

RÉGÎM 

RÉGIE INTERMUNICIPALE DE TRANSPORT
GASPÉSIE-ÎLES-DE-LA-MADELEINE

je lis

je discute

j'économise

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2015–2020

2015 – 2020

Tu me transportes !

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président et du directeur général.....	5
Service de mobilité durable.....	6
Constats et enjeux.....	8
Positionnement de la Régie.....	21
Plan d'action par priorités.....	22
Priorité 1 : Qualité du service offert.....	23
Priorité 2 : Développement de projets et de nouvelles clientèles.....	25
Priorité 3 : Partenariats et concertation.....	27
Mise en œuvre et évaluation.....	28
Conclusion.....	28

MOT DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Depuis la création du **premier réseau** de transport collectif par minibus sur l'ensemble du territoire de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine en 2010, les premières se sont succédé : création de la **première Régie intermunicipale de transport au Québec**, première application d'une **taxe sur l'essence** pour financer le transport collectif en région rurale au Québec, implantation d'un premier réseau de **navettes** vers les autocars interurbains en Gaspésie, etc.

Il nous fait plaisir de présenter la **première planification stratégique** quinquennale de la Régie intermunicipale de transport de la Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine (RÉGÎM), fruit d'un **vaste exercice d'évaluation, de concertation et de réflexion** réalisé grâce aux usagers, aux administrateurs, aux employés et aux partenaires de la RÉGÎM.

Malgré son jeune âge, la RÉGÎM a déjà développé le goût de **l'innovation** et la passion du **service à la population**. À travers la vision, la mission et les valeurs adoptées dans le contexte de ces réflexions, ces traits pourront être mis à profit, orientés de manière cohérente et se traduire en progrès tangibles pour les usagers. La planification stratégique est un important exercice structurant pour le développement de l'organisation et de ses services. Nous souhaitons que cette planification soit **mobilisante** et qu'elle devienne la pierre angulaire de **l'amélioration continue** de la Régie.

L'accessibilité au transport est cruciale pour le développement, surtout dans une région caractérisée par de vastes étendues et des distances importantes entre les municipalités, où les résidences, les commerces et les services sont souvent dispersés sur des milliers de kilomètres de côte, et même séparés du continent par le golfe du Saint-Laurent. Des solutions de mobilité durable, comme le transport collectif, constituent un levier important pour le développement régional, et elles peuvent avoir des impacts considérables sur différentes sphères de la vie en Gaspésie et aux Îles, telles que l'emploi, la santé, l'éducation, etc. Dans ce contexte, et compte tenu de la mouvance de l'environnement politique, économique et social, la croissance de la Régie et de ses services revêt une importance particulière. La conscience de ces enjeux confère à la présente planification une dimension particulière et, nous espérons, trouverons écho au sein de la population, du gouvernement et des partenaires de la RÉGÎM.



Antoine Audet
DIRECTEUR GÉNÉRAL



Jonathan Lapierre
PRÉSIDENT

SERVICE DE MOBILITÉ DURABLE

Le transport collectif en milieu rural est relativement jeune au Québec. Hormis certaines initiatives locales isolées, le développement de services de transport collectif régional a pris forme dans le cadre du **programme d'aide gouvernementale du transport collectif régional** de 2007 du gouvernement provincial.

Après 5 ans d'existence, **le réseau de transport collectif en Gaspésie-Les Îles est bien établi** et la Régie intermunicipale qui le coordonne est pleinement fonctionnelle grâce à une importante implication en termes d'énergie des ressources humaines et d'investissements financiers. L'expérience acquise par l'équipe de la Régie et ses partenaires dans le développement de ce nouveau service public a permis de consolider l'organisation et d'élargir ses horizons. Toutefois, adopter le transport collectif touche profondément les habitudes, le confort et les valeurs, ce qui implique que beaucoup de travail reste à faire pour arriver à une véritable intégration du transport collectif dans les mœurs et le quotidien de l'ensemble de la population.

Au niveau de la gouvernance, la Régie est un organisme municipal dont le conseil d'administration¹ est composé de 2 élus désignés par chaque MRC de la Gaspésie ainsi que la Municipalité des Îles-de-la-Madeleine. Ainsi, les élections municipales de novembre 2013 ont suscité la nomination d'une **nouvelle équipe** au sein du conseil d'administration de la Régie pour les 4 prochaines années, c'est-à-dire jusqu'en novembre 2017.

Ces facteurs ont contribué à faire émerger le besoin de se donner un moment de réflexion pour définir les orientations de développement que la Régie souhaite se donner dans le futur. De plus, la réalisation d'un plan stratégique permet de se doter d'un outil phare pour améliorer l'efficacité de l'organisation, se donner les moyens d'atteindre des objectifs, exploiter les occasions de développement, orienter la croissance des services et améliorer la capacité de surmonter les défis.

71 %
des Gaspésiens et Madelinots
connaissent la RÉGÎM et son service
de transport collectif. La notoriété
varie beaucoup d'une MRC à l'autre.

1. La liste des administrateurs est disponible au sur le site Web de la Régie.

La planification stratégique

Le présent plan stratégique de développement est le résultat d'une importante réflexion menée par l'équipe de direction, le conseil d'administration et les partenaires de la RÉGÎM. Ce processus a permis une vaste analyse sur les différentes composantes de l'organisation et des défis à venir. Deux priorités qui ont guidé l'organisation tout au long de l'exercice :

- ACCROÎTRE ET MAINTENIR ÉLEVÉE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DE MÊME QUE SA FIDÉLITÉ;
- RENDRE DES SERVICES UTILES AU PLUS GRAND NOMBRE POSSIBLE, DONC DÉVELOPPER QUANTITATIVEMENT LA CLIENTÈLE.

La démarche s'est déroulée sur une période d'une année et elle a permis d'intégrer des informations provenant de plusieurs sources (réflexions, enquêtes, consultations, veille stratégique, etc.). Malgré l'étendue des connaissances concernant la planification, il n'existe pas de méthodes génériques de « planification stratégique », mais seulement un assemblage d'étapes adaptées au contexte précis de l'organisation souhaitant faire avancer sa réflexion. Dans le cas de la RÉGÎM, cinq principales phases se sont succédé, menant à la présente planification :

Il est important de considérer la planification stratégique non pas comme un cadre statique, mais comme un **outil dynamique de développement et d'orientation**. Ce plan donne une orientation générale à l'équipe de la Régie pour atteindre ses objectifs; toutefois, il est essentiel de régulièrement évaluer les résultats obtenus et d'analyser l'environnement externe de l'organisation afin de modifier la direction prise par l'organisation. C'est un processus qui doit évoluer de manière continue.

Démarage

Nouvelle équipe (direction, CA);
Constats après 4 ans.

Consultation / réflexion

Enquête auprès des usagers;
Enquête dans la population;
Rencontre d'orientation stratégique du CA.

Élaboration

Définition des orientations stratégiques;
Définition d'un plan d'action pour la mise en oeuvre du plan stratégique.

Validation

Tournée des MRC de la Gaspésie
et des Îles-de-Madeleine;
Adoption au conseil d'administration.

Plan stratégique 2015 - 2020



CONSTATS ET ENJEUX

Les origines du transport collectif en Gaspésie-les Îles

La première expérience de transport collectif en Gaspésie remonte à 2003, lorsque **Transport Sans frontière**, organisme offrant du transport adapté, développe un nouveau service ouvert à l'ensemble de la population dans le but de favoriser les déplacements et briser l'isolement sur le territoire de la MRC de La Haute-Gaspésie.

Inspirée par le succès de cette initiative et désireuse d'améliorer la mobilité sur le territoire de la région, la **Conférence régionale des élus Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine (CRÉGÎM)** amorce quelques années plus tard un processus de régionalisation du transport collectif. **En 2010, elle crée un nouvel organisme à but non lucratif (OBNL)**, le Réseau de transport collectif Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine. Ce projet-pilote de trois ans donne suite à une étude répertoriant les besoins de mobilité réalisée par le Centre d'initiation à la recherche et d'aide au développement durable (CIRADD), et est gouverné par un conseil d'administration composé d'un représentant de chaque MRC. L'initiative est financée par plusieurs partenaires : la CRÉGÎM, le ministère des Transports du Québec (MTQ), le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (MAMROT) ainsi que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Le projet devient rapidement un succès, avec environ 66 000 déplacements au cours de sa dernière année.

Afin de trouver des solutions pour assurer la **pérennité et le développement du service**, le Réseau fait appel à la firme LBA Stratégies Conseils. L'analyse des possibilités et le constat du caractère essentiel du nouveau service amènent à cibler l'implantation d'une **taxe sur l'essence**, dédiée au financement du transport collectif régional. Ce type de financement, qui n'existe qu'à Montréal à cette époque, implique l'établissement d'un **fort consensus politique** en Gaspésie-les Îles, ce qui représente un défi colossal. La concertation et la mobilisation d'un ensemble d'acteurs permettent toutefois d'obtenir les appuis nécessaires, de sorte qu'une demande de financement soutenue par l'ensemble de la région est soumise au ministère des Finances en 2012. Une fois cette mesure acceptée, le Réseau de transport modifie son statut pour devenir une régie intermunicipale, car seules les organisations municipales ou les villes sont autorisées à percevoir une telle taxe.

La Régie intermunicipale de transport Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine est ainsi **créée en 2012** par les 5 MRC de la Gaspésie et la Municipalité des Îles-de-la-Madeleine. Elle a la responsabilité d'organiser les services de **transport collectif** sur le territoire de la Gaspésie-les Îles, et sa constitution fait en sorte qu'elle peut intégrer dans son organisation des services de **transport adapté** pour les personnes à mobilité réduite. Plus encore, la Régie désire faciliter l'accès au plus grand nombre de possibilités de mobilité durable pour tous.

UN SERVICE PERÇU POSITIVEMENT !

-  ONT UNE TRÈS BONNE OPINION DE LA RÉGÎM
-  ONT UNE BONNE OPINION DE LA RÉGÎM
-  ONT UNE MAUVAISE OPINION DE LA RÉGÎM
-  NSP/NRP



Les services offerts

La RÉGÎM offre divers services de transport. Son activité principale, soit le transport collectif offert sur une base régulière, est connue dans le règlement sur l'organisation du service.

Le service de **transport collectif** est constitué de trajets réguliers disponibles pour tous, sur tout le territoire de la Gaspésie et des Îles. Certains trajets sont offerts uniquement sur réservation, alors que d'autres sont accessibles sans réservation.

Le **transport adapté** est un service sur réservation spécifiquement pour les personnes admises, qui ont une déficience ou une incapacité engendrant un handicap quant au transport. La RÉGÎM offre ce service uniquement sur le territoire de la Haute-Gaspésie, depuis le 1^{er} octobre 2014.

Dans le cadre d'un programme particulier du MTQ, un service de **navettes de liaison** aux arrêts d'Orléans Express est offert. Il s'agit d'un service qui facilite l'accès au transport

interurbain par autocar, disponible 7 jours sur 7, uniquement sur réservation, depuis le 18 janvier 2015.

Pour répondre à des besoins particuliers ou pour offrir du transport dans le cadre de certains projets ou de certaines activités, des **trajets spéciaux** peuvent être réalisés par la RÉGÎM. À titre d'exemple, en saison hivernale, la RÉGÎM offre des trajets, le samedi, vers les centres de ski Petit-Chamonix à Matapédia et à Pin Rouge à New Richmond.

La RÉGÎM offre également d'autres types de services. Par exemple, le service d'alertes par texto informe les abonnés des retards ou des annulations de service. Le service d'affichage publicitaire rend possible la diffusion d'une publicité qui bouge, sur les côtés des véhicules. La RÉGÎM diffuse aussi une revue de presse hebdomadaire, un service d'information sur les dernières actualités qui touchent le transport collectif et la mobilité durable.



Le réseau de partenaires

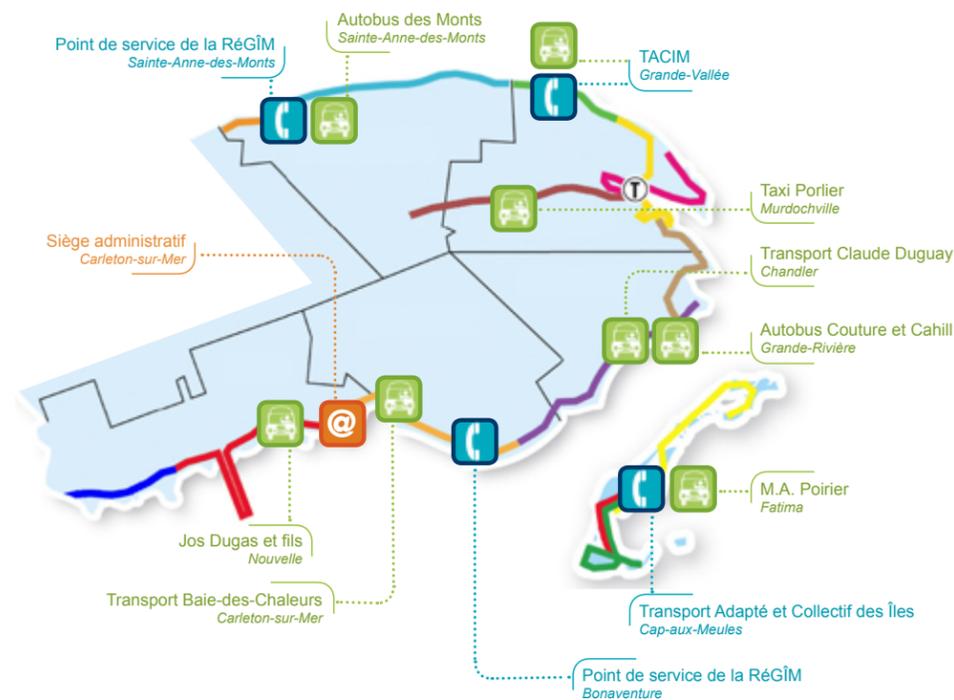
Le territoire desservi par la RÉGÎM est très vaste, et composé de plusieurs secteurs uniques de par leur situation géographique et leurs dynamiques d'étalement des milieux résidentiels, des commerces et des services. La région est caractérisée par plus de 900 km de côte sur laquelle est alignée la majorité des villes et villages, certaines municipalités isolées au cœur de la région comme Murdochville et un archipel de l'autre côté du golfe Saint-Laurent. Ces caractéristiques propres à la région confèrent une dimension particulière à l'organisation de trajets efficaces et à l'établissement d'une structure interne adéquate.

L'équipe de la RÉGÎM est composée de plusieurs personnes qui ont à cœur le développement de la mobilité durable. Le personnel de la RÉGÎM est situé dans les bureaux de l'équipe de coordination à **Carleton**, ainsi que dans les locaux des points de service de **Sainte-Anne-des-Monts** et de **Bonaventure**. Outre le personnel de la Régie, un réseau de partenaires est dispersé sur l'ensemble de la région :

- **8 TRANSPORTEURS LOCAUX** RÉALISENT L'ENSEMBLE DES SERVICES DE TRANSPORT ORGANISÉ PAR LA RÉGÎM;
- DANS LE SECTEUR DE L'ESTRAN, LE TRANSPORT COLLECTIF, RÉALISÉ DE MANIÈRE ENTièrement JUMELÉE AVEC LE TRANSPORT ADAPTÉ GRÂCE À UNE COLLABORATION AVEC LE **TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF INTÉGRÉ DES MARÉES (TACIM)**;
- AUX ÎLES-DE-LA-MADELEINE, **TRANSPORT ADAPTÉ ET COLLECTIF DES ÎLES** EST LE PARTENAIRE LOCAL DE LA RÉGÎM QUI PERMET UNE PRÉSENCE DANS L'ARCHIPEL ET UNE MEILLEURE OPTIMISATION DES TRANSPORTS DANS CE SECTEUR.

Légende

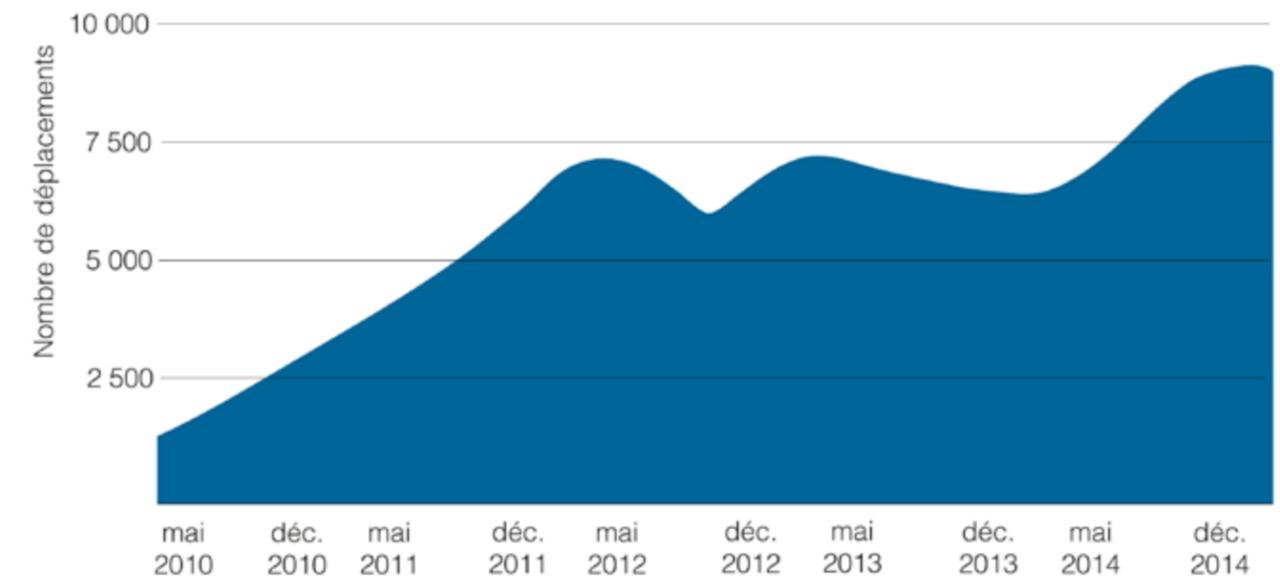
-  : Bureaux de service téléphonique et de réservations
-  : Transporteurs privés
-  : Coordination régionale



Un service de plus en plus populaire

Bien que récemment implantée, la Régie a su développer un service qui répond à des besoins réels de déplacement dans la région. En effet, depuis son démarrage, le réseau a vu sa clientèle se développer de manière régulière, quoi que différente de secteur en secteur. Bien qu'on constate de grandes variations d'un mois à un autre, particulièrement pendant les périodes de vacances, la courbe est en progression régulière.

TABLEAU 1 :
FRÉQUENTATION MENSUELLE DU RÉSEAU DE TRANSPORT
(MAI 2010 À FÉVRIER 2015)



L'appropriation envers le service varie considérablement d'un secteur à un autre. Bien que le service progresse sur l'ensemble du territoire, le nombre de déplacements fluctue de manière significative d'un secteur à l'autre.

TABLEAU 2 : ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION ANNUELLE PAR SECTEUR

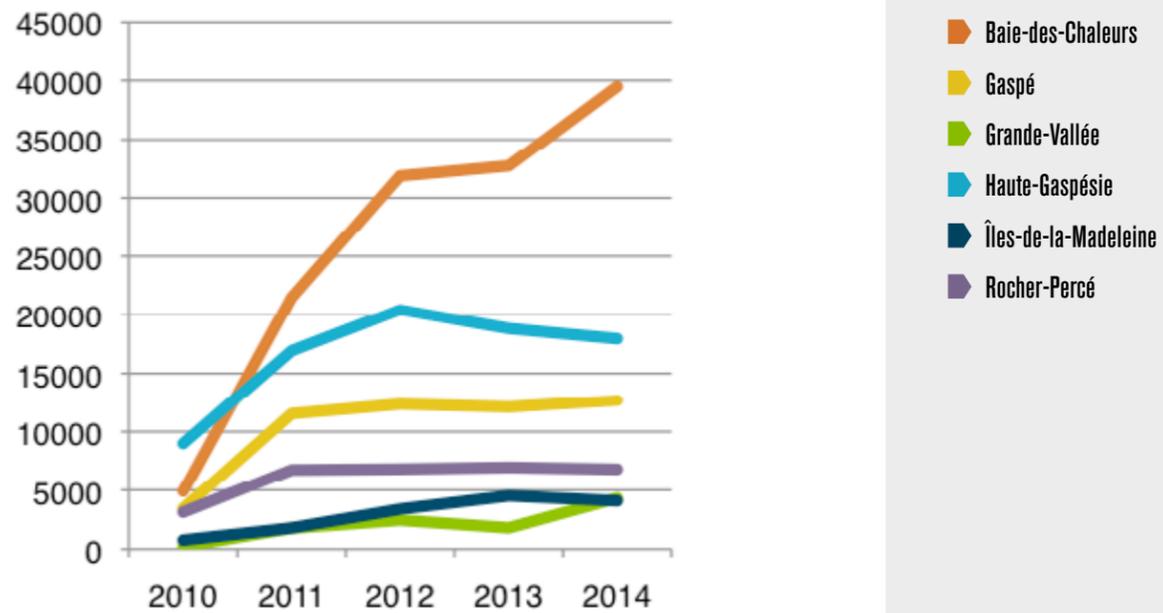
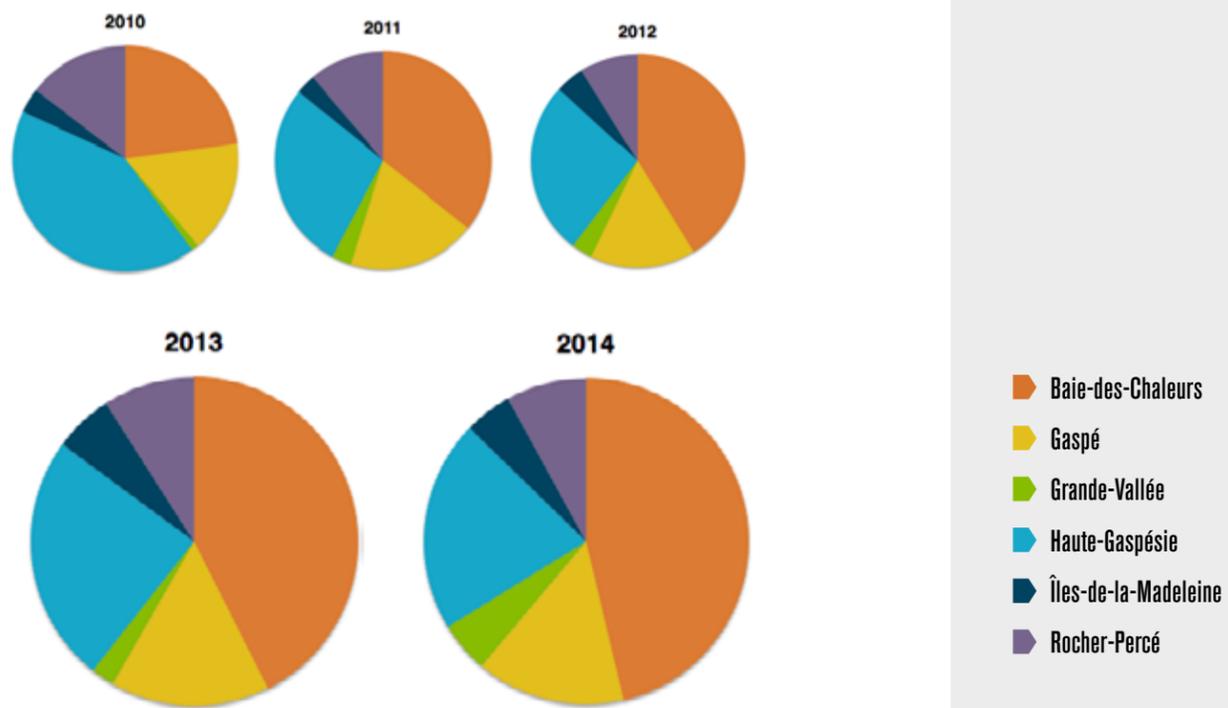
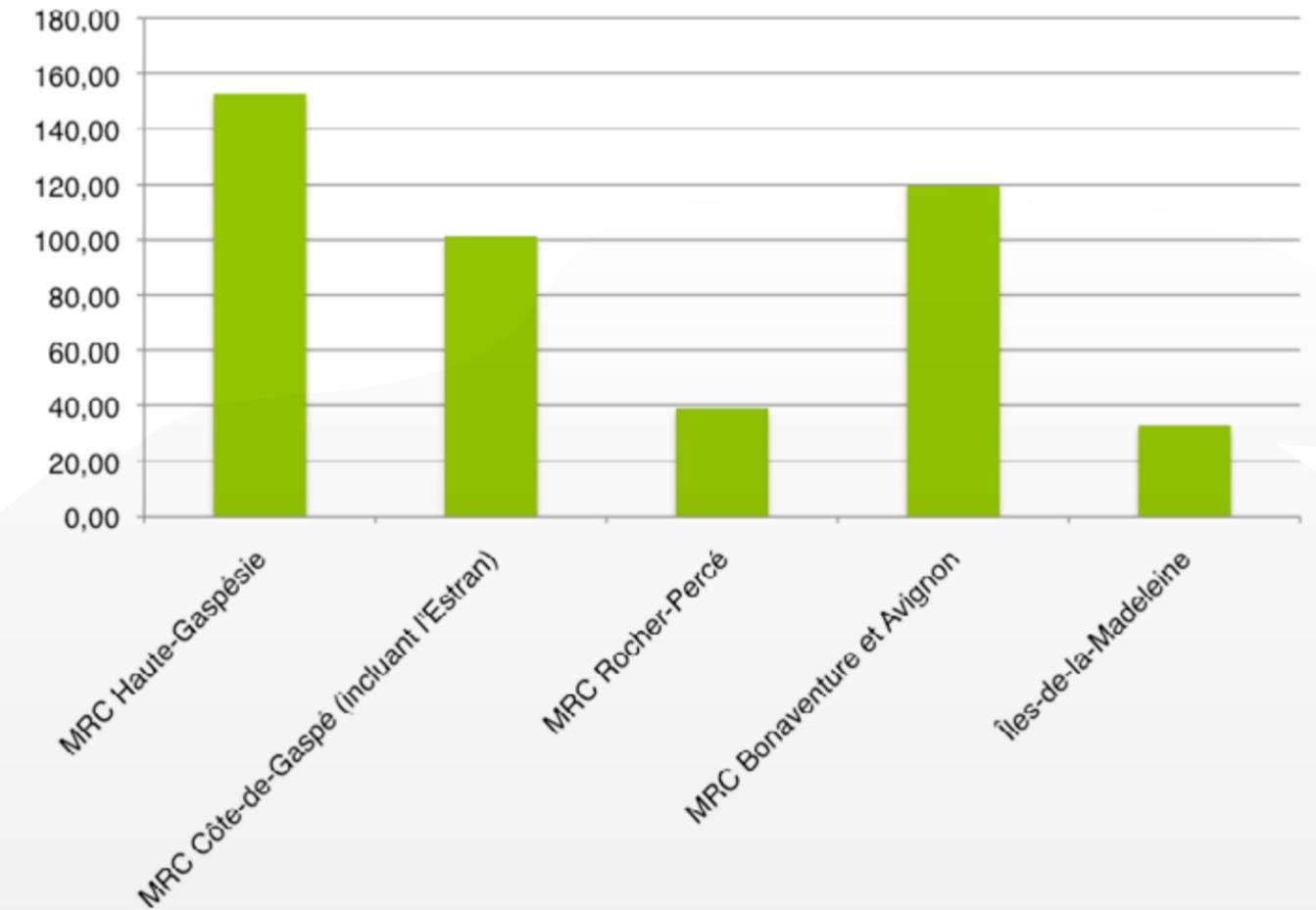


TABLEAU 3 : PROPORTION DE LA FRÉQUENTATION ANNUELLE PAR SECTEUR



Cette variation est encore mieux évoquée lorsqu'on présente le ratio nombre de déplacements / population des secteurs. On voit de manière très explicite les écarts et les territoires de Rocher-Percé et des Îles-de-la-Madeleine (avec respectivement 39 et 33 déplacements / 100 habitants), où la fréquentation est moindre et les autres secteurs (avec une moyenne des autres secteurs de 125 déplacements / 100 habitants). On peut considérer que le niveau de fréquentation en Haute-Gaspésie (152 déplacements / 100 habitants) constitue un objectif réaliste à atteindre pour l'ensemble des secteurs de la région.

TABLEAU 4 : NOMBRE DE DÉPLACEMENTS PAR 100 HABITANTS DANS LES DIFFÉRENTS SECTEURS, EN 2014



Les enjeux financiers

Avec l'obtention de la majoration de la taxe de l'essence, la Régie a pu **stabiliser** une bonne part de son financement. En effet, le revenu de la taxe représente pratiquement la moitié du budget annuel de l'organisation. Toutefois, le défi demeure important, car l'équilibre budgétaire repose sur l'obtention de revenus provenant du milieu de l'ordre de 400 000 \$. Avec la **disparition récente de la CRÉGÎM** qui soutenait le transport collectif de différentes manières, il faudra impérativement que l'organisation augmente ses revenus en provenance de la région, principalement des revenus d'usagers.

Les prévisions budgétaires de 2015 sont illustrées dans les deux graphiques ci-dessous. Du côté des revenus, la Régie prévoit :

- 1 200 000 \$ DE CONTRIBUTION DES AUTOMOBILISTES AU TRANSPORT COLLECTIF (TAXE SUR LE CARBURANT);
- 700 000 \$ DE SUBVENTION DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS;
- 413 286 \$ DE REVENUS DE TRANSPORT;
- 83 700 \$ DE QUOTES-PARTS MUNICIPALES POUR LE TRANSPORT ADAPTÉ EN HAUTE-GASPÉSIE.

Au niveau du financement public, le ministère des Transports du Québec révisera l'ensemble de ses programmes en 2015 pour les années à venir. Il est donc impossible de prévoir le niveau de financement public que la région obtiendra pour soutenir la mise en oeuvre de ce plan au moment de l'adopter. La proportion prévue de financement public est de l'ordre de près de 30 %. Par conséquent, le niveau d'appui du gouvernement du Québec pour soutenir le transport collectif, via ses programmes, aura un impact important sur le niveau de développement dans les prochaines années.

En effet, la grande majorité des ressources de la RÉGÎM est dédiée aux services aux usagers. En 2015, il est prévu d'investir 1 863 412 \$ en services de transport et 582 024 \$ en administration générale.

REVENUS



DÉPENSES



La perception de l'utilisation du service

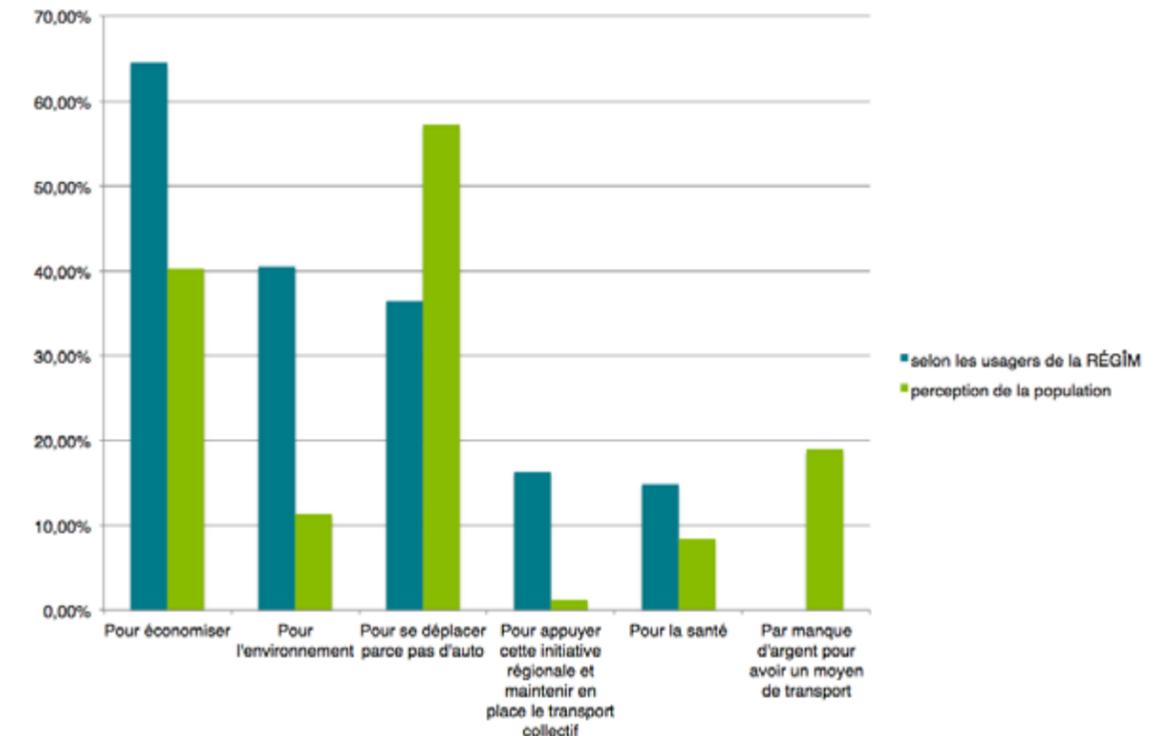
Dans le cadre de la réalisation du plan stratégique, une **étude** de satisfaction auprès de la clientèle et une seconde auprès du grand public ont été réalisées afin de bien comprendre la perception des usagers. Les questionnaires ont été administrés au cours de l'hiver et du printemps 2014. Globalement, cette étude s'est révélée très positive et a permis de révéler des faits intéressants quant à la différence de perception des usagers du transport collectif et du grand public.

Si des commentaires du personnel en relation avec la clientèle poussent à croire que, dans certains cas, une légère confusion entre le transport adapté et le transport collectif peut être rencontrée, les données, provenant des études réalisées démontrent une nette différence quant aux motifs d'utilisation du transport collectif. En effet, alors que les usagers disent principalement l'utiliser pour économiser ou pour faire leur part pour l'environnement, la population en général croit que les utilisateurs du transport collectif n'ont simplement pas d'autres moyens de transport.

9 %

de la population de 16 ans et plus a utilisé le transport collectif au cours des 12 mois précédant les entrevues réalisées.

MOTIF D'UTILISATION DU TRANSPORT COLLECTIF



Qui utilise le transport collectif en Gaspésie-Les Îles?

Les sondages réalisés ont permis de cibler plus précisément le profil des utilisateurs des services de la RÉGÎM.

PLUSIEURS CARACTÉRISTIQUES :

84 %
sont des femmes;

50 %
ont entre 35 et 54 ans;

50 %
gagnent entre 30 000 \$ et 50 000 \$;

45 %
ont des études collégiales;

26 %
ont des études universitaires
(comparativement à 27 % et 16 %
pour la population en général);

70 %
des usagers réalisent plus d'un déplacement
par semaine avec la RÉGÎM.



L'appréciation du service

Des éléments les plus satisfaisants, notons la courtoisie des chauffeurs avec 82 % des usagers « très » satisfaits et les tarifs avec 75 % des usagers « très » satisfaits. Le plus haut taux d'insatisfaction, même s'il demeure minime, concerne les horaires qui sont restreints et qui ne conviennent pas toujours.

Outre l'étude, la réception des plaintes est également un indicateur du niveau de qualité du service. Bien que très fiable, il arrive parfois que la Régie reçoive des plaintes concernant différents éléments du service. Ces plaintes sont traitées avec diligence selon un processus rigoureux.

Les freins à l'utilisation

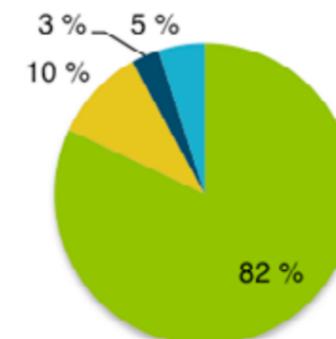
Les principaux prétextes de la non-utilisation de la RÉGÎM sont :

- L'ACCÈS À L'AUTOMOBILE (78,7 %);
- LES HORAIRES NE CONVIENNENT PAS (13,2 %);
- LA DISTANCE À PARCOURIR EST TROP COURTE (10,1 %);
- IL Y A PEU DE FRÉQUENCES (9,5 %);
- LE TRANSPORT COLLECTIF EST TROP LENT (2,6 %).

À cela s'ajoutent l'attachement affectif et la symbolique sociale liés à l'automobile personnelle, qui caractérisent la société nord-américaine actuelle.

Ces déterminants sont ceux sur lesquels la Régie doit agir pour changer les habitudes de transport et amener une plus grande partie de la population à utiliser le transport collectif.

HABITUDES DE DÉPLACEMENTS EN GASPÉSIE-LES ÎLES



- Se déplacent en automobile comme conducteur
- Se déplacent en automobile comme passager
- Se déplacent en autobus
- Utilisent un autre moyen de transport

92 %
des usagers sont satisfaits
ou très satisfaits des horaires

97 %
des usagers sont satisfaits
ou très satisfaits du temps des trajets

99 %
des usagers sont satisfaits
ou très satisfaits du confort

99 %
des usagers sont satisfaits
ou très satisfaits des tarifs

99 %
des usagers sont satisfaits ou très satisfaits
de la courtoisie des chauffeurs

95 %
des usagers sont satisfaits ou très satisfaits
du système de réservation

Les forces de la Régie

TARIFICATION : le faible coût des trajets réguliers représente une force majeure du service;

BÉNÉFICES ENVIRONNEMENTAUX : utiliser le transport collectif signifie réduire les émissions de gaz à effets de serre, ce qui est une force à considérer dans le contexte où plusieurs efforts sont déployés afin de réduire la pollution atmosphérique;

SÉCURITÉ : un attrait du service réside en la confiance des utilisateurs à se faire transporter dans un véhicule sécuritaire, chauffé, conduit par un chauffeur professionnel. Particulièrement durant la saison froide, une partie de la clientèle apprécie ne pas avoir à conduire dans la neige et sur la glace;

QUASI-MONOPOLE DU TRANSPORT COLLECTIF DE LA RÉGION : la Régie est le seul organisme à être mandatée pour réaliser le transport collectif de personnes. Par contre, il ne s'agit pas de monopole puisque d'autres acteurs interviennent dans des créneaux similaires :

- Orléans Express a l'exclusivité du transport interurbain,
- Des transporteurs privés ont l'exclusivité du transport nolisé et du transport scolaire,
- Des services offerts à des clientèles spécifiques sont en place et dérogent parfois de leur mandat pour offrir du transport au grand public (transport bénévole réalisé par les Centres d'action bénévole, transport adapté réalisé par les OTAC, etc.),
- Des entreprises privées offrent des services de taxi,
- Des groupes de consommateurs organisent du transport par covoiturage,
- Des individus, entreprises ou organismes offrent des services de « taxi au noir » de manière illégale;

APPUI POLITIQUE ET CONCERTATION RÉGIONALE : la Régie bénéficie d'un solide appui politique en région, ce qui lui a permis, entre autres, d'obtenir un financement par une taxe sur le carburant, ainsi que la création de la Régie elle-même;

SERVICES : la grande majorité des utilisateurs sont très satisfaits des services actuels. Les chauffeurs et répartitrices témoignent que la majorité de la clientèle est constituée de clients fidèles : l'essayer, c'est l'adopter!

CONFORT : les véhicules actuellement utilisés par la Régie sont des Ford G5 Nordik, lesquels sont de loin plus confortables que des autobus scolaires par exemple. Les sièges sont plus confortables, la suspension du véhicule est meilleure, souvent l'isolation des fenêtres et les systèmes de chauffage et de climatisation sont plus performants. Ce confort est particulièrement apprécié par certains types de clientèle (aînés, ceux qui font des trajets plus longs, etc.), si bien qu'on a déjà rencontré des situations où des clients désiraient un nolisé avec les véhicules du RÉGIM (et aucun autre véhicule) pour leur confort;

FINANCEMENT : La Régie s'est démarquée au niveau du financement et est maintenant la seule région rurale du Québec à financer son transport collectif régional par une taxe sur le carburant. Cette mesure de financement novatrice apporte les fonds nécessaires pour maintenir à niveau le service et le développer;

LA RÉGIE SE DÉMARQUE ÉGALEMENT AU NIVEAU PROVINCIAL PAR LA RÉGIONALISATION DE SES SERVICES : au lieu de se limiter aux frontières administratives des municipalités ou des MRC, la Régie prend en compte l'ensemble de la région, ce qui lui permet d'avoir une vision plus cohérente et d'offrir des services plus axés sur les besoins de la clientèle;

TRAJETS : dans certains secteurs, les trajets sont bien achalandés et solides, ils correspondent donc aux besoins de plusieurs utilisateurs. De plus, les horaires fixes sont faciles d'utilisation, plus pratiques à gérer, plus aisés à communiquer que des services variables et facilitent la fidélisation de la clientèle;

JUMELAGE : les possibilités de jumelage avec le transport adapté, disponible dans certains secteurs (Baie-des-Chaleurs, Grande-Vallée, Haute-Gaspésie et Îles-de-la-Madeleine), permettent d'accroître l'offre de transport sans pour autant augmenter les dépenses de la Régie. Le jumelage permet d'ajouter de la souplesse à l'offre de services, puisque ses trajets ne sont pas aussi rigides que ceux du collectif.

Les faiblesses de la Régie

FRÉQUENCE DES TRAJETS : compte tenu l'immensité du territoire à couvrir et du budget d'opération, la plupart des trajets sont offerts à raison d'un aller et d'un retour par jour, ce qui offre peu de flexibilité à ceux qui désirent l'utiliser.

NOMBRE DE TRAJETS : un élément qui revient constamment dans les demandes et plaintes des utilisateurs est les trajets offerts. Le nombre de trajets et leurs parcours sont parfois jugés insuffisants par les usagers potentiels. Avec la fréquence des trajets, le nombre de trajets et leurs parcours sont les éléments qui reviennent le plus souvent dans les critiques et suggestions d'amélioration du service.

LES DEUX ÉLÉMENTS PRÉCÉDENTS SONT COROLLAIRES DE CERTAINES VARIABLES : un environnement naturel caractérisé par des grandes distances et une faible densité de la population, auxquels doit s'arrimer un budget limité. Malgré le financement supplémentaire obtenu par une taxe sur le carburant, les limites budgétaires sont rapidement atteintes puisque les coûts liés aux services de transport sont importants. Il s'agit là d'un grand défi pour l'organisation, d'arrimer ces variables ensemble afin d'offrir le meilleur service possible;

Une fausse perception du service comme étant un transport réservé aux handicapés ou aux personnes démunies, dans certains secteurs (plus particulièrement Rocher-Percé et Haute-Gaspésie par exemple) nuit au développement de l'achalandage et à l'utilisation. La forte ressemblance des véhicules du collectif et de l'adapté (minibus blancs) nourrit cette confusion, qui peut avoir des impacts négatifs sur la Régie, allant du refus d'embarquer dans des véhicules « pour déficients et pauvres », jusqu'à la confusion du passager qui attend l'autobus du transport collectif et voyant le véhicule du transport adapté passer, croit avoir été oublié;

- **Jumelage** : cette portion spécifique du service contribue à la fausse perception du transport collectif comme étant réservée aux personnes handicapées. De plus, certaines personnes ont encore des réticences à embarquer dans le même véhicule que les personnes handicapées et refusent les services de jumelage, ou se sentent très mal à l'aise face à ce type de situation. Bien que les déficiences intellectuelles ne sont pas contagieuses, la proximité avec les personnes handicapées est évitée par certaines personnes. Les services téléphoniques et transporteurs de certains secteurs ont souvent mentionné ce problème (ex. : Îles-de-la-Madeleine) alors que les membres de l'équipe terrain d'autres secteurs ne voient pas de problème majeur avec la majorité du jumelage effectué (ex. : Haute-Gaspésie);
- **Sécurité et fiabilité** : les plaintes reçues au RÉGIM concernent pour la plupart des oublis des chauffeurs, laissant des passagers attendre sur le bord du chemin ou encore des écarts entre l'heure de passage du véhicule et l'heure indiquée sur l'horaire. Bien que le service convienne particulièrement bien aux usagers, la conquête de nouvelles clientèles est parfois freinée à cause de ce manque de fiabilité. De plus, des commentaires ont déjà été reçus quant à des manquements à la sécurité de certains chauffeurs : distractions au volant, conduite dangereuse ou rapide, etc.;
- **La culture du transport collectif est très faible (voire inexistante) en Gaspésie-Les Îles**. Contrairement aux résidents de la métropole, les habitants des régions n'ont pas le réflexe d'utiliser le transport en commun pour leurs déplacements. Au contraire, dans des régions comme la Gaspésie-Les Îles, on peut plutôt parler d'une forte culture de la voiture. Non seulement la voiture personnelle est valorisée comme un prolongement de soi et un emblème du statut social et de la liberté individuelle, mais elle est aussi perçue comme un incontournable dans les milieux ruraux où les distances sont grandes et le transport collectif est récent.

Les opportunités à saisir

L'ENVIRONNEMENT CONCURRENTIEL de la Régie est une source d'opportunités. En effet, d'autres services de transport pourraient trouver leur bénéfice grâce à des ententes avec la Régie, et ce, de manière à accroître l'offre de services à la clientèle et à avancer vers la création d'un guichet unique :

- Le service de **Via Rail**, n'étant plus offert en Gaspésie pour l'instant, pourrait être compensé par un service de transport collectif de personnes,
- **Orléans Express** pourrait être intéressé à créer des ententes de collaboration avec la RÉGIM,
- Des **partenariats** de divers ordres pourraient être envisagés avec le transport adapté, le transport actif (vélo, marche) le transport bénévole, le covoiturage, l'autopartage (à développer dans la région), ainsi qu'avec toute forme de transport;

L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE de la Régie est aussi une mine d'opportunités. D'un côté, les difficultés économiques liées à la réforme de l'assurance-chômage et à certaines pertes d'emploi peuvent inciter des utilisateurs potentiels à opter pour les services du RÉGIM afin de réaliser des économies. De l'autre côté, des développements économiques (ex. : créations d'entreprises, telles que la Cimenterie de Port-Daniel, Orbite, etc.) peuvent représenter pour la Régie des partenaires à cibler afin de compter leurs travailleurs parmi les utilisateurs du transport collectif;

L'ENVIRONNEMENT LÉGAL du transport collectif rural et régional peut être à la fois une menace comme une opportunité. Le ministère des Transports du Québec prépare une nouvelle politique de la mobilité des personnes, qui aura forcément un impact sur le financement, voire sur l'organisation, du transport collectif;

Au niveau **DÉMOGRAPHIQUE**, l'accroissement de la proportion de personnes âgées peut représenter une opportunité de développer un créneau spécial afin de répondre aux besoins des aînés et les compter parmi les utilisateurs. À ce jour, les personnes âgées représentent un faible pourcentage de la clientèle du transport collectif. Par ailleurs, la migration de nouveaux arrivants en région peut également représenter des clientèles pour le transport collectif. Des échos du terrain laissent croire qu'il est plus facile de convaincre un nouvel utilisateur d'adopter le transport collectif s'il avait déjà l'habitude de prendre le transport en commun dans son ancien lieu de résidence.

Les menaces à surmonter

Tel que mentionné précédemment, **L'ENVIRONNEMENT LÉGAL** présente des opportunités ou menaces, selon la nouvelle politique du ministère des Transports du Québec;

Le **CONTEXTE SOCIO-DÉMOGRAPHIQUE** peut représenter une menace pour le service, si la population diminue en Gaspésie-Les Îles;

Le **RESSERREMENT DES FINANCES PUBLIQUES** et par conséquent, des programmes de financement pourrait avoir des impacts négatifs concernant le financement public qu'obtient la Régie.

POSITIONNEMENT DE LA RÉGIE

Le portrait réalisé grâce à divers intrants fourni les bases d'une réflexion approfondie, laquelle aboutie dans les éléments qui suivent. Avant même de plonger dans la planification proprement dite, il est primordial de positionner clairement la mission, la vision et les valeurs de la RÉGIM.

Les défis de la Régie

Globalement, bien que le démarrage de la Régie pave la voie à un avenir prometteur, il n'en demeure pas moins que l'équipe en place doit faire face à des enjeux majeurs pour le développement du transport collectif dans la région. Le plan stratégique 2015 – 2020 représente un outil pour amener la Régie à relever les grands défis qui se présentent pour l'organisation :

- ACCROÎTRE ET MAINTENIR ÉLEVÉE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE DE MÊME QUE SA FIDÉLITÉ;
- ATTEINDRE UNE RENTABILITÉ DE MANIÈRE AUTONOME, C'EST-À-DIRE ATTEINDRE 400 000 \$ DE REVENUS AUTONOMES À COURT TERME (SOIT ENVIRON 130 000 DÉPLACEMENTS ANNUELS);
- OFFRIR DES OPTIONS DE DÉPLACEMENTS EN TRANSPORT COLLECTIF À L'ENSEMBLE DES CITOYENS ET DES CITOYENNES DE LA RÉGION;
- DÉVELOPPER UNE VÉRITABLE « CULTURE DU TRANSPORT COLLECTIF » DANS LA POPULATION;
- S'ADAPTER AUX BESOINS ET SPÉCIFICITÉS DE LA POPULATION DE CHACUNE DES MRC.

La mission

La Régie travaille à accroître la mobilité des personnes en offrant des services organisés de transport collectif à toute la population sur le territoire de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine.

Les valeurs

La Régie doit innover dans l'ensemble de ses sphères d'activité et porter les valeurs suivantes :

- L'ACCESSIBILITÉ;
- LE SERVICE À LA CLIENTÈLE;
- LA CONCERTATION ET LE PARTENARIAT;
- L'ÉCOUTE ET LA MODULATION DU SERVICE EN FONCTION DES BESOINS.

LA VISION

D'ici 5 ans, la Régie sera un intervenant régional majeur qui offrira, en partenariat avec les acteurs du milieu, des solutions de mobilité durable à la population de la région tout en optimisant l'ensemble des ressources en transport collectif afin qu'il soit en adéquation avec les besoins des citoyens.

PLAN D'ACTION PAR PRIORITÉS

Le développement du service de transport collectif en Gaspésie-Les Îles a été marqué par la rapidité de son implantation, de l'augmentation de la clientèle et la réactivité de l'organisation face aux variables qui l'affectent. Ce dynamisme a permis la création de la Régie, le développement de services, et l'adaptation constante des trajets et des procédés organisationnels, de manière à optimiser les ressources et améliorer l'efficacité. C'est dans cette voie que la présente planification stratégique s'inscrit. La Régie vise non seulement à **poursuivre sa croissance**, mais aussi à **la structurer, la guider et lui donner les moyens d'être le plus optimal possible**.

Le cheminement de concertation et de réflexion a permis d'identifier 3 grandes priorités, lesquelles se déclinent en de nombreux axes d'intervention, qui sont décrits dans les tableaux suivants.

LÉGENDE DES TABLEAUX

NIVEAUX DE PRIORITÉ DES ACTIONS



ÉCHÉANCIER



PRIORITÉ 1 : QUALITÉ DU SERVICE OFFERT

La satisfaction de la clientèle de la Régie concernant ses services dépend essentiellement de la façon dont ceux-ci sont déployés. Cette qualité s'exprime à travers les **communications**, à travers les **services** auprès des clients (service téléphonique, accueil dans les véhicules, etc.), à travers la **fiabilité** du service. La fiabilité s'exprime par la ponctualité des véhicules qui réalisent les trajets et la régularité du service. Il s'agit ici d'importants arguments de « vente ». L'enjeu lié à cette priorité est de rendre l'ensemble des services de la Régie encore plus efficace auprès de toutes les clientèles.

Axe d'intervention 1.1

Développer la qualité des infrastructures pour favoriser l'utilisation du transport collectif

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	ACTIONS	ÉCHÉANCIER				
		2015	2016	2017	2018	2019
Mettre en place un réseau d'aires d'attente , qui permette d'améliorer l'expérience des usagers en augmentant le confort au moment de l'attente	➤ Développer un modèle d'abribus , l'implanter et le promouvoir auprès des municipalités et de la clientèle					
	➤ Créer un réseau de partenaires « Amis du transport collectif », afin de mettre certaines lieux à la disposition des usagers pour l'attente des véhicules , tout en développant les stationnements incitatifs					
Offrir des services connexes à bord des véhicules pour améliorer l'expérience des usagers	➤ Offrir davantage d' espaces de rangement					
	➤ Offrir le service de connexion Internet					
	➤ Diffuser de l' information et mettre à disposition des éléments de divertissement à bord (ex. : journaux)					
Installer des supports à vélo sur les autobus afin de permettre la combinaison « vélo-bus »	➤ Installer les supports à vélo et en faire la promotion					

Augmenter la
**satisfaction
de la clientèle**
par une amélioration constante
de la qualité des services

Axe d'intervention 1.2

Améliorer la précision et la qualité de l'information offerte aux usagers du Réseau

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	ACTIONS	ÉCHÉANCIER				
		2015	2016	2017	2018	2019
Implanter un système de répartition numérique permettant la gestion en temps réel des demandes de réservation	Acquérir un système de répartition numérique et l'implanter sur le réseau					
	Offrir le service de répartition aux autres organismes et entreprises qui gèrent du transport dans la région (OTAC, taxis) de manière à créer un guichet unique pour les usagers					
	Intégrer différents types de transport dans l'offre de la Régie					
Intégrer l' utilisation d'outils technologiques pour favoriser une meilleure communication	Créer une plateforme d'échanges d'informations pour le personnel et les partenaires impliqués dans le service de transport					

Axe d'intervention 1.3

Améliorer le service à la clientèle par le développement des compétences des employés

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	ACTIONS	ÉCHÉANCIER				
		2015	2016	2017	2018	2019
Développer une culture de formation continue pour les employés dont les tâches sont liées au service à la clientèle	Développer un programme annuel de formation pour le personnel à la répartition et à la conduite des véhicules					

Axe d'intervention 1.4

Développer une stratégie de communication qui favorise l'appropriation du service par la population

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	ACTIONS	ÉCHÉANCIER				
		2015	2016	2017	2018	2019
Doter la Régie d'un plan marketing renouvelé afin d'améliorer l'image, les communications et l'arrimage des différentes variables marketing	Développer une image de marque distinctive					
	Développer une stratégie de communication qui implique une modernisation des outils utilisés					
	Développer une stratégie de modulation de la grille tarifaire pour favoriser la fidélité					

PRIORITÉ 2 : DÉVELOPPEMENT DE PROJETS ET DE NOUVELLES CLIENTÈLES

Après 4 ans d'opération, le réseau de transport de la région est solidement implanté. Au fil des ans, les trajets ont été « testés » et « validés », mais il reste tout de même un important arrimage à réaliser pour **répondre davantage aux besoins** de déplacements de la population gaspésienne et madelinienne. Maintenant que le financement de la Régie est stabilisé et que sa structure paramunicipale est bien établie, il devient primordial de développer l'offre en transport collectif par **l'optimisation de l'offre** actuelle, tout comme par le déploiement de **nouveaux services**.

Intensifier
l'offre de transport collectif et
l'adapter
aux besoins des communautés

Axe d'intervention 2.1

Développer de nouvelles fréquences sur les trajets

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	ACTIONS	ÉCHÉANCIER				
		2015	2016	2017	2018	2019
Développer une stratégie globale de déploiement de services permettant de déterminer les secteurs prioritaires	Effectuer un diagnostic pour cibler les besoins, permettant de mieux évaluer les demandes de transport inter et intra MRC et déployer des services pour répondre aux besoins identifiés.					
	Mettre en place des projets-pilotes puis des trajets réguliers la fin de semaine avec des horaires adaptés					
	Adapter la capacité des véhicules					

Axe d'intervention 2.2

Développer des services dans les zones non desservies

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	ACTIONS	ÉCHÉANCIER				
		2015	2016	2017	2018	2019
Déterminer les possibilités de déploiement de services dans les zones non desservies	Effectuer une étude en collaboration avec le CIRADD afin de bien identifier les besoins					
	Mettre en place de nouveaux services dans le but d'offrir des options de déplacements à tous les citoyens de la région : déterminer les offres à instaurer, établir des ententes et promouvoir les nouvelles options de mobilité					

Axe d'intervention 2.3

Développer de nouveaux services en collaboration avec des partenaires locaux et régionaux

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	ACTIONS	ÉCHÉANCIER				
		2015	2016	2017	2018	2019
Développer, en collaboration avec les institutions scolaires , des trajets répondant aux principaux besoins de déplacements des étudiants	Maintenir, développer et améliorer l'offre de transport aux étudiants et au personnel des campus de Carleton-sur-Mer et de Gaspé du Cégep					
	Élaborer et mettre en place une stratégie permettant d'offrir plus de services de transport aux jeunes en collaborant avec les polyvalentes et les centres de formation des adultes de la région, en optimisant les ressources et en améliorant l'accessibilité aux activités parascolaires					
Intégrer aux services de la Régie le transport adapté pour les MRC qui le souhaitent	Réaliser une intégration du transport adapté aux services de la Régie de manière à s'adapter aux particularités de chaque territoire, à maximiser les services de transport, et à offrir un meilleur service aux différentes clientèles					
Développer l'offre de trajets spéciaux , leur mise en service et leur mise en marché	Structurer l'offre de trajets spéciaux en collaboration avec les transporteurs, développer des outils pour répondre plus efficacement aux demandes et améliorer la promotion de ces services					
Élaborer une solution de transport interurbain adaptée au contexte régional	Évaluer des scénarios possibles, en termes d'offre de services et de partenariats , en fonction des décisions des autres acteurs en transport de la région, et élaborer un plan d'affaires pour améliorer l'offre de navettes, assurer un service de transport interurbain en Gaspésie, ou développer les options de mobilité extra-régionales					

Axe d'intervention 2.4

Développer de nouvelles alternatives à l'auto-solo

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	ACTIONS	ÉCHÉANCIER				
		2015	2016	2017	2018	2019
Développer une solution favorisant l'accessibilité et la fiabilité du covoiturage	Cibler le mode de fonctionnement optimal, élaborer un devis technique et développer une plateforme Web pour favoriser le covoiturage sur le territoire					

Développer un réseau de
partenaires
pour appuyer le transport collectif

PRIORITÉ 3 : PARTENARIATS ET CONCERTATION

En tant qu'acteur en développement régional et en transport collectif sur le territoire, la Régie est un **interlocuteur majeur** dans un domaine important pour le développement et la vitalité de la région et qui préoccupe des acteurs de maintes sphères d'activité. De plus, la Régie doit **développer les liens** avec les instances locales et régionales afin d'être **à l'écoute** des besoins locaux en matière de transport collectif.

Axe d'intervention 3.1

Développer un réseau de partenaires locaux et régionaux afin de collaborer à un développement intégré du transport collectif

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	ACTIONS	ÉCHÉANCIER				
		2015	2016	2017	2018	2019
Développer un mode de gouvernance qui favorise la collaboration entre les MRC du territoire, les organismes du milieu et la Régie	Organiser des rencontres de concertation régulières avec les MRC et les organismes de chaque territoire					
	Former un groupe référence constitué de partenaires et d'usagers de la Régie dans chaque MRC					
	Favoriser la présence des citoyens aux réunions du conseil d'administration de la Régie					

Axe d'intervention 3.2

Participer aux différents chantiers de la région en matière de transport

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	ACTIONS	ÉCHÉANCIER				
		2015	2016	2017	2018	2019
Positionner la Régie comme un acteur incontournable du paysage du transport en région	S'engager dans une démarche pour que la région se dote d'un plan régional en transport et d'un plan de mobilité durable en collaboration avec des partenaires régionaux					
Assurer une participation de la Régie dans les principaux lieux de concertation qui concernent le transport	Participer activement aux travaux de la Table du Réseau solidaire pour le rayonnement des territoires Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine (RESSORT) en transport et collaborer aux actions qui en découlent					

MISE EN ŒUVRE ET ÉVALUATION

Les cinq prochaines années seront guidées par la vision, les valeurs et les priorités ciblées ici, de sorte que la RÉGÎM réalise pleinement sa mission et se positionne comme un acteur incontournable de la mobilité durable en Gaspésie-les Îles.

La planification stratégique sera un outil-clé de référence pour la mise en œuvre de diverses actions et l'évaluation de l'atteinte des objectifs de la Régie. Le suivi constant d'indicateurs, la réalisation d'études et l'évaluation des développements réalisés seront des mesures d'évaluation essentielles.

CONCLUSION

La réalisation de nombreux projets sera étroitement liée à la volonté de collaboration des partenaires actuels et potentiels de la RÉGÎM ainsi que des circonstances économiques, sociales et politiques dans lesquelles la Régie évolue. La capacité d'adaptation de la Régie saura certainement permettre de surmonter les défis à venir et à saisir les opportunités qui se présenteront.

Remerciements

La RÉGÎM tient à remercier sa clientèle, tous ses partenaires, ses collaborateurs et son personnel, d'avoir participé de diverses manières au succès de ses services, à l'élaboration de diagnostics et à la démarche de concertation nécessaire à la planification stratégique.





Siège administratif

629, BOULEVARD PERRON
CARLETON-SUR-MER (QUÉBEC) G0C 1J0

 facebook.com/transportcollectifGIM

 [@Transport_ReGIM](https://twitter.com/Transport_ReGIM)

 linkedin.com/company/regim

je lis

je travaille

j'économise

POINTS DE SERVICE :

 169, Avenue de Grand Pré
Bonaventure (Québec) G0C 1E0

 40, route du Parc
Sainte-Anne-des-Monts (Québec) G4V 2B8

 39-B, rue Saint-François-Xavier Est
Grande-Vallée (Québec) G0E 1K0

 330, chemin Principal, bureau 212
Cap-aux-Meules (Québec) G4T 1C9

1 877 521-0841 • www.regim.info