

BILAN DE L'ANNÉE 2016

L'année 2016 a été bien remplie pour la Régie intermunicipale de transport de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine (RÉGÎM). Depuis le début des opérations de transport collectif en mai 2010, le service ne cesse de croître et se développe rapidement. Voici un tour d'horizon des principaux éléments marquants de l'année 2016 de l'organisation générale et des différents services de la RÉGÎM.

1. Services à la population

La RÉGÎM offre divers services de transport en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine. Voici un portrait de l'évolution de chaque type de transport en 2016.

1.1. Transport collectif

Les services de transport collectif de la RÉGÎM se sont maintenus et ont été légèrement modifiés dans certains secteurs. L'**achalandage** des services de transport collectif a connu sa première baisse depuis la mise en place du réseau. En 2016, environ 80 900 déplacements ont été réalisés par la RÉGÎM, comparativement à 89 905 en 2015 et à 86 379 en 2014.

Cette diminution d'environ 10 % de l'achalandage s'explique par une conjoncture de trois principaux facteurs. Premièrement, l'élimination d'un des « trajets du Cégep » entre Carleton et Paspébiac pour des raisons budgétaires a eu un impact sur le nombre de passagers transportés. Deuxièmement, la modification de la grille tarifaire semble avoir eu un impact sur la fréquentation des utilisateurs occasionnels du service. Les utilisateurs réguliers du service n'ont connu aucune hausse de tarif, puisque l'abonnement mensuel disponible sur la carte d'accès correspond au coût de 17 allers-retours à l'ancien tarif. Toutefois, le coût du passage en argent comptant a passé de 3 \$ à 4 \$, ce qui semble avoir eu un effet sur l'achalandage. Finalement, un troisième facteur important a eu un impact sur l'achalandage. Il s'agit de la diminution des activités de certains grands générateurs de déplacements. Certains organismes ont réduit leurs activités pour des raisons financières et les participants à ces activités utilisaient le transport collectif pour s'y rendre. Certains travaux routiers sur le territoire, qui généraient une grande variation dans nos horaires sur certains trajets, ont suscité une baisse de clientèle de travailleurs. Enfin, malgré les efforts importants consacrés à l'amélioration du système, il semble que le service se doit d'augmenter encore davantage sa fiabilité pour favoriser l'adoption de ce mode de transport par les usagers.

1.2. Transport adapté

En plus de maintenir et de développer ses autres services de transport, la RÉGÎM offre du transport adapté pour les personnes à mobilité réduite dans la Haute-Gaspésie depuis octobre 2014. En septembre 2016, la Régie se voit confier la gestion du **transport adapté** dans sur le territoire des municipalités de Matapédia à Maria ainsi que sur le territoire de la MRC de Bonaventure. La transition se réalise bien et des mesures sont mises en place dans le but d'avoir le moins d'impacts possibles sur le service aux usagers.

1.3. Navettes aux arrêts d'Orléans Express

Depuis le 18 janvier 2015, Orléans Express offre un service diminué en Gaspésie, ce qui a poussé la RÉGÎM a développé un nouveau service de navettes aux arrêts d'Orléans Express. En mars 2016, la Commission des transports du Québec (CTQ) a évalué la situation en Gaspésie afin de faire le bilan de cette année de service interurbain modifié. La RÉGÎM était présente aux audiences de la CTQ et y a déposé un mémoire. À la suite de ces audiences, la région s'est mobilisée afin de négocier avec Orléans Express quelques améliorations du service de transport interurbain en Gaspésie. Ainsi, Orléans Express a repris le service entre Grande-Rivière et Gaspé en passant par Percé, et a ajouté des arrêts dans quelques municipalités. La RÉGÎM a maintenu l'offre du service de navettes visant à minimiser les effets de la modification de service d'Orléans Express. Toutefois, compte tenu de l'amélioration au service du transporteur interurbain, la demande pour les navettes a grandement diminuée dans la 2^e moitié de l'année 2016.

1.4. Trajets spéciaux

De nombreux trajets spéciaux ont été réalisés en 2016. De services de transport ont par exemple été offerts dans le cadre de la Fête du bois flotté à Sainte-Anne-des-Monts, du Festival de Musique du Bout du Monde à Gaspé, du Festival en chanson de Petite-Vallée ou encore de l'événement Bières et Bouffe Bonaventure. Cet hiver, les trajets du samedi à destination des centres de ski Pin Rouge et Petit Chamonix reviennent.

2. Organisation générale

L'année 2016 a été marquée par plusieurs changements importants pour la RÉGÎM. Plusieurs d'entre eux ont touchés l'organisation globale de la Régie.

2.1. Carte d'accès et grille tarifaire

Dès les premiers jours de 2016, le tout premier changement de **grille tarifaire** a été réalisé depuis la mise en opération du service. Cette nouvelle grille de tarification inclue, pour la première fois, des **cartes d'accès** mensuelles et des tarifs étudiants et aînés. Antoine Audet, directeur général de la RÉGÎM, explique que « la modification de nos tarifs et l'implantation des cartes d'accès a nécessairement eu un impact sur l'achalandage, mais la transition s'est bien déroulée. Les cartes d'accès rechargeables en ligne sont très appréciées par la clientèle. D'ailleurs, environ 20 % des déplacements sont maintenant payés par carte d'accès, ce qui satisfait nos attentes pour une première année. »

2.2. Tablettes dans les véhicules

Afin d'améliorer son efficacité, la RÉGÎM a implanté un **système de répartition informatique** incluant des tablettes dans les véhicules. L'utilisation de tablettes comme outil de travail des chauffeurs représente un gain considérable pour plusieurs aspects. Plus lisible et facile d'utilisation que des feuilles de route papier, la tablette accroît la sécurité à bord du service offert et facilite la gestion des informations nécessaires aux réservations de transport. Le système « Fraxion » des tablettes vise aussi à améliorer la fiabilité de l'horaire et optimiser les communications entre la répartition téléphonique et les chauffeurs sur la route.

2.3. Comité des usagers

En avril, la RÉGÎM annonçait la création d'un **comité des usagers** afin de favoriser l'amélioration continue et la proximité avec les besoins des utilisateurs du service. Après un appel de candidatures, des utilisateurs représentant les MRC de la Gaspésie et les Îles-de-la-Madeleine, ainsi que des membres du conseil d'administration de la RÉGÎM, ont été nommés sur ce comité. Les activités du comité des usagers ont débuté à l'automne 2016, et se poursuivront en 2017. La création de ce premier comité des usagers est un élément très positif pour la RÉGÎM. La RÉGÎM demeure disposée à combler les postes vacants si des candidatures supplémentaires sont déposées pour représenter les usagers du transport collectif de Rocher-Percé et de la Haute-Gaspésie.

2.4. Étude sur les besoins

En 2009, le CIRADD (Centre d'initiation à la recherche et d'aide au développement durable) réalisait la toute première étude relative aux besoins de mobilités sur laquelle la RÉGÎM s'est appuyée pour bâtir ses trajets. En 2016, une **seconde grande étude** a été réalisée par le CIRADD en Gaspésie et le CERMIM aux Îles-de-la-Madeleine, de manière à actualiser les connaissances quant aux besoins réels de la population en région et d'améliorer les services de transport collectif. Les résultats de cette vaste enquête seront dévoilés au cours des prochains mois et seront analysés afin que la RÉGÎM puisse s'adapter et offrir de meilleurs services à l'ensemble de la population.

2.5. Portrait financier

La RÉGÎM poursuit en 2016 son plan de développement, appuyée par les 5 MRC de la Gaspésie et l'Agglomération des Îles-de-la-Madeleine, et traverse une période d'incertitude financière causée par une situation conjoncturelle. À la suite d'un contrôle serré des dépenses et de la réception des subventions attendues, la Régie dresse maintenant un portrait satisfaisant de ses finances, très proche de l'équilibre budgétaire.

La **taxe sur le carburant** est un élément important du budget de la RÉGÎM, puisqu'elle constitue la principale source de revenus de la RÉGÎM. En effet, en 2016 la Régie a reçu 1,1 M\$ en provenance de la taxe sur l'essence. Bien qu'en deçà des prévisions initiales, cette somme est similaire à celle de l'année 2015. En septembre 2016, la Régie a déposé aux MRC de la Gaspésie et à l'Agglomération des Îles un projet de budget prévisionnel équilibré pour 2017 qui a été adopté (...).

2.6. Promotion et implication dans le milieu

Dans le but de poursuivre ses efforts de communication, faire connaître ses services et s'impliquer dans son milieu, la RÉGÎM a réalisé diverses activités en 2016. Une toute première **vidéo explicative** a été lancée au sujet de la grille tarifaire, de manière à illustrer en vidéo le mode d'emploi de la carte d'accès. Tout au long de l'année, plusieurs **rencontres** ont été réalisées dans des entreprises et lieux de services afin d'informer des usagers potentiels des services de transport disponibles pour eux. En Gaspésie – Les Îles, la RÉGÎM a participé notamment à la démarche de concertation des organismes régionaux qui a mené à la création de la Table des préfets élargie, aux journées Transport actif et a promu le Défi sans auto solo. La RÉGÎM était présente aux colloques de l'Union des transports adaptés et collectifs et Québec (UTACQ) et de l'Association des transports collectifs ruraux du Québec (ATCRQ), lors duquel les services en Gaspésie et aux Îles ont fait l'objet d'une conférence.

2.7. Nouveaux services pour le confort des usagers

La satisfaction des utilisateurs des services demeure une priorité pour la RÉGÎM. C'est dans cette optique que le développement des services pour les usagers de la RÉGÎM s'est poursuivi en 2016, notamment avec le déploiement d'un **réseau d'aires d'attente intérieure et de stationnements incitatifs** et un service d'**alerte par texto** concernant l'état du réseau et les tempêtes de neige. Actuellement, 120 personnes sont abonnées au service d'alertes par texto, ce qui démontre la pertinence d'avoir implanté ce service. Le service est très utile en période hivernale, puisque les abonnés reçoivent un message texte tôt le matin si la RÉGÎM décide de fermer un trajet une journée de tempêtes de neige.