier, Biancamano, Bolduc, Présentation du plan d'urbanisme de la Ville de Trois-Rivières, version finale, juin 2006.

¹⁴ Groupe Gauthier, Biancamano, Bolduc, Plan d'urbanisme de Trois-Rivières, version finale, avril 2006, p. 133.

sans *ma voiture*, expérience qui, contrairement aux régions de Montréal, Québec et Gatineau, n'a pas été reconduite en 2007¹⁵¹⁶.

2.2.4 Synthèse du diagnostic

Le secteur des transports contribue de manière importante à la détérioration de la qualité de l'air et des changements climatiques et le Plan d'action du gouvernement du Québec vise à diminuer l'usage de l'auto au profit du transport en commun. En phase avec l'importance croissante accordée par la population aux questions environnementales, la ville de Trois-Rivières a dans plusieurs de ses énoncés politiques récents mis l'emphase sur le développement durable.

Spécifiquement, la définition d'un *plan de développement durable* devrait permettre à la Ville, aux acteurs des milieux économique, institutionnel et social et aux citoyens de se commettre quant à l'importance du transport au niveau environnemental, préoccupation qu'il reste néanmoins à inscrire dans la nouvelle politique environnementale. Le transport en commun constitue-t-il une priorité et un élément de solution pour les trifluviens ?

2.3 Développement social de la communauté

Une des caractéristiques de nos services de transport collectif est leur accessibilité. Avec le coût du titre mensuel pour adulte fixé à 57,00 \$, il en coûte moins de 700 dollars annuellement pour se déplacer à Trois-Rivières, alors que selon le CAA-Québec, le coût annuel moyen d'utilisation d'une automobile dépassait largement les 8 000 dollars selon une évaluation produite en 2005¹⁷. De fait, si certains font le choix du transport en commun parce qu'ils trouvent ce moyen de transport commode et pratique, une partie de sa clientèle, moins fortunée ou souffrant d'un handicap quelconque, n'a tout simplement pas le choix. Outil de développement économique, le transport en commun a également une fonction de soutien social de la collectivité et les besoins de la clientèle concernée doivent être pris en compte.

2.3.1 Politiques de la ville de Trois-Rivières

La ville de Trois-Rivières a conçu plusieurs politiques à vocation sociale et nombre des mesures qui en font partie ont un impact sur le transport :

- Ainsi, dans sa *politique familiale*, la Ville affirme que le rôle premier de la STTR est d'assurer l'accessibilité sur tout le territoire pour la satisfaction des besoins des citoyens¹⁸;
- D'autre part, dans sa *politique de développement social*, la Ville affirme promouvoir l'utilisation du transport en commun et l'intermodalité et vouloir étendre la desserte à toute la ville en

¹⁵ Ville de Trois-Rivières, compte-rendu de réunion du 1^{er} mars 2007.

¹⁶ STTR, compte-rendu de réunion du 20 septembre 2007.

¹⁷ Association canadienne des automobilistes, Coût d'utilisation d'une automobile, édition 2005

¹⁸ Ville de Trois-Rivières, Politique familiale, 2004.

explorant l'utilisation de modes alternatifs; en outre elle affirme vouloir appuyer les grands événements via une offre de service en transport en commun adaptée¹⁹;

- Enfin, en ce qui concerne les besoins de sa population handicapée, la Ville réaffirme le rôle joué par les services de la STTR en matière d'accessibilité au transport et réaffirme vouloir améliorer l'offre de service en transport adapté et considérer la possibilité de l'étendre à l'ensemble de la ville²⁰.

2.3.2 Le point de vue des organismes consultés

La vocation sociale au transport en commun constitue certainement la thématique ayant fait l'objet du plus grand nombre d'interventions lors du processus d'audition publique qui a accompagné la définition du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR. En dehors du service spécialisé de transport adapté pour lequel on réclame notamment une couverture plus étendue et un service de qualité, il est demandé à la STTR de tenir compte des besoins des usagers qui ne disposent pas d'autres alternatives pour se déplacer. Entre autres points, l'on insiste sur une tarification plus accessible et un service (couverture des quartiers, tracés, horaires) mieux adapté aux besoins des étudiants, gens âgés, handicapés physiques et/ou intellectuels.

2.3.3 Synthèse du diagnostic

Le transport en commun constitue un service public et comme tel est soumis à certaines exigences concernant son accessibilité par l'ensemble des trifluviens. Dans cette foulée, les politiques sectorielles de développement de la Ville soulignent le rôle social du transport en commun comme soutien à l'accessibilité des emplois et services. Une part non négligeable de la population de Trois-Rivières, du fait de son âge, de faible revenu, d'un handicap quelconque ou d'une combinaison de ces facteurs est fortement dépendante des services offerts par la STTR.

La STTR doit donc tenir compte de son rôle social dans la définition et l'offre de ses services, tout en œuvrant à une plus grande efficacité de ses opérations.

2.4 Relations entre la STTR et ses partenaires

La Société de transport de Trois-Rivières n'est pas un service municipal au même titre que les services des Travaux publics ou celui de la Sécurité publique. La STTR est un organisme paramunicipal (au même titre que l'aéroport ou l'Office municipal d'habitation par exemple) qui dispose de son propre conseil d'administration et dont la constitution et le fonctionnement sont définis par la loi (LRQ c. S-30.01). Étant donné sa vocation et l'étendue des services qu'elle offre, la STTR se trouve à traiter, non seulement avec l'administration municipale et ses divers services, mais avec quantité d'autres organismes ou entreprises tant du secteur public que du secteur privé.

¹⁹ Ville de Trois-Rivières, Politique municipale de développement social, 2005.

²⁰ Ville de Trois-Rivières, Plan d'action municipal pour l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées, 2005.

Pour assurer pleinement son rôle et demeurer à la pointe en ce qui concerne la satisfaction des besoins en transport des trifluviens, la STTR a donc avantage à multiplier les avenues de collaboration avec ses partenaires et en retour à voir reconnue son action par ces mêmes partenaires. Ce faisant, non seulement accroît-elle son efficacité mais, en affirmant la place qui lui revient comme acteur proactif dans la communauté, elle se donne alors des défis à la mesure de son organisation et de ses employés.

2.4.1 La STTR et ses partenaires, état des lieux

La ville de Trois-Rivières est le premier interlocuteur de la STTR, que l'on considère la réalisation et l'application du plan d'urbanisme ou des autres politiques et programmes ayant une incidence directe ou non sur le transport en commun, l'entretien et le déneigement des rues, les initiatives de partenariats, etc. Une étude de la documentation afférente, de même que des échanges avec l'administration municipale aussi bien qu'avec la STTR ont permis de caractériser la relation entre les deux organismes.

Le point de vue de l'administration municipale

Interrogé sur l'importance qu'elle accorde aux services de transport en commun à Trois-Rivières et sur la performance de la STTR en ce domaine, un haut fonctionnaire de l'administration municipale a exposé ses vues sur le sujet²¹ :

- Le transport en commun constitue un service essentiel aux trifluviens, comme en témoigne la *Politique de développement social* de la Ville. Dès lors, on souhaite que la STTR puisse mieux répondre aux objectifs de cette politique et qu'elle fasse preuve d'innovation et de leadership pour offrir un service plus efficace et améliorer son image.
- Il semble que la STTR soit évaluée au même titre que les autres services municipaux, nonobstant sa loi constitutive.
- La STTR peut-elle compter sur l'appui de la Ville pour le financement de ses différents projets (équipements, amélioration des services, etc.) ? L'administration municipale est ouverte au financement du transport en commun mais la STTR doit démontrer la pertinence de ses projets qui se verront évalués selon leur mérite.

L'avis de la STTR

Quel jugement la STTR porte-t-elle sur l'état de ses relations avec ses divers partenaires, tant publics que parapublics et privés ? ^{22 23}

- On souhaite que la STTR ne soit pas d'abord perçue comme un centre de coût, mais comme un service public bénéficiant à l'ensemble de la population.

²¹ Ville de Trois-Rivières, compte-rendu de réunion du 1^{er} mars 2007.

²² STTR, compte-rendu de réunion du 1^{er} mars 2007.

²³ STTR, compte-rendu de réunion du 4 avril 2007.

- On souhaite que la STTR soit conviée d'office aux discussions relativement aux services de transport à mettre en place à l'occasion des grands événements de type populaire et touristique. Ainsi, la STTR serait à même de partager avec les intéressés son expertise en matière de mobilité collective et pourrait mieux répondre aux besoins exprimés, tout en minimisant l'incidence financière des mesures à prendre.
- À titre de transporteur mandaté pour assurer le transport en commun, hormis en ce qui concerne un membre de son conseil d'administration, la STTR est absente du comité de transport municipal et souhaite y voir participer un de ses professionnels pour y faire connaître son rôle et ses besoins.

On retiendra enfin, tel qu'exposé plus haut (points 2.1 et 2.2) que le nouveau plan d'urbanisme de la ville de Trois-Rivières (versions dites « finales » de la mi-2006^{24 25}) n'inclut pas le transport collectif parmi l'éventail de mesures et d'actions projetées en vue de réaliser les sept grandes orientations privilégiées.

L'avis entendu lors de la consultation publique

De l'exercice de consultation tenu dans le cadre de la préparation de ce Plan stratégique, l'on constate que la plupart des intervenants, tout en remerciant la STTR d'avoir sollicité leur avis, souhaitent entretenir des relations suivies avec la société et multiplier les occasions d'échanges. De la part des intervenants et groupes des secteurs social et communautaire, l'on souhaite essentiellement pouvoir donner leur avis concernant les politiques et caractéristiques du service mais d'autres intervenants comme les trois institutions d'enseignement supérieur se déclarent ouvertes à établir un véritable partenariat avec la STTR.

²⁴ Groupe Gauthier, Biancamano, Bolduc, Présentation du plan d'urbanisme de la Ville de Trois-Rivières, version finale, juin 2006.

²⁵ Groupe Gauthier, Biancamano, Bolduc, Plan d'urbanisme de Trois-Rivières, version finale, avril 2006, 202 p.

Quelques mesures prises récemment par la STTR

En dehors des relations que la STTR est à nouer avec plusieurs intervenants importants de la communauté trifluvienne, telles les institutions d'enseignement supérieur, la STTR, soucieuse d'améliorer ses relations extérieures, a mis en route quelques initiatives :

- Relativement à la desserte des grands événements populaires, la STTR a développé une politique-cadre sur le sujet car les attentes des organisateurs d'événements demeurent élevées et on semble s'attendre à ce que le transport des visiteurs leur soit fourni gratuitement.
- La STTR travaille en compagnie d'un consultant en communication au développement d'une nouvelle stratégie de communication. On a ainsi adopté un nouveau « visuel » (voir illustration ci-contre) et le site web de la société de transport est en passe d'être modernisé.
- Dans le cadre de l'amélioration continue de ses services et équipements, la STTR s'apprête à ajouter un terminus au centre-ville qui s'ajoutera aux quatre autres situés en périphérie : Fusey, Galeries du Cap, Centre des Rivières, Carrefour Trois-Rivières-Ouest.



Promotion sur le site web de la STTR

2.4.2 Synthèse du diagnostic

Le transport en commun à Trois-Rivières peine à se départir d'une image de service peu efficace, réservé aux plus démunis. Pourtant, au vu des pouvoirs que lui confère sa loi constitutive et des compétences qu'elle a su développer, on peut juger que la STTR et son expertise sont sous exploitées. Si on lui accordait la place et les pouvoirs et l'autonomie qui lui reviennent, la STTR serait davantage en mesure d'accroître la qualité et l'efficacité de ses services et démontrer l'utilité du transport en commun dans l'amélioration de la qualité de la vie des trifluviens. Toutefois, l'intérêt manifesté par divers intervenants, notamment lors de la consultation publique tenue à l'occasion de l'élaboration du Plan stratégique, laisse entrevoir des possibilités de dialogue, voire de collaboration, qui pourraient s'avérer fructueuses entre la STTR et divers partenaires. L'on songe notamment à l'aménagement et à la desserte du pôle « La Cité du Savoir » (voir point 2.2.3), de même qu'à la préparation et la mise en œuvre du plan de développement durable de la ville de Trois-Rivières à laquelle il serait judicieux d'associer la STTR.

2.5 Étendue et qualité de la desserte du territoire

La fusion des municipalités ayant donné naissance au Trois-Rivières que nous connaissons aujourd'hui a amené la STTR à étendre certains de ses services mais une partie du territoire n'est toujours pas desservie et il existe bien des disparités en ce qui concerne la qualité du service offert. Concernant les équipements, installations et les véhicules qu'elle utilise, la STTR sera appelée prochainement à faire certains choix importants pour assurer la qualité de son service et répondre à la demande.

2.5.1 Caractéristiques des services actuels²⁶²⁷

La STTR offre un service de transport en commun pour les usagers dits « réguliers », ainsi qu'un service spécialisé de transport adapté pour ceux de ses usagers affectés d'une mobilité réduite et requérant un service particulier.

Service régulier

Quinze lignes (dont deux express) composent le *réseau régulier* de la STTR. Elles desservent l'ensemble des secteurs de la ville, à l'exception de Sainte-Marthe. Le réseau régulier est en service aux périodes suivantes : en semaine de 6h15 à 19h15, le samedi de 6h15 à 18h15 et le dimanche de 10h45 à 18h10. Les parties les plus excentriques des secteurs Pointe-du-Lac et Saint-Louis-de-France sont desservis par un service de taxi collectif qui permet à ses usagers de rejoindre les lignes de bus passant à proximité. Ce service requiert une réservation à l'avance.

Aux périodes d'achalandage moins important, le *réseau complémentaire* entre en service. Ce réseau comprend neuf lignes dont quatre identiques à celles du réseau régulier et cinq autres dont le tracé, plus sinueux, permet de couvrir les secteurs autrement desservis par le réseau régulier. Sauf exception, les lignes du réseau complémentaire sont en service aux périodes suivantes : en semaine de 19h15 à 24h10 et le samedi de 18h15 à 24h10.

Les lignes d'autobus du service régulier de la STTR ont vu leur heures de services étendues à plusieurs reprises ces dernières années. Jusqu'à 2001, il n'y avait pas de service disponible le dimanche.

Les horaires de toutes les lignes d'autobus de la STTR prennent pour acquis une vitesse de parcours semblable quelque soit l'heure de la journée. Typiquement, lors des périodes de plus forte affluence sur le réseau routier, l'horaire des autobus sera un peu « serré », alors que les chauffeurs doivent prendre garde à ne pas prendre de l'avance en période hors-pointe, sauf sur les lignes du réseau complémentaire où les heures de passage inscrites à l'horaire prennent pour acquis une vitesse de parcours plus grande. Les intervalles de passage sont de 30 ou 60 minutes, selon les lignes et la période de service. L'information sur les heures de passage diffusée aux arrêts d'autobus

²⁶ STTR, Guide des circuits, 3^e édition, 37 p.

²⁷ STTR, compte-rendu de réunion du 21 février 2007.

est précise à 5 minutes près. Enfin, la convention collective des chauffeurs prévoit une pause obligatoire au centre-ville qui n'est pas inscrite à l'horaire destiné au public voyageur.

Transport adapté

S'agissant des usagers de la STTR souffrant d'un handicap requérant un service adapté, l'accès au service de *transport adapté* requiert une réservation de la part de l'usager satisfaisant aux critères d'admissibilité déterminés par le ministère des transports. Le service offert est de type porte à porte.

Véhicules, infrastructures et équipements

À l'exception des deux services de Taxibus dont l'opération est confiée par contrat à des entrepreneurs privés, la STTR assure en régie le service de transport régulier. Pour ce faire, elle



Terminus Fusey

compte sur une flotte de 42 autobus standard de 12 m (40 pi), dont 23 de modèle *Classic* et 19 à plancher bas, et 2 minibus urbains. L'unique garage attenant au siège social de la STTR rue Bellefeuille est utilisé à capacité et toute augmentation de la taille de la flotte requerra un agrandissement, d'ailleurs inscrit au plan triennal d'immobilisations de la STTR.

Pour ce qui est du transport adapté, les trois secteurs urbains (Trois-Rivières, Trois-Rivières-Ouest et Cap-de-la-Madeleine) sont desservis en régie par la STTR à l'aide de 10 minibus spécialement équipés, alors que la desserte des trois secteurs ruraux de Pointe-du-Lac, Saint-Louis-de-France et Sainte-Marthe est confiée à contrat à un entrepreneur privé. De l'avis de la STTR, il en résulte des disparités dans la qualité du service offert. En outre, la STTR ne dispose pas pour la desserte des trois secteurs ruraux d'une enveloppe budgétaire équivalente à celle rendue disponible pour les trois secteurs urbains. Des discussions ont été engagées avec le ministère des Transports à ce sujet.

Concernant l'équipement de ses véhicules, la STTR doit prochainement changer ses boîtes de perception devenues désuètes. Différents modèles et technologies sont envisagés.

Planification des services

Des modifications substantielles ont été apportées au réseau en 2004, notamment à l'aide des données tirées de l'enquête origine-destination réalisée en 2001. Afin d'obtenir régulièrement des informations sur le niveau d'utilisation de ses lignes, la STTR a équipé plusieurs de ses autobus de compteurs automatiques de passagers et des véhicules additionnels doivent prochainement être équipés. Toutefois, des problèmes de fiabilité en voie d'être résolus limitent sensiblement l'utilisation des données ainsi recueillies sur le terrain, notamment en ce qui concerne la précision de plusieurs

échantillons. La STTR dispose actuellement d'informations qui doivent être utilisées avec discernement en raison de leur manque de précision. Des pointages manuels effectués ponctuellement par les chauffeurs sont utilisés en complément. Concernant la couverture du territoire, la STTR ne dispose à l'heure actuelle d'aucune norme de service qui permettrait d'évaluer de manière objective la qualité du service offert.

La Ville souhaite voir le service bonifié dans les trois noyaux villageois que constituent Pointe-du-Lac, Saint-Louis-de-France et Saint-Michel²⁸.

2.5.2 Synthèse du diagnostic

Avec le regroupement des anciennes municipalités, la STTR a hérité d'un vaste territoire dont les caractéristiques du développement et les besoins de mobilité de ses habitants varient beaucoup. Dans la conception d'une offre de services répondant adéquatement à la demande en transport des trifluviens, la STTR doit concilier les principes d'équité et de rigueur et adapter ses moyens afin d'améliorer ses services de la manière la plus efficace possible. Pour offrir ses services à la grandeur de la ville, que ce soit pour les services régulier ou adapté, la STTR devra compter sur l'appui de l'administration municipale, compte tenu de la taille du territoire et de sa faible densité de population.

2.6 Une démographie et des besoins en mobilité changeants

Les besoins en matière de transport évoluent dans le temps. Les nombreuses enquêtes spécialisées réalisées sur le sujet nous montrent par exemple que les gens se déplacent davantage qu'auparavant, en raison notamment de la participation croissante des femmes sur le marché du travail. Une autre tendance forte concerne l'utilisation grandissante de l'automobile comme mode de transport privilégié, et ce souvent dès que la personne a atteint l'âge requis pour conduire. Les changements survenant en matière de démographie, notamment le vieillissement de la population, ont également un impact important sur la demande en transport; à ce sujet, rappelons-nous que les jeunes constituent une clientèle privilégiée pour les services de transport collectif. Enfin, l'utilisation des services de transport collectif par la population est également tributaire de la quantité et de la qualité de l'offre de la part des autres modes de transport concurrents.

Bref, la STTR doit continuellement adapter son service et ses pratiques aux besoins changeants des trifluviens afin de demeurer une alternative crédible et efficace en matière de mobilité.

2.6.1 Démographie et mobilité : résultats et tendances à l'œuvre

Les lignes qui suivent font état des résultats des enquêtes et études permettant de caractériser les besoins en mobilité des trifluviens.

²⁸ Ville de Trois-Rivières, avis sur les orientations préliminaires du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR, 27 juin 2007.

Démographie

Selon le dernier recensement, Trois-Rivières comptait en 2006 126 323 habitants, en croissance de 1,5 % depuis 1996. Si l'on considère un découpage plus fin, on constate que les secteurs de l'ancienne ville de Trois-Rivières avant fusion et celui de Cap-de-la-Madeleine ont connu une baisse de leur population entre les années 1991 et 2001²⁹. Que nous réserve l'avenir ? Les prévisions effectuées par l'Institut de la statistique du Québec, qui intègrent les grandes tendances constatées en matière de démographie, prévoient que, d'ici 2016, la population totale de la ville devrait rester à peu près stable (baisse prévue de 0,7 %), alors que les tranches d'âge des 15 à 24 ans (étudiants et jeunes adultes) et des 25 à 54 ans (regroupant l'essentiel de la population active) devraient connaître une diminution de leurs effectifs de 16 % et de 14 %, respectivement. Quant à la population âgée de 55 ans et plus, l'on anticipe qu'elle devrait croître de 29 %³⁰. C'est donc dire qu'un bassin de clientèle traditionnel de la STTR (les étudiants et les jeunes) devrait diminuer en importance dans l'horizon du Plan stratégique.

Mobilité et demande

Des résultats de l'enquête origine-destination réalisée par le ministère des Transports du Québec en 2000 ont permis d'identifier les principaux pôles de déplacements sur le territoire³¹ :

- Centre commercial Les Rivières;
- Campus de l'UQTR;
- Centre commercial Trois-Rivières Ouest;
- École Les Estacades;
- Galeries du Cap;
- Centre hospitalier (pavillon St-Joseph);
- Cégep de Trois-Rivières;
- École Chavigny;
- Marché Super C;
- Centre hospitalier (pavillon Ste-Marie).

Pour quelle raison les trifluviens se déplacent-ils ? L'enquête origine-destination nous donne les informations suivantes relativement aux motifs de déplacement de l'ensemble de la population, ainsi que ceux d'entre eux effectuant leur déplacement en autobus³² (voir tableau ci-contre) :

Motif de déplacement	Tous	Usagers STTR
Travail	24 %	15 %
Études	16 %	48 %
Loisir	18 %	15 %
Magasinage	22 %	12 %

²⁹ Statistique Canada, données de recensement.

³⁰ Institut de la statistique du Québec, Perspectives démographiques par MRC 2001-2026, scénario A (privilegié).

³¹ MTQ, Sommaire des résultats de l'enquête origine-destination 2000.

³² STTR, Plan stratégique de développement du transport en commun, document de travail, 2004.

Les analyses des résultats de l'enquête origine-destination effectuées par la STTR relativement aux axes de déplacement à Trois-Rivières nous donnent les renseignements détaillés au tableau suivant³³ :

Axe de déplacement	Déplacements tous modes	Déplacements STTR
Sud	76 885 (24 %)	1445 (14 %)
des Récollets	75 291 (23 %)	2762 (26 %)
des Forges	60 398 (19 %)	2767 (26 %)
Thibeau	55 803 (17 %)	730 (7 %)

Performance de la STTR

Les statistiques d'achalandage de la STTR ces dernières années sont relativement encourageantes. Après avoir connu une baisse de 6 % du nombre de clients entre 1996 et 2003, on a connu une hausse d'un pourcentage équivalent de 2003 à 2006. La dernière année fut en outre particulièrement bonne avec une hausse de 2,3 % de la clientèle³⁴. On a notamment connu une hausse de fréquentation importante le dimanche (la STTR vient d'ailleurs de bonifier son service le dimanche).

Malgré la croissance récente de l'achalandage, l'étude comparée des résultats d'exploitation des neuf sociétés de transport du Québec révèle que les trifluviens utilisent fort peu leurs services de transport en commun, comme en témoignent les faits suivants :

- Le nombre de déplacements en transport en commun par habitant et le nombre de déplacements effectués par heure de service offerte sont respectivement de 24,54 et de 27,91, performances très faibles si on les compare à celles d'autres sociétés de transport ailleurs au Québec³⁵;
- La répartition modale en faveur du transport en commun est de 6 % en pointe du matin. En d'autres mots, 94 % des déplacements effectués à l'heure de pointe le sont via un autre mode de transport que l'autobus³⁶;
- La STTR déplore une faible utilisation de ses services par la clientèle des 18-21 ans, tranche d'âge qui constitue traditionnellement une clientèle privilégiée des services de transport en commun. À cet égard, on relève peu d'usagers fréquentant le Cégep de Trois-Rivières, si on compare cette institution au Collège Laflèche³⁷. À contrario, on constate que les déplacements pour motif étude compte pour 48 % de la clientèle, ce qui est élevé³⁸;

³³ STTR, Plan stratégique de développement du transport en commun, document de travail, 2004.

³⁴ STTR, Données d'achalandage 1996-2006.

³⁵ ATUO, Benchmarking des réseaux du Québec, année 2004.

³⁶ MTQ, Sommaire des résultats de l'enquête origine-destination 2000.

³⁷ STTR, compte-rendu de réunion du 4 avril 2007.

³⁸ MTQ, Sommaire des résultats de l'enquête origine-destination 2000.

- Enfin, malgré que trois des quatre terminus de la STTR soient situés sur le site de centres commerciaux, on constate que les déplacements effectués aux fins de magasinage comptent pour seulement 12 % de l'achalandage³⁹.

Trois-Rivières constitue-t-elle un terrain fertile à l'utilisation du transport en commun ? Bien qu'on ne saurait se comparer à une ville comme Montréal où la densité d'occupation du sol et l'utilisation des réseaux de transport est beaucoup plus importante, il reste que le développement du réseau routier supérieur et les caractéristiques du réseau routier trifluvien font en sorte que la circulation y est très fluide et les problèmes de congestion presque inexistant. Étant donné qu'une proportion importante de la population a accès à une automobile (moyenne de 1,34 autos par logis⁴⁰), le transport en commun éprouve des difficultés à rivaliser avec l'automobile si l'on examine les temps de déplacement comparés entre origine et destination.

En plus de la fluidité de la circulation sur le réseau routier, le transport en commun à Trois-Rivières doit également composer avec une offre attrayante en stationnement automobile. On notera notamment que les grandes institutions (écoles, hôpitaux) ont bonifié substantiellement leurs espaces de stationnement avec les années et que leur coût d'utilisation pour leurs utilisateurs demeure très réduit. Les choses sont toutefois en train de changer de ce côté, en témoignent les propos qu'ont tenu les représentants des trois institutions d'enseignement supérieur à l'occasion de la consultation publique de septembre 2007 sur le Plan stratégique 2007-2017 de la STTR (voir annexe). Cependant, l'on se doit de constater que la ville de Trois-Rivières est plutôt encline à favoriser les automobilistes, si on considère les orientations privilégiées dans son plan d'urbanisme (voir au point 2.1.3, en page 7) et son avis favorable concernant la construction annoncée d'un nouveau parking étagé de 273 places au centre-ville, point de destination où, paradoxalement, l'offre de service de la STTR est très importante et où le transporteur s'apprête à aménager un tout nouveau terminus fonctionnel et accessible⁴¹.

Sous peine de se voir cantonné dans la desserte des seules populations démunies et/ou ne pouvant voyager en voiture, la STTR doit donc travailler continuellement à offrir des liaisons commodes et rapides aux trifliviens. La création des express en 2004 va dans ce sens mais des efforts additionnels devront être faits. Parmi les mesures possibles, l'on pourrait envisager la mise en place de voies réservées sur certaines sections du réseau routier, permettant alors aux véhicules de la STTR de sauter les files d'attente qui occasionnellement se forment. Sur ce dernier point, la ville de Trois-Rivières considère avec intérêt l'aménagement éventuel de voies réservées sur son territoire. Elle souhaite même que soit examinée la possibilité d'y accueillir des cyclistes⁴².

³⁹ MTQ, Sommaire des résultats de l'enquête origine-destination 2000.

⁴⁰ MTQ, Idem.

⁴¹ Ville de Trois-Rivières, Communiqué : Encore plus de stationnement au centre-ville, 22 juin 2007.

⁴² Ville de Trois-Rivières, avis sur les orientations préliminaires du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR, 27 juin 2007.

2.6.2 Synthèse du diagnostic

La population totale de Trois-Rivières devrait rester stable d'ici 2017. Elle devrait cependant décroître dans les secteurs centraux et croître légèrement en périphérie. En moyenne, tous les groupes d'âge connaîtront une décroissance marquée, sauf chez les 55 ans et plus, en forte hausse. La tendance générale au vieillissement devrait être plus forte au centre. Cependant, l'émergence d'une action concertée des institutions d'enseignement et le regroupement des forces vives de « La Cité du Savoir » pourra avoir un effet déterminant sur le rôle de la STTR et l'usage de ses services par la population.

Étant donné le développement du réseau routier et la disponibilité et le faible coût du stationnement, la circulation est généralement fluide à Trois-Rivières et le transport en commun a quelque difficulté à s'imposer comme alternative de transport face à l'automobile. Cela se traduit par un niveau d'usage du transport en commun par capita très faible si on le compare à celui d'autres villes du Québec.

Néanmoins, la STTR, se basant sur les résultats de la dernière enquête origine-destination, a ciblé les axes et segments de clientèle où prioriser ses efforts. Les améliorations apportées aux services ses dernières années ont d'ailleurs permis des gains d'achalandage conséquents. Sous peine toutefois de se voir marginalisée à titre d'alternative crédible de transport pour les trifluviens, la STTR se doit d'améliorer ses services en offrant notamment des liaisons plus rapides et commodes. Pour assurer le plein succès des améliorations qui seront apportées au service, il est toutefois souhaitable que ces actions fassent partie d'une démarche globale visant à augmenter l'achalandage du transport collectif et à laquelle la ville de Trois-Rivières serait étroitement associée. Parmi les actions complémentaires soutenant cette démarche, on peut citer un urbanisme favorable à la marche, la bicyclette et le transport collectif (« transit oriented development »), de même que des restrictions au stationnement et une tarification de celui-ci.

3 Enjeux et vision du Plan stratégique et mission de la STTR

Le chapitre précédent a permis de tracer un diagnostic se voulant le plus complet possible de la situation actuelle de la STTR. Dans cette partie-ci, nous entendons commencer à donner forme au Plan stratégique en associant d'abord à chacune des six thématiques identifiées précédemment un *enjeu* auquel le plan cherchera à apporter une réponse appropriée. Cette réponse prendra d'abord la forme d'une *vision* de l'avenir préfigurant la situation qui devrait prévaloir dans dix ans. En fin de chapitre nous définirons la *mission* de la STTR, court énoncé de ce qui doit guider son action.

3.1 Enjeux identifiés et vision

La compilation des données disponibles et les échanges de vues au sein du Comité du Plan stratégique et avec les instances municipales ont permis de dresser un diagnostic de la situation actuelle et des tendances à l'œuvre, exposés au chapitre précédent. De cet exposé structuré selon six thématiques, nous avons identifié autant d'enjeux du présent Plan stratégique et, pour chacun de ces derniers, nous présentons une vision du futur auquel la STTR devrait aspirer.

3.1.1 Enjeu 1 : Contribuer au développement économique et urbain

Pour faire de Trois-Rivières une communauté prospère et améliorer la qualité de vie de ses habitants, la Ville met en œuvre un ensemble de mesures donnant la priorité au développement économique : expansion des espaces industriels, nouveaux quartiers résidentiels, réhabilitation des secteurs plus anciens et développement d'un pôle d'excellence (la « Cité du Savoir ») centré sur ses trois institutions d'enseignement supérieur. La STTR doit appuyer cette action et adapter son offre de service et ses moyens afin de constituer une alternative crédible pour la desserte de ces nouveaux pôles de développement et la satisfaction des besoins en transport des personnes qui y vivent, y étudient ou y travaillent.

Vision 2017

En 2017, toutes les actions de planification relatives à l'économie et au développement de la Ville prennent en compte les questions de mobilité. Dans cette optique, la STTR constitue un vecteur du développement économique de la ville de Trois-Rivières.

En 2017, le développement de la ville se fera de façon intégrée avec la planification des transports collectifs et la STTR est une référence en ce domaine.

3.1.2 Enjeu 2 : Améliorer la qualité de l'environnement

Préoccupation majeure des trifluviens, l'amélioration de la qualité de l'environnement en général et celle de la qualité de l'air, incluant la réduction des émissions de GES, requièrent des mesures adaptées. Cette problématique ne concerne pas que les grandes métropoles, en témoignent les statistiques sur le nombre de jours de smog affectant la ville de Trois-Rivières. Étant donné que le



secteur des transports constitue au Québec l'une des sources majeures des émissions de GES, des actions concrètes devront tôt ou tard être prises pour réduire cette source d'émissions polluantes. À ce titre, l'usage des transports collectifs constitue une alternative de choix à l'utilisation de la voiture particulière. Les efforts de la collectivité et de la STTR dans les prochaines années devraient viser à augmenter la part modale du transport collectif à Trois-Rivières et en corollaire à réduire l'utilisation de la voiture.

Vision 2017

En 2017, la STTR contribuera à ce que Trois-Rivières atteigne les objectifs de réduction d'émissions de GES fixés au niveau provincial, soit, en l'état actuel du Plan d'action québécois, une diminution de 1,5 % des émissions de GES par rapport à l'année de référence 1990⁴³.

3.1.3 Enjeu 3 : Appuyer le développement social de la communauté

De nombreux trifluviens, du fait de leur âge, de leur faible revenu, d'un handicap quelconque ou d'une combinaison de ces facteurs comptent sur les services offerts par la STTR. La ville de Trois-Rivières soutient également ce rôle social du transport en commun dans ses politiques. Il est donc admis que les soucis d'efficacité et de rentabilité ne peuvent constituer les seuls guides dans la conception et la livraison des services de transport en commun que l'on veut accessibles. La STTR renouvelle son intention de rencontrer ses obligations sociales et compte pour se faire rester à l'écoute des citoyens, usagers et de ses partenaires des milieux sociaux et communautaires.

Vision 2017

En 2017, les services de transport en commun et de transport adapté seront disponibles dans tous les secteurs de la Ville et permettront à l'ensemble des citoyens d'accéder efficacement aux lieux d'emploi, d'étude et de loisir.

3.1.4 Enjeu 4 : Améliorer les relations entre la STTR et ses partenaires

L'efficacité des services de transport en commun et de la STTR comme organisation souffre du manque de considération et de reconnaissance accordés à l'organisation comme acteur de premier plan en ce qui concerne la planification des transports et la gestion de la mobilité à Trois-Rivières. La préparation du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR et la consultation publique qui l'a accompagnée ont toutefois montré le grand intérêt porté au travail de la STTR par les acteurs de la communauté trifluvienne, tant par les autorités municipales que par les membres élus et non élus du conseil d'administration de la STTR. La STTR entend donc multiplier les avenues de discussion, de collaboration et de partenariat et occuper la place qui lui revient à Trois-Rivières. De même, la STTR s'attend à être considérée par ses partenaires tant publics que privés lorsqu'il est question de

⁴³ Gouvernement du Québec, Le Québec et les changements climatiques – Plan d'action 2006-2012, 2006, p. 17.

mobilité et plus particulièrement de transport collectif et ceci afin de jouer pleinement le rôle qui lui est dévolu par la loi.

Vision 2017

En 2017, la STTR sera un intervenant indépendant de premier ordre en matière de transport et sera reconnue pour son expertise et son dynamisme.

En 2017, le développement de la ville se fera de façon intégrée avec le transport collectif et la STTR sera une référence en ce domaine.

3.1.5 Enjeu 5 : Offrir un service de la STTR guidé par le souci d'équité

L'agrandissement du territoire de la Ville à l'occasion de la récente fusion municipale a contribué à mettre à l'avant-plan la question de la desserte du territoire en transport en commun : quel service convient-il d'implanter dans les nouveaux quartiers ? Cette interrogation ne saurait se poser lors de l'élargissement du territoire de desserte mais au contraire doit guider la révision (par nature un processus récurrent) des services offerts dans l'ensemble de la ville. Quels principes doivent guider l'offre de service dans les différents quartiers ? Comment s'assurer du respect du principe d'équité s'agissant de la desserte des différents quartiers de la ville ?

Pour pouvoir répondre à ces questions avec efficacité et célérité, la STTR doit avoir accès à l'information relativement à la demande et à la performance de ses services et se doter des outils lui permettant de traiter cette information.

Vision 2017

En 2017, la STTR aura étendu ses services à l'ensemble des secteurs de Trois-Rivières et aura optimisé les caractéristiques de son réseau de manière à offrir un service adapté aux caractéristiques du territoire et de la demande, le tout selon des principes d'équité, d'efficacité et d'économie encadrés par une approche normée.

Pour ce faire, elle aura développé l'achalandage au moyen d'un réseau de transport efficace, attrayant et moderne tout en respectant la capacité de payer des différents partenaires.

3.1.6 Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité

Une offre de transport généreuse à l'égard de l'usage de la voiture particulière est venue fortement appuyer la tendance générale à la motorisation des déplacements à Trois-Rivières. Résultat : l'usage des services de transport collectif y est l'un des plus faibles de l'ensemble des sociétés de transport du Québec. Eu égard à l'évolution démographique que nous devrions connaître dans l'avenir, il appert que la STTR, dans sa tâche consistant à accroître l'usage du transport collectif, devra en outre composer avec l'érosion de sa clientèle traditionnelle (les jeunes).



Sous peine de se voir marginalisée à titre d'alternative crédible de transport pour les trifluviens, la STTR se doit d'améliorer ses services en offrant notamment des liaisons plus rapides et commodes. Elle doit également explorer de nouvelles stratégies visant à fidéliser sa clientèle.

Vision 2017

En 2017, la STTR offrira une véritable alternative à l'automobile pour la population, dont les travailleurs et les étudiants, et elle sera proactive dans ses stratégies de fidélisation de sa clientèle.

3.2 Énoncé de mission de la Société de transport de Trois-Rivières

Tel que définie dans le cadre de son Plan stratégique 2007-2017, la mission de la Société de transport de Trois-Rivières est *d'offrir à l'ensemble de la communauté trifluvienne un service de transport performant, à coût abordable et de contribuer ainsi activement de manière innovatrice à l'épanouissement et au développement de la collectivité, le tout selon une optique de développement durable.*

4 Objectifs, interventions stratégiques et moyens d'action

Faisant suite au diagnostic de la situation affectant l'utilisation et le développement du transport en commun à Trois-Rivières, le chapitre précédent a permis de situer les enjeux et défis auxquels la STTR a à faire face et à tracer une vision de ce que à quoi aspire l'organisation au terme du Plan stratégique, en 2017. Dans cette optique, chacun des six enjeux fait l'objet d'un « projet ». Ce chapitre voit se concrétiser ces six « enjeux-projets » et définit pour chacun d'eux des objectifs à atteindre, une série d'interventions stratégiques et des moyens d'action permettant de les mettre en œuvre.

4.1 Enjeu 1 : Contribuer au développement économique et urbain

4.1.1 Objectifs

Le défi est ici double. D'une part la STTR doit modifier son offre de service de manière à rencontrer les besoins en mobilité suscités par le développement des pôles de développements actuels et futurs. D'autre part, pour assurer une desserte efficace, il importe d'influer sur les caractéristiques d'aménagement des pôles de développement de manière à y favoriser l'usage du transport collectif. En conséquence, les objectifs de cet enjeu de développement se déclinent ainsi :

- Améliorer la mobilité des trifluviens par un service de qualité, particulièrement en ce qui concerne les pôles d'activité en développement, faisant l'objet d'une démarche de planification particulière;
- Œuvrer de manière à ce que les activités de développement économique et urbain tiennent compte des questions relatives à la mobilité des individus et des services de transport collectif en particulier;
- Faire en sorte que la STTR soit appelée à donner son avis sur la localisation des futurs générateurs de déplacements, en fonction de leur facilité de desserte en transport collectif.

4.1.2 Interventions stratégiques

Trois interventions stratégiques ont été conçues afin de rencontrer nos objectifs :

- Participer aux tables municipales d'orientation du développement (urbanisme, circulation, travaux publics, construction, économie, etc.);
- Participer aux tables de concertation des différents secteurs de Trois-Rivières (industrie, éducation, santé, etc.);
- Réviser les caractéristiques générales des services de la STTR desservant les grands pôles en activité et en développement et réviser les dessertes des quartiers domiciliaires en adéquation avec les besoins de mobilité de leurs habitants.

4.1.3 Moyens d'action

Les moyens d'action relatifs à cet enjeu sont au nombre de quatre. Ils sont décrits en détails au chapitre suivant :

- Élaborer des normes de service (établissement des services de transport collectif);
- Élaborer un programme de développement intégré (urbanisme et transport en commun) pour assister les services publics et les développeurs dans la réalisation de développements impliquant la solution du transport collectif;
- Établir des partenariats entre la STTR et les grands employeurs et générateurs de déplacements;
- Établir une offre de services adaptée aux activités des générateurs (partenariats et navettes).

4.2 Enjeu 2 : Améliorer la qualité de l'environnement

4.2.1 Objectifs

Le recours accru à des modes de transport plus « verts » passe par une amélioration des services de transport collectif, domaine de compétence de la STTR, mais également par une conscientisation accrue des citoyens des effets néfastes du recours exclusif à l'automobile et par des actions concertées de l'ensemble des acteurs de la communauté trifluvienne. Quatre objectifs y concourent :

- Œuvrer de manière à ce que les partenaires de la STTR, tant institutionnels que privés, modifient leurs pratiques dans une perspective de protection de l'environnement et de diminution de la consommation d'énergies fossiles;
- Dans la perspective d'une gestion proactive (voir plus haut), la STTR œuvrera en outre de manière à être à la pointe en matière de promotion et d'utilisation des technologies et pratiques « vertes » relativement au transport en milieu urbain;
- Participer à l'éducation et à la sensibilisation de la collectivité;
- Hausser la part modale du transport collectif (1 autobus = 50 autos).

4.2.2 Interventions stratégiques

Deux interventions stratégiques ont été conçues afin de rencontrer nos objectifs :

- Contribuer, au niveau municipal, à la définition d'un plan d'action alliant écologie, environnement, mobilité et sûreté pour la clientèle;
- Élaborer des projets (touchant aux infrastructures, au service, à la sûreté des opérations, aux communications externes, etc.) favorisant un transfert modal vers le transport collectif.

4.2.3 Moyens d'action

Les moyens d'action relatifs à cet enjeu sont au nombre de trois. Ils sont décrits en détails au chapitre suivant :

- Explorer les technologies alternatives pour la propulsion des véhicules : propulsion hybride et carburants alternatifs;
- Tirer parti des programmes de financement municipaux, provinciaux et fédéraux pour élaborer des projets d'infrastructure et rechercher la participation municipale pour les compléments de financement;
- Élaborer un programme de développement intégré (urbanisme et transport en commun) pour assister les services publics et les développeurs dans la réalisation de développements impliquant la solution du transport collectif (guide d'aménagement urbain).

4.3 Enjeu 3 : Appuyer le développement social de la communauté

4.3.1 Objectifs

- Améliorer la couverture de l'offre de services sur le territoire et réviser les services de manière équitable.
- Étendre la couverture du service en transport régulier et en transport adapté à l'ensemble des secteurs de la Ville.
- Se doter de normes et d'outils permettant d'offrir une offre de service adaptée aux besoins de la clientèle et caractéristiques du territoire, le tout selon la capacité de payer de la collectivité.

4.3.2 Interventions stratégiques

- Analyser le réseau de transport collectif et l'évolution de la demande.
- Élaborer des scénarios de modification des services pour réviser et bonifier la couverture du territoire.
- Valoriser les avantages et attraits de l'autobus à plancher surbaissé (APS) dans l'offre de service.
- Faire campagne auprès des organismes du milieu social pour que les services de la STTR soient en adéquation avec les besoins de la population.

4.3.3 Moyens d'action

Les moyens d'action relatifs à cet enjeu sont au nombre de quatre. Ils sont décrits en détails au chapitre suivant :

- En collaboration avec la Ville, élaborer des règlements d'urbanisme favorisant la mobilité collective;
- En collaboration avec la Ville, modifier les règlements régissant le nombre de places de stationnement, ainsi que leur disponibilité par une réglementation favorable au transport collectif;
- Élaborer des normes de service (établissement des services de transport collectif);

- Adapter les programmes de formation de l'utilisateur et du personnel pour permettre l'utilisation accrue du réseau régulier par les usagers souffrant d'une déficience intellectuelle légère.

4.4 Enjeu 4 : Améliorer les relations entre la STTR et ses partenaires

4.4.1 Objectifs

- Mettre en valeur les actions et le rôle de la STTR dans la communauté.
- Multiplier et systématiser les avenues de collaboration avec les autres services de la ville et les autres intervenants.
- Augmenter l'achalandage en minimisant l'investissement requis.

4.4.2 Interventions stratégiques

- Développer et mettre en œuvre une approche cadre pour le développement de partenariats.
- Participer aux tables d'orientation du développement (urbanisme, circulation, travaux publics, construction, économie, etc.).
- Être à l'affût des tables de concertation municipales et y participer.
- Participer (y compris comme conférencier) aux différentes activités sociales et d'affaire de Trois-Rivières pour faire connaître la mission et les services de la STTR.

4.4.3 Moyens d'action

Les moyens d'action relatifs à cet enjeu sont au nombre de deux. Ils sont décrits en détails au chapitre suivant :

- Établir des partenariats entre la STTR et les grands employeurs et générateurs de déplacements;
- Élaborer des programmes, des plans et des ajustements au service en adéquation avec les besoins de mobilité et avec les partenaires intéressés.

4.5 Enjeu 5 : Offrir un service de la STTR guidé par le souci d'équité

4.5.1 Objectifs

- Se doter de véhicules et d'infrastructures adaptés.
- Améliorer la cueillette et le traitement des informations sur la demande et les performances du réseau de la STTR à travers un système de contrôle opérationnel.
- Offrir aux usagers une information personnalisée et de qualité, via une stratégie de communication éprouvée.

4.5.2 Interventions stratégiques

- Poursuivre l'implantation et l'entretien des infrastructures de transport collectif à travers le programme d'aide du MTQ et de la Société de financement des infrastructures locales (SOFIL).
- Revoir le système de perception, ainsi que ceux de cueillette et de traitement des données d'opération.
- Suivre le développement des applications STI et profiter des effets de synergie résultant de travail de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU), de l'Association québécoise du transport et des routes (AQTR), de l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ) et du MTQ en la matière.
- Profiter des nouveaux programmes d'aide fédéraux.
- Développer un service d'analyse et de développement de marché en régie ou en impartition.

4.5.3 Moyens d'action

Les moyens d'action relatifs à cet enjeu sont au nombre de huit. Ils sont décrits en détails au chapitre suivant :

- Aggrandir le garage;
- Améliorer le confort de la clientèle aux arrêts (abribus, information à la clientèle, aménagement et entretien, clientèle transport adapté, etc.);
- Améliorer le site web de la STTR comme outil de communication;
- Poursuivre l'implantation de systèmes de comptage automatique des passagers;
- Rechercher un système de perception moderne, simple et assurant l'intégrité de paiement;
- Systématiser la production de rapports d'exploitation et de suivi des performances du réseau (tableau de bord);
- Tenir compte des questions de sûreté dans la conception des applications STI;
- Élaborer des normes de service (établissement des services de transport collectif).

4.6 Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité

4.6.1 Objectifs

- Hausser la part modale du transport collectif chez les différents segments de clientèle, particulièrement les jeunes et les aînés.
- Hausser la part d'achalandage de la STTR pour les grandes destinations en privilégiant l'optimisation des ressources existantes et la génération de nouveaux revenus par une approche innovatrice.

- En conformité avec les autres politiques, œuvrer à limiter l'offre en transport routier (routes, stationnements) et à favoriser en priorité l'amélioration des services de transport collectif en lieu et place.

4.6.2 Interventions stratégiques

- Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de fidélisation de la clientèle.
- Établir des ententes de partenariat avec les grands générateurs de déplacements de manière à améliorer le service et la promotion des services, le tout à faible coût.

4.6.3 Moyens d'action

Les moyens d'action relatifs à cet enjeu sont au nombre de dix. Ils sont décrits en détails au chapitre suivant :

- Établir des partenariats entre la STTR et les grands employeurs et générateurs de déplacements;
- Élargir la gamme de forfaits (services et tarifs) en fonction des bassins de clientèle;
- Établir des relations suivies avec les grands générateurs de déplacement et les associer à la démarche de promotion et d'amélioration des services;
- Étudier l'ajout de systèmes d'information à la clientèle aux arrêts et à bord des véhicules;
- Étudier la mise en place d'un système d'aide à l'exploitation intégrant suivi en temps réel des véhicules;
- Étudier la mise en place de mesures préférentielles ponctuelles : voies réservées, feux prioritaires, etc.;
- Étudier la mise en place de stationnements incitatifs en périphérie du territoire sur les grands axes de déplacements (via investissements et/ou la mise en place de partenariats);
- Inclure les différents rabais accessibles (dont liés à l'impôt) dans la promotion des forfaits tarifaires;
- Procéder à une évaluation de la demande potentielle et des possibilités d'amélioration des services;
- Rechercher un système de perception moderne, simple et assurant l'intégrité de paiement.

5 Moyens d'action

Les moyens d'action constituent les outils premiers de réalisation du Plan stratégique. Comme exposé au précédemment, les moyens d'action découlent d'orientations stratégiques et d'objectifs élaborés pour chacun des six enjeux identifiés. Certains des moyens d'action identifiés permettent de rencontrer les objectifs et interventions stratégiques de plus d'un enjeu. Ce chapitre rassemble l'ensemble des moyens d'action identifiés au chapitre précédent et précise en quoi chacun d'eux consiste. Pour en faciliter la description, nous avons regroupé les 25 moyens d'action identifiés sous cinq sujets : analyse des réseaux, révision de l'offre de service, partenariats externes, participation aux tables décisionnelles régionales et systèmes de transport intelligents.

5.1 Analyse des réseaux

Ces moyens d'action concernent les exercices de planification et de révision de l'offre de service de la STTR.

1. *Élaborer des normes de service (établissement des services de transport collectif)*

Les normes de service servent d'étalon pour évaluer quel niveau de service est requis sur telle ligne ou dans tel quartier. Les normes de service constituent un outil rigoureux permettant à l'analyste en transport de concevoir un service satisfaisant au principe d'équité, qui veut que chaque citoyen reçoive le service auquel il a droit. L'établissement de normes de service facilitera la réévaluation des services existants et l'établissement de nouvelles dessertes dans les quartiers en développement.

(enjeux concernés : Enjeu 1 : Contribuer au développement économique et urbain; Enjeu 3 : Appuyer le développement social de la communauté; Enjeu 5 : Offrir un service de la STTR guidé par le souci d'équité)

2. *Tirer parti des programmes de financement municipaux, provinciaux et fédéraux pour élaborer des projets d'infrastructure et rechercher la participation municipale pour les compléments de financement*

De nombreux programmes de subventions existent et peuvent être utilisés pour financer des projets d'infrastructure ou d'équipement liés au transport collectif. Il est proposé d'accroître le niveau de vigilance à cet égard et d'exploiter au mieux les sources de financement accessibles.

(enjeu concerné : Enjeu 2 : Améliorer la qualité de l'environnement)

3. *Élaborer des programmes, des plans et des ajustements au service en adéquation avec les besoins de mobilité et avec les partenaires intéressés*

Cette mesure vise à préparer le terrain à la conclusion de partenariats avec les grands générateurs de déplacements en étudiant de manière préliminaire les ajustements qui pourraient être apportés aux services de la STTR et d'élaborer une sorte de programme-cadre qui servira de base de discussion.

(enjeu concerné : Enjeu 4 : Améliorer les relations entre la STTR et ses partenaires)

4. *Systématiser la production de rapports d'exploitation et de suivi des performances du réseau (tableau de bord)*

Cette mesure vise à ce que la STTR se dote des outils de cueillette et de traitement des données d'achalandage et de respect des horaires de manière à pouvoir produire un « tableau de bord » hebdomadaire des performances du réseau, afin de pouvoir mesurer son évolution et de prendre action s'il y a lieu.

(enjeu concerné : Enjeu 5 : Offrir un service de la STTR guidé par le souci d'équité)

5. *Élargir la gamme de forfaits (services et tarifs) en fonction des bassins de clientèle*

L'élargissement des forfaits offerts permet de « coller » au mieux aux besoins des différents segments de clientèle. La conception de tels forfaits est tributaire de l'obtention de données sur une base régulière, ce qui pourrait être fait via enquêtes, sondages ou la mise en service de systèmes de transport intelligents comme la carte à puce.

(enjeu concerné : Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité)

6. *Inclure les différents rabais accessibles (dont liés à l'impôt) dans la promotion des forfaits tarifaires*

En complément de la mesure précédente concernant l'offre de nouveaux forfaits de services et de tarifs, cette action vise à améliorer la promotion des services de la STTR en misant sur les différents rabais offerts.

(enjeu concerné : Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité)

7. *Procéder à une évaluation de la demande potentielle et des possibilités d'amélioration des services*

Répété régulièrement, cet exercice consiste à revoir globalement les caractéristiques de l'offre de service en fonction des données relatives à l'achalandage et la demande en transport pour élaborer des modifications aux services existants, le tout afin d'améliorer les performances de la STTR.

(enjeu concerné : Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité)

5.2 Révision de l'offre de service

Les moyens d'action décrits ici concernent les mesures à mettre en place pour améliorer les services de la STTR partout dans Trois-Rivières.

1. *Établir une offre de services adaptée aux activités des générateurs (partenariats et navettes)*

L'établissement de partenariats avec de grands générateurs de déplacements vise à examiner les avenues d'amélioration des services de manière à mieux rencontrer les besoins en transport des personnes qui s'y destinent et à générer un achalandage additionnel, le tout à coût minimal pour la STTR. Cette mesure concerne l'étude de propositions de services adaptées à chacun des générateurs de déplacements.

(enjeu concerné : Enjeu 1 : Contribuer au développement économique et urbain)

2. *Explorer les technologies alternatives pour la propulsion des véhicules : propulsion hybride et carburants alternatifs*

Les technologies « vertes » de propulsion deviennent graduellement disponibles pour les véhicules de transport, mais leur coût demeure encore élevé. La STTR doit cependant demeurer attentive et informée sur ces nouvelles technologies et les filières afférentes, de même que sur les programmes de financement accessibles. Cette action pourrait certainement bénéficier d'un partenariat avec l'UQTR.

(enjeu concerné : Enjeu 2 : Améliorer la qualité de l'environnement)

3. *Agrandir le garage*

Ultimement, la STTR vise à accroître son achalandage et ses services offerts à la population. Pour ce faire, un agrandissement de ses installations de la rue Bellefeuille est essentiel puisque l'on a atteint la capacité du garage existant.

(enjeu concerné : Enjeu 5 : Offrir un service de la STTR guidé par le souci d'équité)

4. *Améliorer le confort de la clientèle aux arrêts (abribus, information à la clientèle, aménagement et entretien, clientèle transport adapté, etc.)*

Cette mesure comprend trois phases : établissement d'une base de données complète sur chaque point d'arrêt; évaluation des caractéristiques d'aménagement de chacun et enfin réaménagement (y compris un déplacement éventuel) des arrêts où une intervention aura été jugée requise.

(enjeu concerné : Enjeu 5 : Offrir un service de la STTR guidé par le souci d'équité)

5. *Adapter les programmes de formation de l'utilisateur et du personnel pour permettre l'utilisation accrue du réseau régulier par les usagers souffrant d'une déficience intellectuelle légère*

Cette mesure vise à rendre accessible le réseau régulier de la STTR aux personnes souffrant d'un handicap intellectuel léger. L'offre de service sur les lignes du réseau régulier est attrayante et ne requiert pas de réservation et plusieurs usagers utilisant présentement les services de transport adapté tireraient avantage à emprunter les véhicules du réseau régulier. Pour ce faire, les programmes de formation destinés à l'utilisateur et au personnel de la STTR devront être revus. Une expérience-pilote permettra de valider sur le terrain l'efficacité des moyens employés.

(enjeu concerné : Enjeu 3 : Appuyer le développement social de la communauté)

6. *Étudier la mise en place de mesures préférentielles ponctuelles : voies réservées, feux prioritaires, etc.*

La mise en place de mesures préférentielles permet aux véhicules désignés (autobus et véhicules d'urgence, notamment) de contourner les zones de ralentissement sur le réseau routier. Pour un réseau de transport en commun, une voie réservée ou un feu prioritaire permettent ainsi de respecter les horaires. De telles mesures pourraient être mises en place ponctuellement à Trois-Rivières où les conditions de circulation ne requièrent pas de telles mesures sur de longues distances.

(enjeu concerné : Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité)

7. *Étudier la mise en place de stationnements incitatifs en périphérie du territoire sur les grands axes de déplacements (via investissements et/ou la mise en place de partenariats)*

La mise en place de stationnements incitatifs permet d'alimenter les lignes fortes du réseau de transport en commun et de faire rendre accessibles à la population des services de qualité et à haute fréquence. L'aménagement de tels stationnements constitue un investissement abordable à travers l'établissement de partenariats (centres commerciaux, églises, centres de loisirs, arénas, terrains municipaux, etc.) avec leurs propriétaires.

(enjeu concerné : Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité)

5.3 Partenariats externes

Ces moyens d'action concernent l'établissement de partenariats externes par la STTR avec différents organisations des secteurs public et privé et avec lesquelles des échanges de services peuvent être faits.

1. *Élaborer un programme de développement intégré (urbanisme et transport en commun) pour assister les services publics et les développeurs dans la réalisation de développements impliquant la solution du transport collectif (guide d'aménagement urbain)*

Cette mesure implique une collaboration étroite entre la STTR et les services municipaux (dont urbanisme). Plutôt que d'étudier a posteriori comment desservir efficacement un quartier ou un nouvel établissement commercial ou industriel, cette mesure vise à intervenir dès le départ en concevant un aménagement facilitant l'accès au réseau de transport collectif. Diverses mesures peuvent être envisagées : emplacement et aménagement des arrêts, accès protégé aux autobus, stationnement incitatif, corridors d'accès piétonnier, tracé de la voirie facilitant une desserte efficace du quartier, éclairage urbain, signalisation, etc.

(enjeux concernés : Enjeu 1 : Contribuer au développement économique et urbain; Enjeu 2 : Améliorer la qualité de l'environnement)

2. *Établir des partenariats entre la STTR et les grands employeurs et générateurs de déplacements*

L'établissement de partenariats avec de grands générateurs de déplacements vise à examiner les avenues d'amélioration des services de manière à mieux rencontrer les besoins en transport des personnes qui s'y destinent et à générer un achalandage additionnel, le tout à coût minimal pour la STTR (dans la mesure où l'on vise 1. à exploiter les places disponibles sur les voyages actuels et 2. à faire financer une partie des nouvelles mesures par les nouvelles ententes). Cette mesure vise ce que la STTR rende systématique la négociation et la conclusion de partenariats avec les générateurs de déplacements.

(enjeux concernés : Enjeu 1 : Contribuer au développement économique et urbain; Enjeu 4 : Améliorer les relations entre la STTR et ses partenaires; Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité)

3. *Établir des relations suivies avec les grands générateurs de déplacement et les associer à la démarche de promotion et d'amélioration des services*

Nonobstant la négociation et la conclusion d'ententes formelles de partenariat avec les grands générateurs de déplacements, cette mesure vise à ce que des relations suivies soient établies entre la STTR et les entreprises et institutions les plus fréquentés, afin de faire connaître les services de la STTR et de discuter des opportunités d'amélioration des services avec les générateurs de déplacements. Cette initiative requerra un effort conséquent de la STTR en ce qui concerne la promotion de ses services et l'établissement et l'entretien d'une base de données sur les besoins des personnes fréquentant ces générateurs de déplacements.

(enjeu concerné : Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité)

5.4 Participation aux tables décisionnelles régionales

Ces moyens d'action concernent les différents forums régionaux au sein desquels la STTR a intérêt à participer pour susciter de nouvelles avenues de collaboration et faire connaître son expertise et ses services

1. *En collaboration avec la Ville, élaborer des règlements d'urbanisme favorisant la mobilité collective*

En corollaire avec l'autre moyen d'action visant à l'élaboration d'un programme de développement intégré (guide d'urbanisme) pour assister les services publics et les développeurs dans la réalisation de développements impliquant la solution du transport collectif (voir ci-haut), cette mesure vise à modifier les règlements d'urbanisme (usages autorisés, mixité des usages, densité, etc.) de manière à favoriser la mise en place et l'utilisation des services de transport collectif à Trois-Rivières (« Transit Oriented Development »).

(enjeu concerné : Enjeu 3 : Appuyer le développement social de la communauté)

2. *En collaboration avec la Ville, modifier les règlements régissant le nombre de places de stationnement, ainsi que leur disponibilité par une réglementation favorable au transport collectif*

Mesure plus spécifique que celle précédemment décrite, la révision de la réglementation relative au stationnement vise spécifiquement à réduire les exigences relatives au stationnement dans les nouvelles constructions. Éventuellement, ces mesures pourraient même viser à *contraindre* ou *freiner* l'aménagement de cases de stationnement, le tout en parallèle avec la mise en place d'améliorations aux services de la STTR.

(enjeu concerné : Enjeu 3 : Appuyer le développement social de la communauté)

5.5 Systèmes de transport intelligents

L'appellation de « systèmes de transport intelligents » (STI) fait référence à la variété d'outils et d'applications exploitant les outils informatiques et technologies de l'information et dont l'usage tend à se généraliser dans l'industrie du transport en commun. En outre, ces outils font l'objet de programmes de financement avantageux, notamment du gouvernement fédéral. Les différentes mesures décrites ci-dessous visent notamment à ce que la STTR soit aux aguets concernant

l'exploitation des nouvelles technologies et qu'elle en tienne compte dans l'équipement de ses véhicules et installations.

1. *Étudier la mise en place d'un système d'aide à l'exploitation intégrant suivi en temps réel des véhicules*

La généralisation de la mise en place de balises GPS et de systèmes de communication à bord des véhicules pave la voie à l'implantation d'un véritable système d'aide à l'exploitation (SAE) permettant le suivi des véhicules, la transmission de consignes aux chauffeurs et la cueillette d'informations sur l'exploitation du réseau, lesquelles peuvent être ensuite utilisées dans le cadre de la planification des services. Le système SAGEPAS mis en service en 1985 par la Société de transport de l'Outaouais constitue un exemple probant de SAE.

(enjeu concerné : Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité)

2. *Tenir compte des questions de sûreté dans la conception des applications STI*

L'amélioration de la sécurité du public constitue un enjeu qui prend de plus en plus de place dans les applications STI et un financement dédié du gouvernement fédéral facilite la prise en compte de cette problématique et l'implantation de systèmes permettant d'accroître la sécurité des usagers à bord des véhicules de transport collectif. La prise en compte du volet « sûreté » donne ainsi accès à un financement accru. Cette question est complémentaire à l'action décrite précédemment sur l'implantation d'un système d'aide à l'exploitation.

(enjeu concerné : Enjeu 3 : Appuyer le développement social de la communauté)

3. *Poursuivre l'implantation de systèmes de comptage automatique des passagers*

Les systèmes de comptage automatique des passagers permettent de recueillir des données précieuses sur l'achalandage et l'adhérence à l'horaire des autobus de la STTR. Cette mesure a pour objectif de poursuivre l'équipement des véhicules et de corriger les problèmes de fiabilité concernant le traitement des données recueillies, de manière à pouvoir alimenter la création et l'alimentation de bases de données et d'un « tableau de bord » permettant de suivre au plus près la performance du réseau.

(enjeu concerné : Enjeu 3 : Appuyer le développement social de la communauté)

4. *Rechercher un système de perception moderne, simple et assurant l'intégrité de paiement*

Les outils de perception des titres de transport présentement utilisés sont désuets et sensibles aux bris et à la fraude. Leur remplacement par des boîtes « intelligentes » couplées à un système de géolocalisation des véhicules permettra de solutionner ces problèmes et de générer des données utiles sur l'utilisation des véhicules de la STTR.

En outre, les systèmes de perception impliquant l'utilisation de cartes à puce entrent graduellement en service dans les réseaux de transport collectif (la Société de transport de l'Outaouais est à l'avant-garde en ce domaine au Québec avec un système en service et éprouvé). Convenablement utilisé, un tel système de perception génère de nombreux avantages : simplicité d'utilisation pour

l'utilisateur, image de modernité du transport en commun, possibilité de créer des forfaits tarifaires adaptés aux différents segments de clientèle, génération de données très utiles aux fins de la planification des services, etc.). Le remplacement à l'étude des boîtes de perception présente l'opportunité d'étudier l'implantation de la carte à puce à Trois-Rivières.

(enjeux concernés : Enjeu 3 : Appuyer le développement social de la communauté; Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité)

5. Améliorer le site web de la STTR comme outil de communication

Dans une perspective d'amélioration des services à la clientèle, cette mesure vise à graduellement implanter des facilités et outils évolués d'information à la clientèle tels que : calculateur automatique d'itinéraires, heures de passage à l'arrêt, information en temps réel, etc. Cette mesure se fera de pair avec l'implantation d'outils évolués de collecte de données.

(enjeu concerné : Enjeu 3 : Appuyer le développement social de la communauté)

6. Étudier l'ajout de systèmes d'information à la clientèle aux arrêts et à bord des véhicules

Les systèmes dynamiques d'information à la clientèle visent à relayer au public l'information générée par les systèmes de gestion et d'aide à l'exploitation des transporteurs. Suivant la mise en service de tels systèmes, la STTR devrait étudier l'opportunité d'offrir à sa clientèle de tels services dont les panneaux à messages variables aux terminus ou l'annonce automatique des arrêts ou des messages d'intérêt public à bord des véhicules constituent quelques exemples.

(enjeu concerné : Enjeu 6 : Rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité)

6 Conclusion

La réalisation du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR a constitué un exercice global de réflexion touchant à l'ensemble des activités de la STTR, aux caractéristiques de ses services et de ses outils de travail, à la prise en compte du transport en commun dans la planification et le fonctionnement de la ville, de même qu'aux relations qu'elle entretient avec ses partenaires trifluviens. Au terme de cet exercice, quelques vingt-cinq (25) moyens d'action ont été élaborés et décrits. Le Plan stratégique a en outre bénéficié dans sa préparation de l'avis très utile de la municipalité ainsi que de plusieurs acteurs de la communauté trifluvienne.

La réalisation du Plan stratégique ne constitue que la première étape d'un travail de planification qui s'échelonne dans les dix ans à venir et qui permettra la mise en œuvre progressive des stratégies et moyens d'action élaborés dans ce document. L'on s'attardera entre autres dans un avenir proche à l'identification des projets prioritaires et à leur approfondissement, incluant leur évaluation financière, afin de faciliter leur inclusion dans la planification des investissements.

C'est à travers les cycles annuels suivants que l'on tracera les jalons du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR :

- le budget annuel;
- le plan triennal d'immobilisations;
- le plan quinquennal d'amélioration des services;
- le suivi de l'achalandage et des performances du réseau via un « tableau de bord » illustrant l'évolution des principaux indicateurs financiers et opérationnels.

Enfin, cet exercice de planification stratégique aura démontré, si besoin était, à quel point le succès de la STTR à remplir son mandat visant à permettre aux trifluviens de se déplacer efficacement était également tributaire de l'action de ses partenaires et en premier lieu de la ville de Trois-Rivières elle-même. La STTR compte dans l'avenir à travailler de concert avec ses partenaires et à multiplier les occasions de discussions et de travail avec eux.



STTR



ANNEXE



Annexes

STTR, Plan stratégique 2007-2017, Rapport de consultation publique.

Plan stratégique 2007-2017, feuillet d'information, juillet 2007, 4 pages.

Membres du Comité consultatif

Mme Monique Leclerc, présidente du conseil d'administration de la STTR et conseillère municipale, district de Châteaudun

M. Pierre A. Dupont, vice-président du conseil d'administration de la STTR et conseiller municipal, district de Ste-Marguerite

M. Carol Côté, administrateur et représentant des usagers tr. régulier

M. François Dubois, administrateur et représentant des usagers tr. adapté

M. Guy de Montigny, dir. général et secrétaire-trésorier

M. Jacques Bourassa, dir. transport régulier

M. Marc Lusignan, Les consultants Roche-Deluc

Lieu et dates des consultations

Lieu : siège de la STTR, 2000, rue Bellefeuille (autobus 3 et 83)

La Commission consultative sur le Plan stratégique 2007-2017 de la STTR tiendra en septembre une séance pour connaître le point de vue des trifluviens relativement aux orientations que devrait poursuivre la STTR.

Début septembre 2007

Des rencontres avec une série de groupes d'intérêt et d'institutions représentatifs de Trois-Rivières auront lieu au début de septembre 2007. Les groupes et personnes seront convoqués individuellement par lettre).

Une séance publique accessible à la population et prévue au début de septembre 2007, de 19h00 à 22h00.

2007-2017 STTR Plan stratégique

Un avenir à notre mesure!

La STTR en quelques chiffres

Population à desservir : 124 537

Superficie du territoire desservi : 289 km²

Achalandage annuel : 3 200 000 (régulier)
61 658 (transport adapté)

Achalandage quotidien : 9 000

Effectifs : 83 chauffeurs et 25 à l'encadrement, l'administration et l'entretien

Nombre d'autobus : 54

Heures de service par an : 118 563 h (régulier),
12 529 h (transport adapté)

Types de services : régulier, express, taxibus et transport adapté

" À lui seul, le secteur des transports est responsable d'au moins 38 % des émissions gaz à effet de serre (GES) qui affectent notre santé et la qualité de notre environnement. Lorsque l'on sait qu'un autobus urbain est jusqu'à 13 fois moins polluant qu'une automobile pour chaque passager transporté, l'on comprend qu'un bon réseau de transport collectif constitue un moyen efficace d'atteindre nos objectifs d'efficacité énergétique "
" Comment les trifluviens prendront-ils le virage du transport en commun dans les 10 ans à venir ? Voici ce qui nous préoccupe. "

- **Monique Leclerc, présidente du CA de la STTR et conseillère municipale**

Invitation aux consultations sur le Plan stratégique de la Société de transport de Trois-Rivières

Nous avons le plaisir de vous inviter à prendre part aux consultations publiques sur le Plan stratégique de la Société de transport de Trois-Rivières (STTR) qui se tiendront en septembre. Ces consultations visent à présenter au grand public ainsi qu'à une série d'intervenants des milieux économique, institutionnel et communautaire les grandes orientations du Plan stratégique 2007-2017 qui est en préparation. Ce sera aussi l'occasion pour vous de faire valoir vos aspirations en matière de transport en commun à Trois-Rivières. Votre participation à cette consultation permettra à la STTR de compléter son Plan en y incorporant votre propre vision du transport collectif. La Commission consultative créée à cette fin s'assurera de tenir compte de vos commentaires dans l'élaboration finale du Plan stratégique de la STTR. Alors, la parole est à vous! Que vous soyez un usager de la STTR, un automobiliste au quotidien ou un citoyen pour qui le transport en commun est important, il vous revient d'exprimer leur point de vue sur le projet de Plan stratégique, de nous faire part de vos idées et de contribuer à l'avenir de votre société de transport.

Vous trouverez dans ce document un résumé de la première version du Plan stratégique proposé et quelques avenues de réflexion qui pourront vous aider à vous préparer en vue de votre participation à cette consultation.

Votre participation est importante ! Au plaisir de vous entendre ou de vous lire !

Guy de Montigny
Directeur général STTR

Si vous désirez présenter un mémoire :

Vous pouvez soumettre un mémoire ou une lettre à la Commission consultative sur le Plan stratégique 2007-2017 de la STTR en faisant parvenir votre document ou votre lettre à l'adresse suivante :

Plan stratégique 2007-2017 de la STTR Commission consultative

À l'attention de M. Guy de Montigny

Société de transport de Trois-Rivières

2000, rue Bellefeuille

Trois-Rivières (Québec) G9A 5J3

Il est possible d'acheminer votre mémoire ou votre lettre par Internet (fichier PDF ou Word) à : **sttr@sttr.qc.ca** ou par télécopieur au **(819) 373-6158**.

Si vous le désirez, vous pourrez présenter brièvement et déposer votre mémoire sur place durant la journée de consultation.

Les mémoires ne doivent pas excéder 10 pages.

La date limite de transmission des lettres ou mémoires est fixée au vendredi 31 août, à 16h30.



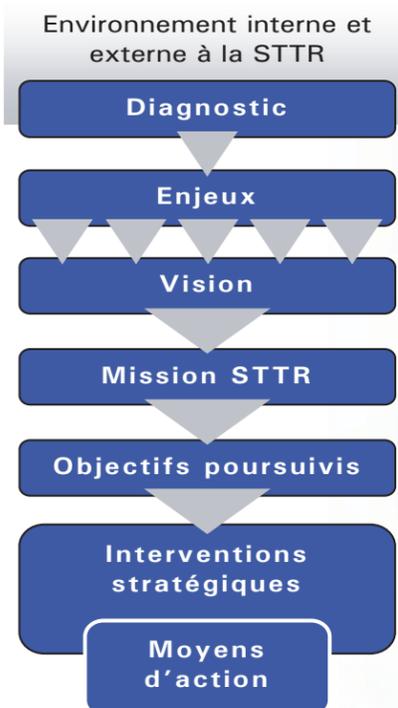
Pour en savoir plus sur le Plan stratégique 2007-2017 de la STTR, visitez notre site web à l'adresse suivante : www.sttr.qc.ca. Une fois approuvé, le document complet du Plan stratégique y sera rendu disponible. D'autres copies du présent feuillet sont également disponibles sur demande à la STTR au (819) 373-4533.

Loi sur les sociétés de transport en commun

Conformément à l'article 130 de la Loi sur les sociétés de transport en commun (LRQ c. S-30.01), la Société de transport de Trois-Rivières (STTR) doit produire un " plan stratégique de développement du transport en commun sur son territoire précisant les objectifs qu'elle poursuit, les priorités qu'elle établit et les résultats attendus "... " Ce plan prévoit une perspective de développement du transport en commun, incluant les services adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite, sur une période de 10 ans pour tous les modes de transport en commun et tous les équipements et les infrastructures. Il est ajusté annuellement et révisé tous les cinq ans ".

Un Plan stratégique, c'est quoi ?

Un exercice de réflexion global sur le rôle de la STTR dans la communauté trifluvienne. Il a pour but de définir les grandes stratégies et un programme d'actions concrètes pour la décennie à venir. Le schéma ci-dessous présente la séquence de la réflexion menée dans le cadre du Plan stratégique.



Un diagnostic de la situation actuelle et de son évolution prévisible permet ainsi d'identifier une série d'enjeux auxquels il convient d'apporter une réponse appropriée au terme du Plan stratégique. Voilà l'objet de la vision, qui permet de se projeter dans l'avenir et de décrire la situation qui devrait prévaloir dans dix ans. De la vision découle la mission de la STTR, qui énonce ce qui doit guider son action. Cet énoncé de mission donne ensuite lieu à la formulation d'une série d'objectifs qui fournissent autant de cibles à atteindre pour la concrétisation de la vision énoncée. Comment maintenant faire pour y parvenir? Les objectifs énoncés en fonction de la vision et des enjeux se trouvent alors traduits en interventions stratégiques et celles-ci en moyens d'action, permettant ainsi d'identifier les différentes mesures que la STTR entend prendre pour voir se concrétiser la vision qui a été tracée.



MISSION DE LA STTR :

La mission de la Société de transport de Trois-Rivières est d'offrir à l'ensemble de la communauté trifluvienne un service de transport performant, à coût abordable et de contribuer ainsi activement de manière innovatrice à l'épanouissement et au développement de la collectivité, le tout selon une optique de développement durable.

Vision	Objectifs poursuivis	Interventions stratégiques	Moyens d'action
ENJEU : contribuer au développement économique et urbain			
<ul style="list-style-type: none"> ● En 2017, toutes les actions de planification relatives à l'économie et au développement de la Ville prennent en compte les questions de mobilité. Dans cette optique, la STTR constitue un vecteur du développement économique de la ville de Trois-Rivières. ● En 2017, le développement de la ville se fera de façon intégrée avec la planification des transports collectifs et la STTR est une référence en ce domaine. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Améliorer la mobilité des trifliviens par un service de qualité. ● Œuvrer de manière à ce que les activités de développement économique et urbain tiennent compte des questions relatives à la mobilité des individus et des services de transport collectif en particulier. ● Que la STTR soit appelée à donner son avis sur la localisation des futurs générateurs de déplacements, en fonction de leur facilité de desserte en transport collectif. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Participer aux tables d'orientation du développement (urbanisme, circulation, travaux publics, construction, économie, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Élaborer des normes de service. ● Élaborer un programme intégré pour assister services publics et développeurs dans la réalisation de projets favorisant le transport collectif. ● Établir des partenariats entre la STTR et les grands employeurs et générateurs de déplacements. ● Établir une offre de services adaptée aux activités des générateurs (partenariats et navettes).
ENJEU : améliorer la qualité de l'environnement			
<ul style="list-style-type: none"> ● En 2017, la STTR contribuera à ce que Trois-Rivières atteigne les objectifs de réduction d'émissions de GES fixés au niveau provincial. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Valoriser le rôle de la STTR auprès de la communauté. ● Œuvrer à ce que les partenaires de la STTR modifient leurs pratiques pour protéger l'environnement et diminuer la consommation d'énergies fossiles. ● Être à la pointe en matière de promotion et d'utilisation des technologies et pratiques "vertes" relativement au transport en milieu urbain. ● Éducation, sensibilisation de la collectivité. ● Hausser la part modale du transport collectif (1 autobus = 50 autos). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Contribuer, au niveau municipal, à la définition d'un plan d'action alliant écologie, environnement et mobilité. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Explorer les technologies alternatives pour la propulsion des véhicules : propulsion hybride et carburants alternatifs.
ENJEU : appuyer le développement social de la communauté			
<ul style="list-style-type: none"> ● En 2017, les services de transport en commun et de transport adapté seront disponibles dans tous les secteurs de la Ville et permettront à l'ensemble des citoyens d'accéder efficacement aux lieux d'emploi, d'étude et de loisir. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Améliorer la couverture de l'offre de services sur le territoire et révision des services de manière équitable. ● Étendre le service à l'ensemble des secteurs de la Ville. ● Se doter de normes et d'outils permettant d'offrir une offre de service adaptée aux besoins de la clientèle et caractéristiques du territoire, le tout selon la capacité de payer de la collectivité. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Analyser le réseau de transport collectif et l'évolution de la demande. ● Élaborer des scénarios de modification des services pour réviser et bonifier la couverture du territoire. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Élaborer des normes de service (établissement des services de transport collectif). ● En collaboration avec la Ville, élaborer des règlements d'urbanisme favorisant la mobilité collective. ● En collaboration avec la Ville, modifier les normes régissant le nombre de places de stationnement, ainsi que leur disponibilité.
ENJEU : améliorer les relations entre la STTR et ses partenaires			
<ul style="list-style-type: none"> ● En 2017, la STTR sera un intervenant indépendant de premier ordre en matière de transport et sera reconnue pour son expertise et son dynamisme. ● En 2017, le développement de la ville se fera de façon intégrée avec le transport collectif et la STTR sera une référence en ce domaine. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mettre en valeur les actions et le rôle de la STTR dans la communauté. ● Multiplier et systématiser les avenues de collaboration avec les autres services de la ville et les autres intervenants. ● Développer une approche cadre pour le développement de partenariats. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Participer aux tables d'orientation du développement (urbanisme, circulation, travaux publics, construction, économie, etc.). 	
ENJEU : offrir un service de la STTR adapté			
<ul style="list-style-type: none"> ● En 2017, la STTR aura étendu ses services à l'ensemble des secteurs de Trois-Rivières et aura optimisé les caractéristiques de son réseau de manière à offrir un service adapté aux caractéristiques du territoire et de la demande, le tout selon des principes d'équité, d'efficacité et d'économie. ● Pour ce faire, elle aura développé l'achalandage au moyen d'un réseau de transport efficace, attrayant et moderne tout en respectant la capacité de payer des différents partenaires. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se doter de véhicules et d'infrastructures adaptés. ● Améliorer la cueillette et le traitement des informations sur la demande et les performances du réseau de la STTR. ● Offrir aux usagers une information personnalisée et de qualité. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Poursuivre l'implantation et l'entretien des infrastructures de transport collectif. ● Revoir le système de perception, ainsi que ceux de cueillette et de traitement des données d'opération. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Remplacement des boîtes de perception. ● Mettre en place un système de cartes à puce sans contact. ● Systématiser la production de rapports d'exploitation et de suivi des performances du réseau. ● Poursuivre l'implantation de compteurs automatiques de passagers. ● Améliorer le site web de la STTR. ● Ajouter des abribus. ● Agrandir le garage.
ENJEU : rencontrer le défi de la démographie et de la mobilité			
<ul style="list-style-type: none"> ● En 2017, la STTR offrira un service rapide, fiable, accessible à tous, confortable, performant et attrayant pour l'ensemble de la population. Pour ce faire, elle aura notamment amélioré la pénétration des marchés des jeunes et des aînés. ● En 2017, la STTR offrira une véritable alternative à l'automobile pour la population, dont les travailleurs et les étudiants, et elle sera proactive dans ses stratégies de fidélisation de sa clientèle. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hausser la part modale du transport collectif chez les différents segments de clientèle, particulièrement les jeunes et les aînés. ● Hausser la part d'achalandage de la STTR pour les grandes destinations en privilégiant l'optimisation des ressources existantes et la génération de nouveaux revenus par une approche innovatrice. ● En conformité avec les autres politiques, œuvrer à limiter l'offre en transport routier (routes, stationnements) et à favoriser en priorité l'amélioration des services de transport collectif en lieu et place. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de fidélisation de la clientèle. ● Établir des ententes de partenariat avec les grands générateurs de déplacements de manière à améliorer le service et la promotion des services, le tout à faible coût. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Étudier des mesures préférentielles : voies réservées, feux prioritaires, etc. ● Étudier la mise en place de stationnements incitatifs en périphérie du territoire sur les grands axes de déplacements. ● Mettre en place un système de cartes à puce sans contact. ● Élargir les forfaits (services et tarifs) en fonction des bassins de clientèle. ● Inclure les différents rabais accessibles (dont liés à l'impôt) dans la promotion des forfaits tarifaires. ● Établir des relations suivies avec les grands générateurs de déplacement et les associer à la démarche de promotion et d'amélioration des services. ● Évaluer la demande potentielle et les améliorations des services. ● Conclure des ententes fermes générant achalandage et revenus avec le maximum de générateurs de déplacements.

Rapport de consultation publique

Plan stratégique 2007-2017

N/Réf : 45-968

Présenté à

Société de transport de Trois-Rivières

24 septembre 2007

Table des matières

1	Introduction	1
2	Processus de consultation.....	3
2.1	Diffusion d'information.....	3
2.2	Consultation publique.....	4
3	Synthèse des interventions.....	7
3.1	Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées - région Mauricie.....	7
3.2	Institutions d'enseignement supérieur de Trois-Rivières	9
3.3	Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières.....	10
3.4	Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), local 4115.....	11
3.5	M. Roger Fortin, citoyen.....	12
3.6	Centre de réadaptation InterVal.....	12
3.7	Coup de Main Mauricie	13
3.8	Association générale des étudiants/es de l'UQTR.....	13
4	Synthèse des résultats de la consultation et recommandations	15
4.1	Résultats de la consultation sur le Plan stratégique	15
4.2	Recommandations	16

1 Introduction

Objet de la démarche

Conformément à l'article 130 de la Loi sur les sociétés de transport en commun (LRQ c. S-30.01), la Société de transport de Trois-Rivières (STTR) doit produire un « plan stratégique de développement du transport en commun sur son territoire précisant les objectifs qu'elle poursuit, les priorités qu'elle établit et les résultats attendus »... « Ce plan prévoit une perspective de développement du transport en commun, incluant les services adaptés aux besoins des personnes à mobilité réduite, sur une période de 10 ans pour tous les modes de transport en commun et tous les équipements et les infrastructures. Il est ajusté annuellement et révisé tous les cinq ans ».

Étapes de réalisation du Plan

La STTR est une société publique dont le conseil d'administration est formé d'élu-e-s de la Ville de Trois-Rivières et de représentants des usagers du transport régulier et du transport adapté. Pour les fins de la définition de son Plan stratégique, la STTR a décidé de constituer deux comités de travail. Le *Comité consultatif* constitue le comité de travail et de suivi interne à la STTR. Y siègent, outre le consultant, le directeur général, ainsi que les directeurs de services. D'autre part, le *Comité consultatif du Plan stratégique*, sur lequel siègent des membres du conseil d'administration de la STTR en plus du directeur général, a été constitué afin d'entendre les opinions des personnes et organismes consultés en septembre 2007.

Dans le cadre de la démarche de définition de ses orientations stratégiques, la STTR a fait appel aux consultants Roche-Deluc pour l'épauler dans cette tâche.

Amorcée en février 2007, la préparation du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR a donné lieu à plusieurs rencontres de travail impliquant consultant, membres du Comité du Plan stratégique et fonctionnaires municipaux. Entérinées par les instances susmentionnées, les grandes orientations privilégiées ont été approfondies puis ont donné lieu à la réalisation de deux documents soumis à l'attention du public aux fins d'une consultation, dont les résultats seront incorporés à la réflexion en vue de finaliser le Plan stratégique.

Contenu du document

Suivant la présente introduction, le document comprend trois parties. Le chapitre 2 décrit d'abord le processus de consultation suivi. Le chapitre 3 présente ensuite le contenu des interventions soumises par les organismes et personnes ayant répondu à l'appel de la STTR. Le chapitre 4 présente enfin une synthèse des résultats de la consultation et nos recommandations au Comité consultatif sur les suites à donner aux interventions faites devant lui.

2 Processus de consultation

Le Plan stratégique 2007-2017 de la STTR a donné lieu à un exercice d'information et de consultation qui s'est amorcé en juillet 2007. Cet exercice comportait trois étapes :

1. Diffusion d'informations sur la démarche entreprise par la STTR, le contenu du Plan stratégique et la démarche de consultation;
2. Dépôt de mémoire et présentation orale devant les membres du Comité consultatif;
3. Synthèse des mémoires et commentaires reçus (le présent document).

2.1 Diffusion d'information

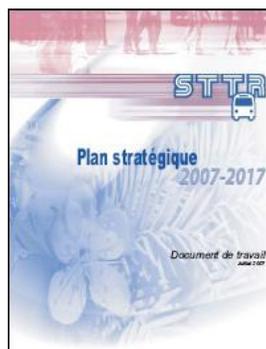
La première étape de la démarche de consultation a consisté à informer le public et les organismes intéressés sur la démarche entreprise par la STTR et ses premiers résultats, afin de susciter réflexions et commentaires.

Informations diffusées

Deux documents ont été produits et diffusés pour les fins de l'exercice de consultation publique :



- Un feuillet d'information de quatre pages présentait la démarche entreprise par la STTR, les dates-clefs ainsi qu'une partie du contenu du Plan stratégique et invitait le lecteur à participer à la consultation publique de septembre 2007. Ce feuillet a fait l'objet d'une impression et d'une diffusion par la poste auprès d'organisations invitées à participer à la consultation publique; des copies imprimées étaient également disponibles au siège de la STTR. Ce document fut enfin rendu disponible en version électronique sur le site web de la STTR.



- Le résultat détaillé des premières réflexions de la STTR sur son nouveau Plan stratégique fut exposé dans un document de 16 pages intitulé « Document de travail ». Ce document, rendu disponible en version électronique sur le site web de la STTR, présentait, en sus de l'énoncé de mission de la STTR, le diagnostic, la vision, les objectifs poursuivis, les interventions stratégiques et les moyens d'action proposés pour chacun des six enjeux identifiés.

Campagne d'information

La campagne d'information entreprise par la STTR ciblait deux auditoires distincts : le public en général et une série d'organismes publics et privés représentatifs des forces vives de la communauté trifluvienne.

La campagne d'information auprès du public a mis à profit les médias écrit et électroniques. Une série de communiqués furent ainsi publiés dans les journaux locaux pour annoncer la tenue de l'audience publique du 5 septembre et inviter le public à y participer et à consulter l'information diffusée sur le site web de la STTR, laquelle incluait le lieu, le jour et l'heure de l'audience publique ainsi que les deux documents produits et faisant état du contenu du Plan stratégique. Enfin, le jour même de l'audience publique, la présidente du Comité consultatif fit une intervention à la télévision pour inviter la population à participer à l'audience publique prévue le même soir.

Par ailleurs, la STTR convoqua directement par lettre une série de représentants d'organismes publics et privés jugés représentatifs de la communauté trifluvienne. Ils furent invités à participer à la consultation du 5 septembre et à présenter un mémoire en ce sens. Le feuillet de quatre pages susmentionné était annexé à la lettre d'invitation.

2.2 Consultation publique

L'audition des mémoires des organismes et personnes qui répondirent à l'appel lancé par la STTR deux mois plus tôt eut lieu le mercredi 5 septembre 2007 au siège de la STTR, rue Bellefeuille à Trois-Rivières. Cette audition se déroula en deux temps : l'après-midi fut consacré aux représentants des organismes invités par lettre qui avaient annoncé qu'ils allaient déposer un mémoire (ils furent convoqués à une heure précise) et la soirée fut ouverte au public en général.



Présentation des représentants des institutions d'enseignement supérieur de Trois-Rivières

Comité consultatif

Les personnes qui vinrent présenter leur point de vue sur le Plan stratégique le firent devant les membres du Comité consultatif (CC), formé d'une part de représentants du conseil d'administration de la STTR et, d'autre part, de représentants du consultant embauché par la STTR pour l'assister dans la préparation de son Plan stratégique. Les membres délégués du conseil d'administration de la STTR comprenaient :

- Madame Monique Leclerc, présidente;
- Monsieur Pierre A. Dupont, vice-président;
- Monsieur Guy de Montigny, Directeur général et Secrétaire-trésorier;
- Monsieur Jacques Bourassa, Directeur transport régulier;
- Madame Denise Leboeuf, Directrice du transport adapté;

- Monsieur Carol Côté, représentant des usagers du transport régulier;
- Monsieur François Dubois, représentant des usagers du transport adapté.

Les deux représentants des consultants Roche-Deluc étaient :

- Monsieur Georges O. Gratton, vice-président;
- Monsieur Marc Lusignan, chargé de projet.

Personnes et organismes ayant participé à la consultation

Lors de l'audience publique tenue le 5 septembre 2007, l'on recensa cinq interventions distinctes, dont une seule par quelqu'un du public. Le tableau suivant présente les organismes s'étant manifesté :

Organisme	Représentants
Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées - région Mauricie	<ul style="list-style-type: none"> • Mme France Thibault, mouvement des personnes D'Abord; • M. Steve Leblanc, Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées - région Mauricie; • Mme Dorothée Leblanc, Maison Grandiose.
Institutions d'enseignement supérieur de Trois-Rivières	<ul style="list-style-type: none"> • M. Ghislain Bourque, recteur Université du Québec à Trois-Rivières; • M. Christian Muckle, dg Cégep de Trois-Rivières; • M. Marcel Côté, dg collège Laflèche. <p><i>Était également présent :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • M. Martin Laroche, président de l'association générale étudiante du collège Laflèche.
Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières	<ul style="list-style-type: none"> • Mme Chantal Pinard, ergothérapeute Programme Debout ! du service de prévention des chutes; • Mme Stéphanie Milot, organisatrice communautaire.
Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), local 4115	<ul style="list-style-type: none"> • M. Steve Béland, directeur; • M. André Grenier, vice-président.
	<ul style="list-style-type: none"> • M. Roger Fortin, citoyen.

Les jours suivants, trois mémoires additionnels furent déposés à la STTR :

Organisme	Signataire-s
Centre de réadaptation InterVal	<ul style="list-style-type: none"> • M. Serge Lemieux, directeur général.
Coup de Main Mauricie	<ul style="list-style-type: none"> • Mme Maryse Bégin, directrice générale.
Association générale des étudiants/es de l'UQTR	<ul style="list-style-type: none"> • M. Alexandre Gauthier, vice-président aux affaires externes.

3 Synthèse des interventions

Ce chapitre présente une synthèse de chacune des interventions recensées au chapitre précédent. Quatre ont fait l'objet du dépôt d'un mémoire et d'une présentation orale, trois du dépôt d'un mémoire sans présentation orale et un citoyen a fait état oralement de son avis. À la suite de chaque intervention, nous faisons état de nos recommandations au Comité consultatif relativement au contenu de l'intervention et aux suites que l'on devrait y donner dans le cadre de la préparation du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR.

3.1 Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées - région Mauricie

Formé en 1986, le Regroupement d'organismes de promotion pour personnes handicapées - région Mauricie a pour vocation de servir de porte-parole régional relativement aux droits des personnes handicapées. Le Regroupement prône l'intégration et la participation sociale ainsi que l'amélioration de la qualité de vie des personnes handicapées et des familles concernées. Plus de trente (30) organismes sont membres du Regroupement.

3.1.1 Contenu de l'intervention

Le Regroupement présente un mémoire structuré selon les six enjeux visés dans le Plan stratégique 2007-2017 de la STTR. D'entrée de jeu, ses représentants, rappelant la proportion (8 %) de la population souffrant d'un handicap (soit environ 25 000 personnes en Mauricie) et le vieillissement de la population, demandant que la STTR contribue, par ses actions, « à l'accroissement de la participation socioprofessionnelle des personnes handicapées ».

Les points suivants font état des principales questions soulignées par les représentants du Regroupement :

- La notion de « personnes à mobilité réduite » est trop limitative car elle n'inclut pas les personnes souffrant d'une déficience intellectuelle, l'utilisation de l'expression « personne handicapée » est davantage inclusive;
- Consolider l'actuelle desserte des arrondissements jugés problématiques, dont Pointe du Lac, et offrir le même service sans égard au territoire de la ville;
- Ne pas discriminer l'offre de service selon le type d'activité des personnes handicapées, à ce titre le développement social compte autant que le développement économique;
- Offrir le transport régulier aux personnes avec déficience intellectuelle (DI) et autres limitations semblables à travers un programme de formation à l'usage du transport régulier. À cet égard, l'on souligne qu'un accès amélioré au transport régulier pour certains « cas légers » permettrait de soulager d'autant le service de transport adapté, améliorant ainsi son accessibilité pour la clientèle qui en a réellement besoin. Le Regroupement entend

soumettre sous peu à la STTR des propositions concrètes inspirées du cas de la ville de Joliette;

- Appuient l'orientation d'offrir le service spécialisé pour l'ensemble du territoire et souhaitent son application simultanément (transport régulier et transport adapté);
- Que les normes de service soient également édictées pour le service de transport adapté;
- Le Regroupement insiste beaucoup sur l'importance de l'aspect communication et sur la nécessité de prendre en compte les besoins des personnes handicapées à cet égard. Il importe donc de soigner la communication sous toutes ses formes (partenariats, site web, horaires, service, etc.) et d'accorder davantage d'importance à la relation de la STTR avec sa clientèle (téléphoniste, commentaires, chauffeurs réguliers, chauffeurs plus adaptés) et à la concertation. On souhaite également que la STTR se dote d'une politique d'accès aux documents et aux services;
- La sous-traitance n'est pas malsaine en soi; cependant, il faut s'assurer de la qualité du service (ex : sécurité, enquête, surcharge, accompagnement, formation, etc.);
- Le respect des horaires est jugé important, particulièrement en ce qui concerne les personnes en institution;
- L'aménagement physique des intersections doit être soigné et on cite l'exemple du respect des entrées charretières et des descentes de trottoir facilitant l'accès aux personnes handicapées;
- On souhaite l'usage fréquent des autobus à plancher surbaissé et particulièrement l'utilisation du mécanisme d'agenouillement pour faciliter l'accès aux véhicules;
- La qualité de l'aménagement des terminus est jugée très importante, on loue l'aménagement du terminus Fusey et on souhaite que ce modèle soit répété ailleurs;
- Penser à une formation disponible régionalement, de manière à s'assurer de sa qualité et de son uniformité;
- Penser à un arrimage au sein de la MRC, entre les différents services de transport adapté;
- Trouver les mécanismes pour favoriser l'accompagnement des usagers handicapés en général, et pas seulement des personnes souffrant d'un handicap visuel.

3.1.2 Recommandations au Comité consultatif

- Substituer la formule « personne handicapée » à celle de « personne à mobilité réduite ».
- Prendre davantage en considération les besoins des personnes handicapées dans le Plan stratégique : veiller à ce que les problématiques afférentes soient représentées pour chacun des enjeux identifiés.

3.2 Institutions d'enseignement supérieur de Trois-Rivières

Fait remarqué, les trois institutions d'enseignement supérieur de Trois-Rivières se sont unies pour soumettre un mémoire commun et ont délégué leurs trois dirigeants pour le présenter au Comité consultatif. Le président de l'association générale des étudiants (AGÉ) du Collège Laflèche s'est joint à eux. L'Université du Québec à Trois-Rivières (UQAT), le Cégep de Trois-Rivières et le Collège Laflèche comptent à eux trois 16 000 étudiants auxquels s'ajoutent 2 000 employés.

3.2.1 Contenu de l'intervention

Ces derniers temps, l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQAT), le Cégep de Trois-Rivières et le Collège Laflèche ont entrepris des discussions avec la ville de Trois-Rivières dans le cadre de la préparation d'un plan particulier d'urbanisme (PPU) pour le secteur dit « La Cité du Savoir », vaste périmètre englobant les trois institutions. Quatre des six enjeux identifiés dans le Plan stratégique les intéressent en particulier et les points suivants font état de leurs observations à cet égard :

- L'essor d'une collectivité et le bien-être de ses habitants procèdent du développement de l'économie et de la capacité d'attirer entreprises et emplois, mais également de vie intéressantes pour ses résidents. Ceci étant, le développement des institutions d'enseignement est partie au développement économique et urbain. À ce titre, le développement du transport en commun est associé au plan de développement économique de la ville. Considérant la priorisation des espaces verts et des pistes cyclables sur la multiplication des espaces de stationnements, la Cité du Savoir est un quadrilatère où on devrait favoriser le transport en commun. En conséquence, les trois institutions y voient un potentiel de partenariat avec la STTR.
- Considérant l'enjeu « Améliorer la qualité de l'environnement », les institutions félicitent l'orientation préconisée par la STTR dans sa mission du développement durable. Compte tenu des orientations du projet de plan stratégique de la STTR, « La Cité » souhaite accentuer le virage vers une gestion plus écologique des transports en s'inspirant des solutions mises de l'avant à Sherbrooke et Gatineau, et chercher une formule de partage des coûts du transport permettant d'inciter un nombre grandissant d'étudiants et de travailleurs d'utiliser les services de la STTR pour se déplacer. L'objectif recherché est un transfert modal de l'auto au transport en commun. Les mesures mises de l'avant devront à la fois user de la carotte (bonification des services) et du bâton (diminution de l'offre en stationnement, tarification, etc.).
- Au sujet de l'enjeu « Développement social de la communauté », « La Cité » est d'avis que les moyens d'action proposés par la STTR sont trop timides et à titre d'exemple souligne qu'il faut mettre fin à l'expansion incessante des aires de stationnement.

- Pour ce qui est de l'enjeu « Améliorer les relations entre la STTR et ses partenaires », « La Cité » est favorable à une participation active à la relance de la STTR et de sa mission visant à fidéliser la clientèle étudiante.

A titre de conclusion, « la Cité » apporte son appui au plan et offre sa disponibilité à la recherche de solutions créatives.

3.2.2 Recommandations au Comité consultatif

- L'intérêt marqué des trois institutions d'enseignement supérieur pour une utilisation accrue du transport en commun et à l'exploration avec la STTR de solutions de mobilité justifie l'établissement d'un partenariat entre la STTR et la « Cité du Savoir » et une participation active de la STTR aux discussions concernant l'aménagement de « La Cité » et impliquant notamment les services municipaux concernés.
- Dans le cadre des discussions à entreprendre avec « La Cité », étudier les améliorations à apporter à l'offre de service de la STTR pour favoriser les déplacements des étudiants, notamment entre lieux privilégiés de résidence (centre-ville ?) et les trois institutions.
- Relativement à l'enjeu « Appuyer le développement social de la communauté », approfondir la réflexion relativement aux interventions stratégiques et moyens d'action à mettre en œuvre pour améliorer l'accès aux services de transport collectif.

3.3 Centre de santé et de services sociaux de Trois-Rivières

Le centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Trois-Rivières agit comme assise du réseau local de services assurant l'accessibilité, la continuité et la qualité des services de santé à Trois-Rivières.

3.3.1 Contenu de l'intervention

Les représentantes du CSSS présentent leurs commentaires à titre personnel sur les enjeux ciblés du Plan stratégique. Le mémoire reprend la structure du feuillet d'information sur le Plan stratégique 2007-2017 de la STTR et présente, pour chaque enjeu, les éléments que les représentantes du CSSS souhaitent voir ajoutés. Ces commentaires sont résumés ci-après :

- On privilégie des solutions de mobilité mettant en œuvre un ensemble de moyens (covoiturage, service de type « Communauto », bicyclette, stationnements incitatifs, marche), des voies réservées au transport en commun devraient être mises en place.
- On insiste sur la vocation sociale du transport en commun et sur son accessibilité aux personnes à faible revenu, aux gens âgés, aux familles, aux handicapés. Un aménagement sécuritaire des lieux (dont un éclairage efficace et une ergonomie adaptée) est important et la formation du personnel et les outils d'information employés doivent favoriser un service courtois, adapté et respectueux des personnes et de leurs capacités.

- Le coût d'utilisation du transport en commun est perçu comme un frein et une tarification sociale adaptée devrait être mise en place. Le financement de ces mesures est à déterminer.
- L'amélioration de la qualité de l'environnement devrait se traduire par des véhicules et installations mieux adaptés (voyageurs avec poussettes), des véhicules plus écologiques et une publicité accrue en faveur des transports en commun.
- Accroître les échanges et le dialogue entre la STTR et les organisations locales (CSSS, AQDR, CPE, FADOQ, etc.) et multiplier les exercices de consultation publique.

3.3.2 Recommandations au Comité consultatif

- Veiller à ce que le Plan stratégique inclue des mesures concrètes concernant l'accessibilité du réseau à l'ensemble des citoyens.
- Explorer les avenues de discussion et de dialogue avec les organisations communautaires.

3.4 Syndicat canadien de la fonction publique (SCFP), local 4115

Le local 4115 du SCFP représente l'ensemble des employés syndiqués de la STTR : chauffeurs, employés d'entretien et employés de bureau.

3.4.1 Contenu de l'intervention

La présentation des représentants du syndicat s'attarde particulièrement à commenter les services actuels, les niveaux de service et les aménagements à Trois-Rivières, sans référence explicite au Plan stratégique. À cet effet, les préoccupations portent sur les points suivants :

- Les services requis les samedis et dimanches (circuits 9, 12 et 14).
- Les services requis dans le district de Sainte-Marthe (circuit 14).
- Le maintien des horaires d'hiver en été.
- Abolition le réseau complémentaire, jugé complexe à comprendre par la clientèle.
- Repenser le service Express Bus (viser à fournir une performance s'approchant de celle de l'automobile pour les liaisons entre terminus, notamment entre les Galeries du Cap et le Carrefour Trois-Rivières-Ouest).
- Développer des terminus bien aménagés et sécuritaires au centre ville et aux Galeries du Cap.
- Privilégier une desserte « fine » des quartiers et faire en sorte que les différentes lignes d'autobus ne circulent pas sur les mêmes rues.
- Songer à un lien avec les municipalités de Shawinigan et de Saint-Louis.
- Analyser les durées de parcours.

3.4.2 Recommandation au Comité consultatif

- Tenir compte des observations du syndicat des employés dans la révision du service sur les lignes du réseau de la STTR.

3.5 M. Roger Fortin, citoyen

3.5.1 Contenu de l'intervention

Monsieur Fortin présente aux membres du Comité consultatif son point de vue sur la mobilité à Trois-Rivières. Il se dit un fervent de la marche à pied. Il n'a pas de position particulière sur le projet de Plan Stratégique. Il fait confiance aux gens compétents pour trouver les solutions aux problèmes de mobilité.

3.5.2 Recommandation au Comité consultatif

Aucune modification n'est recommandée au Plan stratégique.

3.6 Centre de réadaptation InterVal

Le Centre de réadaptation InterVal est un établissement du réseau de la santé et des services sociaux actifs dans les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec et offrant des services spécialisés aux personnes affectées d'une déficience physique.

3.6.1 Contenu de l'intervention

D'entrée de jeu, le mémoire rappelle l'importance des services de transport en commun pour faciliter l'intégration et la participation sociale des citoyens, y compris ceux d'entre eux souffrant d'un handicap. Eu égard aux défis à relever s'agissant du développement de l'offre en transport adapté, le Centre de réadaptation InterVal souhaite agir en tant qu'expert et consultant auprès de la STTR.

Sans faire de référence explicite au contenu du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR, les auteurs rappellent les éléments jugés importants par l'Office des personnes handicapées du Québec :

- Faciliter l'accès aux véhicules et aux infrastructures et favoriser l'accès des personnes handicapées au réseau régulier de transport (véhicules à plancher surbaissé).
- Formation du personnel.
- Sécurité des équipements et véhicules.
- Faciliter la correspondance entre les services de transport adapté voisins, ce qui n'est pas possible présentement.

3.6.2 Recommandation au Comité consultatif

- Prendre davantage en considération les besoins des personnes handicapées dans le Plan stratégique : veiller à ce que les problématiques afférentes soient représentées pour chacun des enjeux identifiés.

3.7 Coup de Main Mauricie

L'organisme *Coup de Main Mauricie* est actif depuis une vingtaine d'années et travaille à l'intégration socioprofessionnelle de personnes vivant avec une limitation motrice importante.

3.7.1 Contenu de l'intervention

L'organisme affirme avoir, dans le cadre de la préparation de son mémoire sur le Plan stratégique 2007-2017 de la STTR, consulté dix usagers des services de transport régulier et adapté de la STTR ainsi que cinq intervenants. Règle générale, l'organisme loue le travail de la STTR et affirme que ses services, de même que les orientations privilégiées dans son Plan stratégique sont globalement très bien perçus. Toutefois, certains points requièrent quelques améliorations :

- Améliorer la desserte des secteurs excentriques que constituent Saint-Louis-de-France, Pointe-du-Lac et Sainte-Marthe.
- *Coup de Main Mauricie* juge essentielle la collaboration de la STTR afin de répondre adéquatement aux besoins des personnes souffrant d'un handicap moteur. Cette préoccupation touche particulièrement au service à la clientèle :
 - ✓ Importance d'un service téléphonique personnalisé;
 - ✓ Politesse très appréciée du personnel chauffeur;
 - ✓ Prendre soin de la clientèle à bord (temps d'embarquement, vitesse du véhicule, utilisation appréciée des autobus à plancher surbaissé);
- On souhaite une amélioration des horaires lors des périodes fériées.

3.7.2 Recommandation au Comité consultatif

- Prendre davantage en considération les besoins des personnes handicapées dans le Plan stratégique : veiller à ce que les problématiques afférentes soient représentées pour chacun des enjeux identifiés.

3.8 Association générale des étudiants/es de l'UQTR

L'Association générale des étudiants(es) de l'UQTR (AGEUQTR) représente l'ensemble des 9000 étudiants inscrits à l'UQTR. Les objectifs principaux de l'AGEUQTR sont de « favoriser et améliorer les conditions autant physiques, économiques, sociales, que morales des étudiants ». « En termes plus clairs, cela signifie de favoriser la circulation et la diffusion de l'information étudiante, promouvoir et défendre les droits des étudiants et aussi mettre en place des services répondants dans les meilleures conditions possible aux besoins spécifiques des étudiants. »¹. Parmi les services offerts aux étudiants par l'AGEUQTR, on compte un service de covoiturage.

¹ Association générale des étudiants/es de l'UQTR, site web, < <http://ageuqtr.ca/association/definition/index.php> >.

3.8.1 Contenu de l'intervention

Dans un bref mémoire envoyé à la STTR, l'association étudiante manifeste son enthousiasme relativement à la démarche entreprise par la STTR de se doter d'un Plan stratégique et offre sa collaboration pour l'amélioration du service offert aux étudiants. L'AGEUQTR présente et commente ensuite les résultats d'un sondage réalisé auprès de plus de 700 étudiants de l'UQTR au printemps 2007 :

- Onze pourcent affirment utiliser l'autobus (STTR), 40 % l'automobile, 40 % la marche et 9 % un autre mode de transport pour accéder à l'UQTR;
- Concernant leur lieu de résidence, 32 % affirment résider à moins de 1 km de l'UQTR, 57 % à moins de 25 km (mais toujours à l'intérieur de Trois-Rivières selon l'AGEUQTR) et 11 % à l'extérieur de la ville;
- Parmi les étudiants ayant accès aux services de la STTR et optant néanmoins pour l'automobile comme mode d'accès à l'université, un tiers pointe les tarifs de transport trop élevés pour expliquer ce choix, un tiers invoque des trajets trop longs et un tiers les horaires mal adaptés aux cours. L'AGEUQTR estime que la STTR pourrait augmenter son achalandage si elle travaillait ces trois aspects de son offre de services.
- Près des trois-quarts des personnes interrogées sont d'avis que le coût d'un titre mensuel d'autobus ne devrait pas excéder 30 \$ et 95 % croient que l'AGEUQTR devrait travailler avec la STTR à concevoir des horaires mieux adaptés aux besoins des étudiants.

3.8.2 Recommandations au Comité consultatif

- Associer les associations étudiantes à la cueillette d'informations sur les besoins et habitudes de transport des étudiants ainsi qu'à l'étude de mesures visant à accroître l'utilisation des services de la STTR par la population étudiante;
- Dans le cadre des discussions à entreprendre avec « La Cité », étudier les améliorations à apporter à l'offre de service de la STTR pour favoriser les déplacements des étudiants, notamment entre lieux privilégiés de résidence (centre-ville ?) et les trois institutions.

4 Synthèse des résultats de la consultation et recommandations

4.1 Résultats de la consultation sur le Plan stratégique

En dehors des commentaires spécifiques présentés par chaque intervenant, les constats suivants peuvent être faits relativement aux résultats de la consultation publique tenue sur le Plan stratégique 2007-2017 de la STTR :

- Somme toute, eu égard au fait que le processus de consultation a débuté en plein été, on peut se déclarer satisfait du nombre des interventions et de leur qualité.
- On remarquera en outre les réactions largement positives des intervenants à l'égard de la démarche entreprise par la STTR et le contenu du Plan stratégique lui-même. Les orientations privilégiées par la STTR dans son Plan stratégique plaisent aux intervenants qui se sont exprimés. Règle générale, les remarques et suggestions portent sur des points de détail sur lesquels on demande à la STTR d'accentuer son action.
- Certains des éléments du Plan stratégique suscitent une adhésion inconditionnelle des intervenants. Citons le rôle écologique joué par la STTR et la nécessité de voir le recours à l'automobile particulière diminuer pour les déplacements urbains au profit du transport collectif. En cette ère où les questions environnementales sont au devant de la scène, le transport en commun est éminemment vertueux. Si la nécessité d'augmenter l'utilisation des services de la STTR fait l'unanimité, certains ont toutefois exigé en contrepartie un service plus performant et adapté aux besoins de la clientèle. Pour convaincre l'automobiliste à opter pour l'autobus, l'on convient qu'il faudra doser contraintes et incitatifs, de nombreuses suggestions de mesures concrètes étant présentées.
- Autre constante des interventions et qui caractérise l'intérêt porté au transport en commun, la plupart des intervenants, remerciant la STTR d'avoir sollicité leur avis, souhaitent entretenir des relations suivies avec la société et multiplier les occasions d'échanges.
- Quatre des sept organismes ayant déposé un mémoire s'intéressent particulièrement aux questions de santé publique et trois d'entre eux au transport des personnes handicapées. Ces interventions soulignent le rôle social du transport en commun (voir l'enjeu « Appuyer le développement social de la communauté ») et la dépendance de certaines clientèles à l'égard des services de la STTR : personnes handicapées, personnes âgées, population à faible revenu, etc. Dans sa recherche d'une plus grande efficacité dans la livraison de ses services et d'une rentabilité accrue, la STTR ne doit pas oublier son rôle de soutien selon ces intervenants.
- Sur ce point spécifique du service offert à une clientèle plus « fragile » (handicapés, aînés), plusieurs interventions ont placé l'emphase sur la qualité et la personnalisation des services

offerts par la STTR, tant en ce qui concerne la prestation des services offerts par le personnel que les politiques et pratiques en vigueur, la qualité des véhicules et des équipements.

4.2 Recommandations

En sus des remarques que nous venons d'exposer et qui peuvent guider la rédaction de la version finale du Plan stratégique 2007-2017 de la STTR, les lignes suivantes présentent les recommandations faites à la suite de chacune des interventions des personnes consultées et qui ont été présentés au chapitre précédent :

- Substituer la formule « personne handicapée » à celle de « personne à mobilité réduite ».
- Prendre davantage en considération les besoins des personnes handicapées dans le Plan stratégique : veiller à ce que les problématiques afférentes soient représentées pour chacun des enjeux identifiés.
- L'intérêt marqué des trois institutions d'enseignement supérieur pour une utilisation accrue du transport en commun et à l'exploration avec la STTR de solutions de mobilité justifie l'établissement d'un partenariat entre la STTR et la « Cité du Savoir » et une participation active de la STTR aux discussions concernant l'aménagement de « La Cité » et impliquant notamment les services municipaux concernés.
- Dans le cadre des discussions à entreprendre avec « La Cité », étudier les améliorations à apporter à l'offre de service de la STTR pour favoriser les déplacements des étudiants, notamment entre lieux privilégiés de résidence (centre-ville ?) et les trois institutions.
- Relativement à l'enjeu « Appuyer le développement social de la communauté », approfondir la réflexion relativement aux interventions stratégiques et moyens d'action à mettre en œuvre pour améliorer l'accès aux services de transport collectif.
- Veiller à ce que le Plan stratégique inclue des mesures concrètes concernant l'accessibilité du réseau à l'ensemble des citoyens.
- Explorer les avenues de discussion et de dialogue avec les organisations communautaires.
- Associer les associations étudiantes à la cueillette d'informations sur les besoins et habitudes de transport des étudiants ainsi qu'à l'étude de mesures visant à accroître l'utilisation des services de la STTR par la population étudiante;
- Tenir compte des observations du syndicat des employés dans la révision du service sur les lignes du réseau de la STTR.



STTR

