



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

## Service de transport interurbain en Gaspésie : bilan de l'année 2015 et perspectives d'avenir

---

Mémoire présenté à la  
Commission des Transports du Québec

Audience du 14 mars 2016

Tu me transportes !

## Table des matières

1. Mise en contexte .....	3
1.1. Mobilité interurbaine des collectivités dites « éloignées » .....	3
1.2. Rationalisation des services d'Orléans Express .....	4
2. Régie intermunicipale de transport .....	6
2.1. Création et évolution du transport collectif en Gaspésie – Les Îles .....	6
2.2. Concertation et gestion centrée sur l'utilisateur .....	7
2.3. Services offerts par la Régie .....	8
2.4. Clientèle des trajets réguliers de la Régie .....	9
3. Nouvelle desserte : décision et impacts pour la région .....	10
3.1. Modifications au service d'Orléans .....	10
3.2. Impacts de la diminution du niveau de service .....	12
3.3. Défis de l'intermodalité .....	13
4. Implantation du service de navettes .....	15
4.1. Création d'un nouveau service .....	15
4.2. Organisation du service .....	16
4.3. Collaboration entre la RÉGÎM et Orléans .....	16
5. Bilan après un an .....	17
5.1. Utilisation du service .....	17
5.2. Points forts .....	18
5.3. Points à améliorer .....	19
6. Orientations et recommandations .....	20
6.1. Maintien des services .....	20
6.2. Autres scénarios .....	21
6.3. Réflexion sur le transport interurbain .....	22
7. Conclusion et perspectives d'avenir .....	23
Annexe 1 – Revue de presse .....	24
Annexe 2 – Besoins des différentes clientèles .....	27
Annexe 3 – Horaires des navettes .....	28
Annexe 4 – Transporteurs partenaires de la RÉGÎM .....	29
Annexe 5 – Communiqué de presse .....	30
Annexe 6 – Actions de communications .....	32

## 1. Mise en contexte

### 1.1. Mobilité interurbaine des collectivités dites « éloignées »

Le Québec est une vaste province dont la richesse dépasse les frontières de sa métropole et de sa capitale. Les grandes et moyennes villes, tout autant que les régions éloignées, font partie de l'identité de la province et participent à la beauté unique et au développement du Québec. La **ruralité** revêt une importance particulière au Québec, puisqu'elle représente environ 26 % de sa population et 90 % de son territoire<sup>1</sup>.

La péninsule gaspésienne est une région des plus connues du Québec, notamment pour son industrie touristique et pour son rôle historique dans le développement du Québec. Située à l'extrémité est de la province, la **Gaspésie** est un vaste territoire étendu sur 900 km, avec une très faible densité de population. Les distances importantes qui séparent la région des grands centres du Québec représentent un enjeu majeur pour la vitalité, le développement et le rayonnement de la Gaspésie.

**L'occupation du territoire** à une époque caractérisée par un vieillissement accéléré de la population et un besoin de relève qualifiée est une des variables qui rendent la gestion de cet éloignement encore plus cruciale. Les collectivités de la Gaspésie, dont la plupart sont éloignées des grands pôles de services et d'emploi, font face au défi de retenir et d'attirer les résidents les moins âgés qui sont à la recherche d'une carrière ou d'une éducation postsecondaire.

Une seconde variable évocatrice de l'impact de l'éloignement sur la région se situe dans un contexte où le vieillissement de la population et l'accès aux soins de santé représentent des enjeux politiques et sociaux d'actualité. Les **grandes distances à parcourir** représentent un défi pour les personnes âgées, à mobilité réduite ou qui doivent recevoir des traitements médicaux dans un pôle de service localisé dans une région adjacente. C'est notamment le cas pour des Gaspésiens qui doivent se rendre à Rimouski pour avoir accès à certains services de santé spécialisés.

Enfin, le **créneau touristique** représente un des vecteurs principaux de développement de la Gaspésie. L'accès à la région et la possibilité de s'y déplacer constituent donc un enjeu économique majeur pour la région. Par conséquent, la facilité d'accès à des moyens de transport est un incontournable des services offerts aux visiteurs locaux et internationaux.

L'occupation durable du territoire, l'accès aux services et l'attractivité touristique ne sont que quelques exemples qui illustrent les **besoins particuliers** de la région d'avoir accès à des services de transport adéquats. Ces éléments mettent en lumière une spécificité de la Gaspésie : son éloignement confère aux services de mobilité qui la desservent un caractère particulièrement important, voire vital, pour son développement économique et social tout autant que pour l'occupation dynamique et durable de son territoire.

---

<sup>1</sup> « Un état des lieux », Solidarité rurale du Québec. <http://www.ruralite.qc.ca/fr/Ruralite/Territoire-et-demographie>

Les déplacements dont il est question, notamment pour atteindre les pôles de services de Rimouski, de Québec et de Montréal, doivent se faire sur une distance allant de 100 km à près de 1 000 km.

Cette **mobilité dite « interurbaine »** s'inscrit dans le contexte géographique particulier pour la Gaspésie. L'ensemble de ces variables (faible densité de population, importants besoins de mobilité et immensité des distances) rend l'organisation des services de transport très particulière et représente un **défi de taille** pour permettre une mobilité de personnes adéquate.

Au cours des dernières années, les services de transport en Gaspésie ont été **grandement modifiés**. Si au par avant, le transport par train

était disponible sur tout le côté sud de la péninsule, le transport ferroviaire est maintenant accessible uniquement à partir de Campbellton ou Matapédia, municipalités situées à la frontière ouest de la région. Le transport par avion est également en mutation, notamment avec la situation précaire de Pascan aviation, un transporteur important dans ce secteur, ainsi le débat autour des aéroports. Par ailleurs, l'avion est un mode de transport peu accessible à la population en général en raison des coûts importants. Le transport interurbain par autocars a également changé en profondeur au cours des derniers mois.

Le présent mémoire présente ces changements, leurs impacts, les solutions alternatives qui se sont développées ainsi que les perspectives d'avenir.

## 1.2. Rationalisation des services d'Orléans Express

**Autocars Orléans Express inc.** (nommée « Orléans » ci-après), une filiale de l'entreprise Groupe Orléans Express inc., propriété de Keolis, offre depuis de nombreuses années des services de transport interurbain par autocar, permettant aux usagers de se déplacer sur un réseau routier entre Montréal et Gaspé, via un seul transfert à Rimouski. Orléans offre également aux entreprises du Québec le service *Expédibus* qui assure la livraison de colis, sept jours sur sept.

À trois reprises entre 2004 et 2012, Orléans s'adresse à la **Commission des transports du Québec** (désignée « CTQ » ci-après) dans le but de réduire ses services de transport entre Sainte-Anne-des-Monts et Rimouski, pour des raisons financières. Les acteurs locaux et régionaux<sup>2</sup> mettent alors de l'avant, auprès de la CTQ, l'importance du maintien du service de transport par autocar pour des raisons liées à l'accès aux services d'enseignement et médicaux et au contexte où Orléans représente la seule offre de transport interurbain disponible pour la population. Le maintien d'un horaire adéquat permettant la réalisation d'allers-retours quotidiens,

---

<sup>2</sup> MRC DE LA HAUTE-GASPÉSIE. « Service de transport interurbain par autocars entre Sainte-Anne-des-Monts et Rimouski », 30 octobre 2012.

les possibilités d'interfinancement des services du transporteur et l'opportunité de développer des partenariats avec des organismes locaux sont également mises en valeur. Au terme des audiences, le service de transport d'Orléans est toutefois maintenu.

Le **9 mai 2014**, Orléans dépose à la CTQ des demandes de **modifications** d'horaire ou de fréquence ainsi que des demandes de **suppression de services** dans plusieurs localités du Québec, incluant l'ensemble de la Gaspésie, ainsi que ses arguments de nature financière. Ce projet de rationalisation s'inscrit alors dans un plan global de réduction, voire de disparition de service dans certains secteurs. Sur la base de la preuve présentée par l'entreprise, ainsi que sur les témoignages entendus et reçus dans le cadre de l'audience publique, la CTQ rend sa décision le 10 octobre 2014.

En vertu de cette décision rendue par la CTQ, Orléans est autorisé à mettre en œuvre un plan de redressement au plus tôt le 1<sup>er</sup> janvier 2015. Ce plan de redressement comprend :

« [la réduction] des services sur presque tous les corridors autorisés par ses permis, sauf le corridor Montréal – Québec express, de réduire la fréquence de ses horaires, afin d'exploiter des services interurbains express et semi-express, de supprimer des services locaux dans plus d'une centaine de municipalités, situées au long des lignes exploitées [...]. »<sup>3</sup>

Après avoir étudié l'ensemble des éléments de preuve présentés par Orléans, la CTQ en arrive notamment à la conclusion que :

« Orléans a fait la démonstration que le modèle d'affaires basé sur l'**interfinancement** permettant d'utiliser les profits générés sur le corridor le plus rentable soit Montréal – Québec Express **ne permet plus d'assurer sa rentabilité** et de combler les pertes subies en région.

» La preuve démontre de façon évidente qu'il est important d'assurer la mobilité des populations dans chacune des régions concernées et vers les autres régions et les différents centres du Québec. [...] Ces **besoins sont déterminants** et les populations concernées sont **en droit d'avoir des services interurbains adéquats**. »

Afin de prendre en considération les propos apportés par la grande majorité des intervenants concernant les besoins de la population, la CTQ conclut également dans sa décision ainsi :

« La Commission comprend que les **intervenants du milieu** tenteront de trouver avec Orléans des **solutions acceptables pour tous**, et en conséquence, la Commission convoquera de nouveau Orléans en audience publique dans un an de la date de la présente décision, afin de procéder à une nouvelle analyse de la situation »<sup>4</sup>

La décision de la CTQ illustre bien le carcan dans lequel se trouve la Gaspésie : d'une part, un service de transport interurbain est difficilement rentable en Gaspésie, et d'autre part, la Gaspésie a un réel besoin de transport interurbain !

---

3 Commission des transports du Québec. Décision 2014 QCCTQ 2497, page 5, article 8.

4 op.cit. pages 48, 50 et 51, articles 418, 420, 444 et 456.

À la suite de cette décision, Orléans et des partenaires locaux, dont la **Régie intermunicipale de transport de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine** (appelée « Régie » ou « RÉGÎM » ci-après), ont réalisé un travail de création, de mise en place et d'amélioration de solutions afin d'offrir des solutions de mobilité intéressantes malgré la modification des services d'Orléans.

## 2. Régie intermunicipale de transport

### 2.1. Création et évolution du transport collectif en Gaspésie – Les Îles

La Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine est une région que l'on peut qualifier de **pionnière** dans le domaine du transport collectif en milieu rural. Les premiers pas en transport adapté sont réalisés dès 1986 par **Transport Sans Frontière** (« TSF »), un organisme à but non lucratif de la Haute-Gaspésie, qui met rapidement les places disponibles à bord de ses véhicules à la disposition du grand public. TSF voit au fil des années la demande augmenter et son service croître, avec des ajouts de circuits autonomes, disponibles sur réservation pour le grand public.



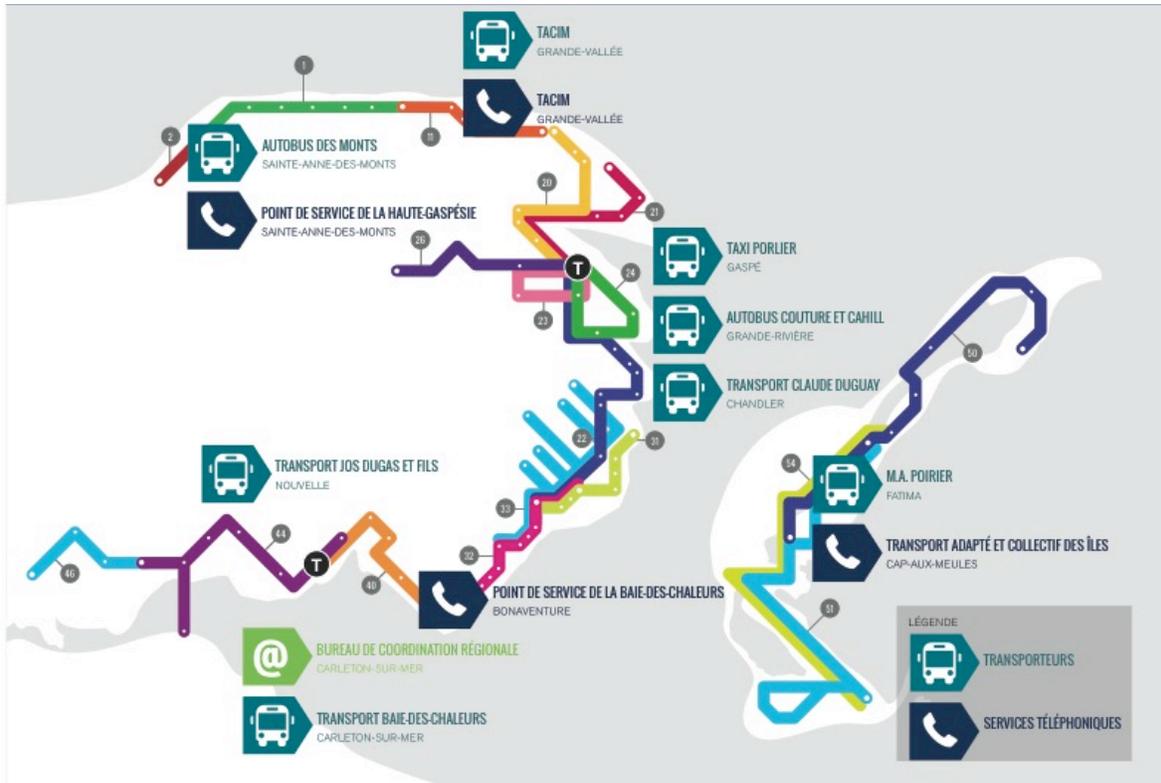
En 2009, le **Réseau de transport collectif de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine** (« RÉGÎM »), un organisme à but non lucratif, voit le jour grâce à la **Conférence régionale des élus de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine** (« CRÉGÎM »). Le projet s'inscrit dans les priorités de la Politique québécoise du transport collectif et s'inspire fortement du succès de TSF, tout en visant une portée régionale.

La structure opérationnelle du RÉGÎM repose sur des **partenariats** avec les six organismes de transport adapté du territoire, dont TSF, ainsi qu'avec des transporteurs privés. Les opérations débutent officiellement le 3 mai 2010 avec une douzaine de trajets disponibles pour tous, avec ou sans réservations. Au fil des mois, l'achalandage et les demandes d'ajouts de trajets prennent de l'ampleur. D'abord conçu comme un projet-pilote, le besoin se confirme : **plus de 73 000 déplacements sont réalisés en 2011.**

Fort de ces expériences à échelle pilote, le RÉGÎM opère une transition en douceur vers un modèle consolidé sous la forme juridique d'une Régie intermunicipale de transport, créée en août 2012 et mise en opération en 2013. Avec l'appui de la CRÉGÎM, des MRC et de la Table des préfets, la région innove en créant cette **première Régie intermunicipale de transport au Québec.**

L'objectif du service demeure le même : augmenter le nombre de trajets et offrir plus de possibilités de mobilité durable. Parallèlement à la transition structurelle, la Régie devient le premier transporteur collectif en milieu rural à recevoir un financement issu d'une majoration régionale de la **taxe sur les carburants.**

## Trajets et organisation des services de la RÉGÎM



### 2.2. Concertation et gestion centrée sur l'utilisateur

La Régie est le fruit d'une importante concertation du milieu et est créée dans la perspective de devenir un véritable **guichet unique** en transport collectif, pratique, et centré vers l'utilisateur. Le développement d'un service intégré constitue une priorité pour les élus de la RÉGÎM, une solution tout indiquée aux défis de la simplification de l'expérience de l'utilisateur, de l'harmonisation du financement, de la synergie des normes, des programmes et des plans d'action.



Les bonnes pratiques de **concertation** avec le milieu, le **partenariat intermunicipal** à l'échelle régionale et l'**innovation** sont les facteurs qui expliquent en grande partie la réussite de la phase de lancement du service de transport collectif en Gaspésie et aux Îles. Ils démontrent la crédibilité du groupe de gestionnaires en place – renforcée par la complicité des élus municipaux de la région – pour participer à la mise en place de **nouvelles solutions de mobilité** durable qui tiennent compte des besoins des usagers, des opportunités qu'offre le milieu et de la réalité organisationnelle de la région.

### 2.3. Services offerts par la Régie

La Régie offre de nombreux **trajets réguliers** de transport collectif disponibles pour tous, qui couvrent la majorité de son territoire, c'est-à-dire les MRC d'Avignon, de Bonaventure, du Rocher-Percé, de La Côte-de-Gaspé, de la Haute-Gaspésie, ainsi que la municipalité des Îles-de-la-Madeleine.

De manière générale, les trajets ont été déterminés à partir d'une **vaste étude** réalisée avant le lancement du projet pilote en 2010, menée par le Centre d'initiation et d'aide à la recherche et au développement durable (« CIRADD »), puis **adaptés** par la suite en fonction des demandes des utilisateurs et des besoins constatés sur le terrain.

De manière générale, les trajets **partent des extrémités** de la zone d'attraction des **villes-pôles**, pour se rendre à celles-ci le matin, et retourner vers les extrémités en fin de journée. Ainsi, l'offre de transport de la RÉGÎM permet principalement des allers-retours quotidiens vers les principaux centres d'emploi, de services et d'enseignement de la région. Quelques circuits, comme le trajet 40 qui relie Carleton-sur-Mer à Paspébiac, offrent plusieurs possibilités de déplacement le matin et le soir, en plus de trajets de mi-journée.

Les trajets ne se limitent pas aux frontières des MRC : les besoins réels de la clientèle priment sur les limites territoriales situées à l'intérieur du territoire couvert par la Régie. Même s'ils couvrent parfois jusqu'à une centaine de kilomètres, les trajets de la RÉGÎM sont conçus pour des **déplacements de proximité pour une journée ou moins**.

En plus de ses trajets réguliers de transport collectif, la RÉGÎM diversifie son offre de solutions de mobilité durable. Sur le territoire de la Haute-Gaspésie, la RÉGÎM offre le service de **transport adapté** pour les personnes handicapées. Dans d'autres secteurs (Estran et Îles-de-la-Madeleine), le service de transport collectif est géré conjointement avec l'organisme de transport adapté local, dans le but de favoriser la synergie entre les différents services. Des **trajets spéciaux** sont également organisés en fonction des demandes et des opportunités, afin de mieux desservir la population et les organismes de la région.

Les **services de la Régie se développent** à grande vitesse pour s'adapter aux besoins de la clientèle. En plus des trajets qui s'adaptent aux besoins et aux opportunités spécifiques à chaque secteur, des services connexes se déploient. Notamment, des **supports à vélo** ont été ajoutés aux véhicules, des **cartes d'accès** rechargeables en ligne ont été mises à la disposition des usagers et un **réseau d'aires d'attentes et de stationnements incitatifs** a été déployé.



## 2.4. Clientèle des trajets réguliers de la Régie

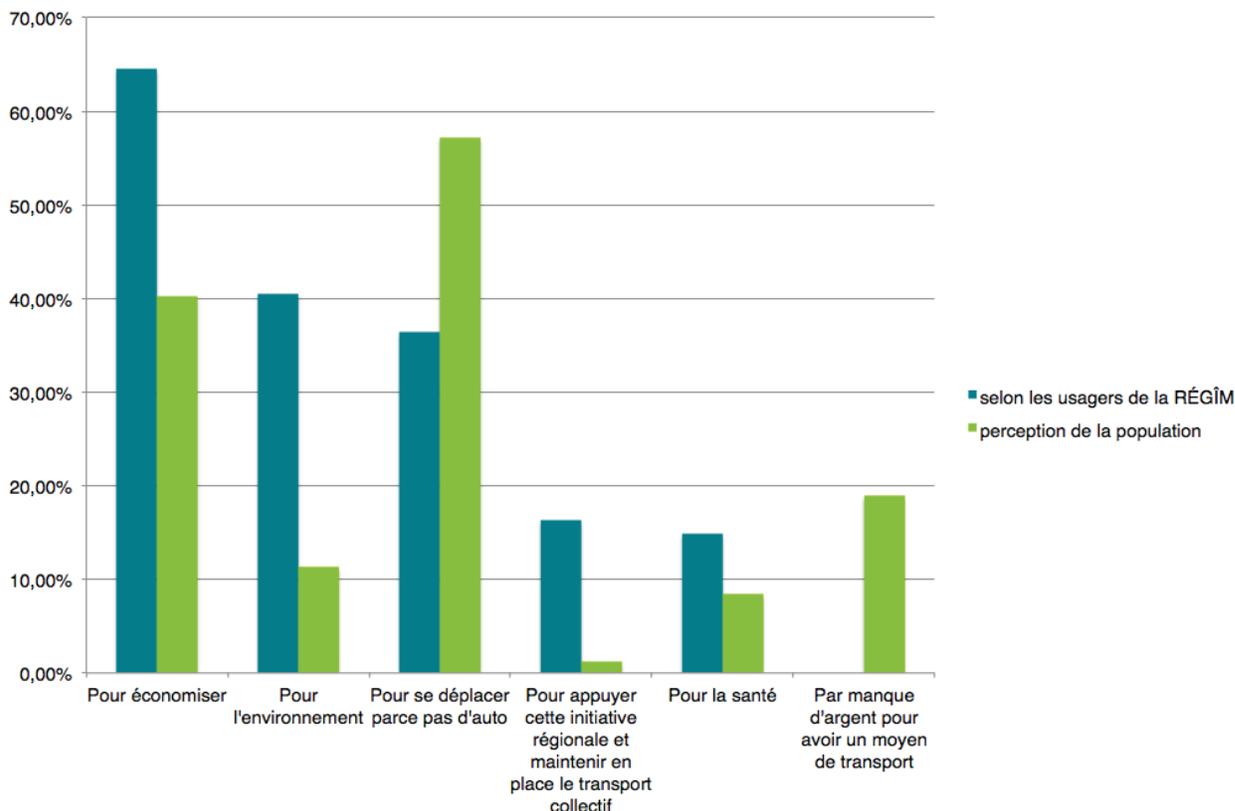
Même si la **clientèle** de la Régie est très hétéroclite, on peut cibler certains profils d'utilisateurs : des étudiants (principalement des cégépiens des campus de Carleton-sur-Mer et de Gaspé et élèves en formation professionnelle), des travailleurs (enseignants, infirmières, etc.) et des personnes en situation précaire.

71 % des Gaspésiens et Madelinots connaissent la RÉGÎM et son service de transport collectif.

Le taux de satisfaction des usagers des trajets réguliers de la RÉGÎM se situe à plus de 95 %.

Plusieurs croient que les usagers de la RÉGÎM ne possèdent pas de voiture et n'ont pas d'autre choix pour se déplacer. Au contraire, les principales **motivations** de la clientèle de la Régie sont **l'économie d'argent et l'impact environnemental** de leurs habitudes de déplacements.

**Motifs d'utilisations du transport collectif**



### 3. Nouvelle desserte : décision et impacts pour la région

À la suite de la décision de la CTQ, le plan de structuration d'Orléans est mis à exécution. Depuis le 18 janvier 2015, le nouveau trajet et les nouveaux horaires sont donc mis en application.

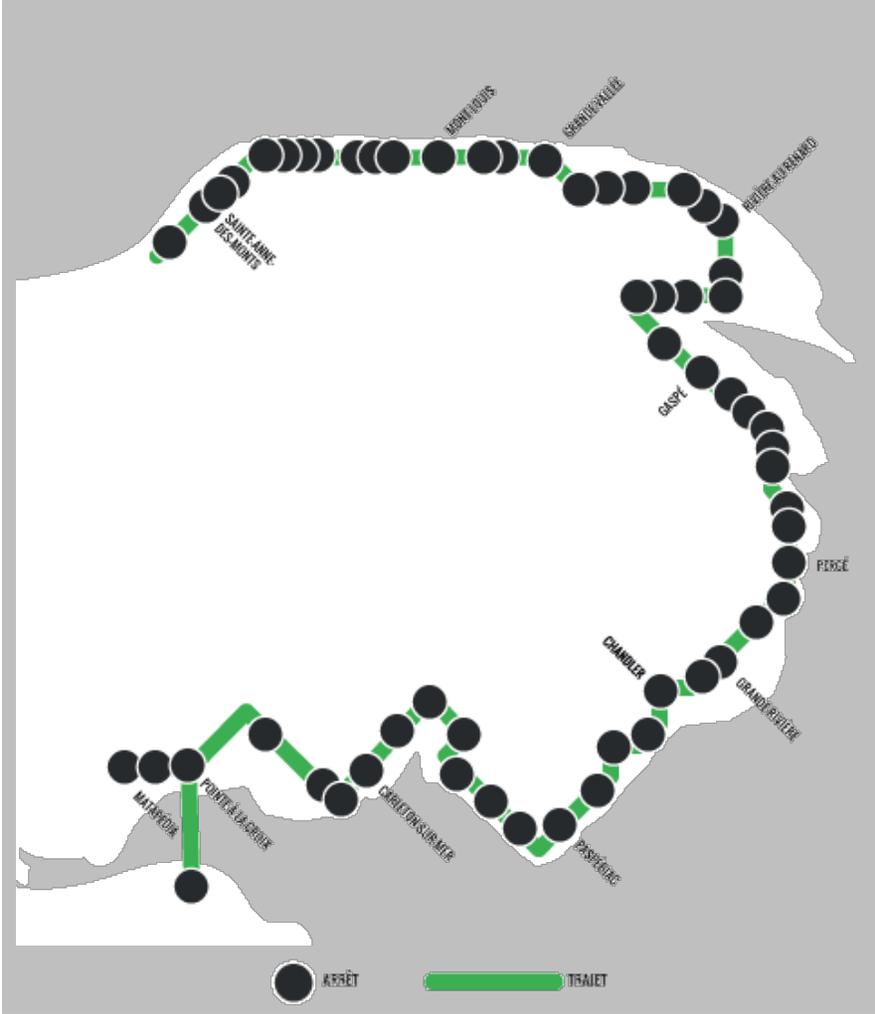
#### 3.1. Modifications au service d'Orléans

Les changements effectués par Orléans représentent une diminution d'environ 60 % de la desserte de transport interurbain par autocar dont la région profitait avant le 18 janvier 2015.

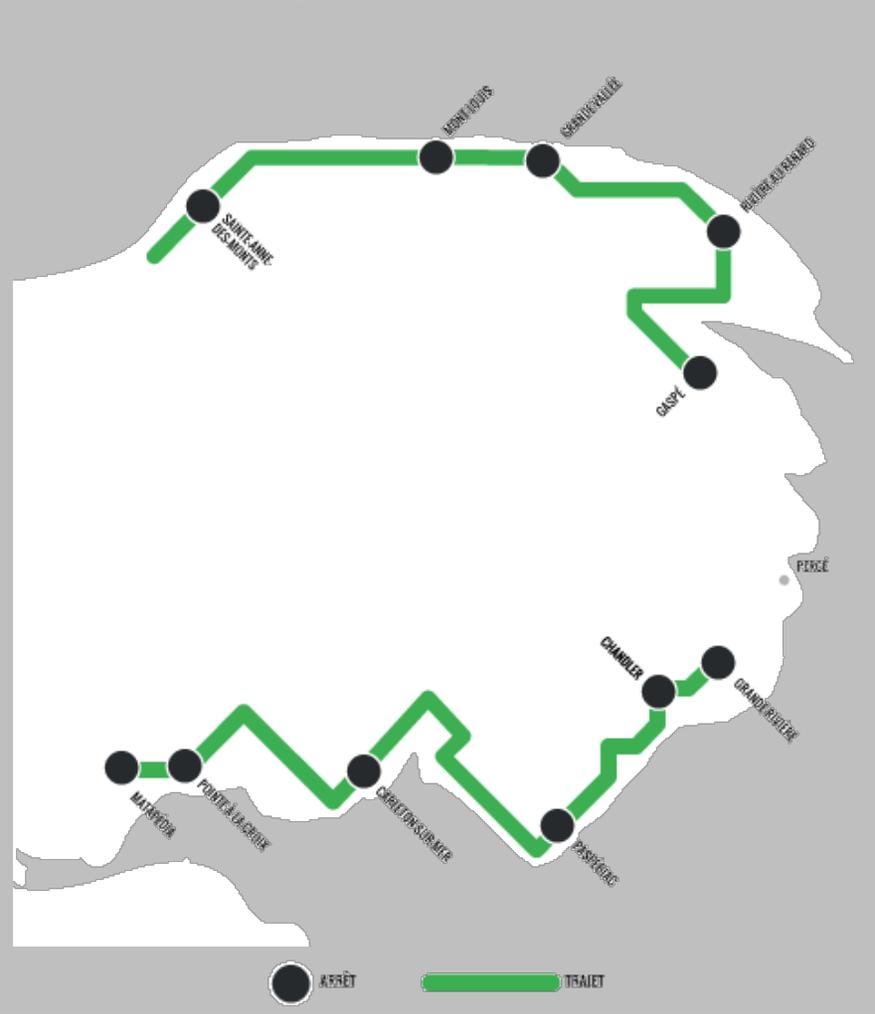
Les changements sont majeurs. Le nombre d'arrêts est restreint : au total, plus de 45 arrêts sont supprimés. Le nombre d'allers-retours quotidiens passe de 2 à un seul de chaque côté de la péninsule ; une partie du territoire n'est plus desservie.

Services de transport d'Orléans avant le 18 janvier 2015	Services de transport d'Orléans après le 18 janvier 2015
Les 2 allers-retours quotidiens offraient la possibilité de voyager de nuit ou de jour.	Le seul aller-retour disponible permet uniquement les voyages de nuit.
Des arrêts étaient disponibles dans la plupart des municipalités de la Gaspésie.	Des arrêts sont possibles uniquement dans 11 municipalités.
Les trajets sud et nord se rendent à Gaspé et permettent de réaliser une correspondance qui rend possibles les déplacements entre le nord et le sud de la péninsule.	Les trajets sud et nord ne se rejoignent pas. Ainsi, ceux qui désirent se déplacer entre le côté nord et le côté sud doivent prévoir une nuitée à Gaspé ou à Rimouski.
La « capitale touristique » de la Gaspésie, Percé, est desservie par le service de transport.	La ville de Percé n'est plus desservie par Orléans, de même que toutes les municipalités situées entre Grande-Rivière et Gaspé.

Services de transport d'Orléans  
avant le 18 janvier 2015



Services de transport d'Orléans  
après le 18 janvier 2015



### 3.2. Impacts de la diminution du niveau de service

La décision de la CTQ a divers impacts en Gaspésie. Dans le mémoire de la RÉGÎM présenté aux audiences de la commission en 2014, les impacts négatifs de telles coupures sont déjà envisagés :

« Ainsi, la mise en oeuvre à court terme du projet d'Orléans Express constituerait un préjudice et un risque de taille :

- pour l'inclusion sociale, pour l'accessibilité des services et pour la mobilité des personnes;
- pour l'attractivité de la Gaspésie comme milieu de vie et comme destination touristique;
- pour la viabilité et la croissance de l'entrepreneuriat. »<sup>5</sup>

À la suite de l'annonce de la décision, la nouvelle desserte d'Orléans soulève du **mécontentement** en région. Il faut comprendre que cette baisse est très mal perçue en Gaspésie notamment parce que cette nouvelle arrive à la suite de l'arrêt du service de VIA RAIL du côté sud de la péninsule et de la diminution des services aériens.

Au cours des mois qui ont suivi, les conséquences réelles de la modification de la desserte sont constatées. À la lumière des commentaires reçus par l'équipe de la RÉGÎM et des différents articles de presse (annexe 1), il est évident que malgré les efforts importants pour minimiser les impacts négatifs, la réorganisation des services interurbains a des impacts dans plusieurs secteurs. En voici quelques-uns :

- La diminution de desserte a **limité certains types de déplacement**. Par exemple, réaliser un aller-retour à Rimouski dans la même journée n'est plus possible. Ou encore, certains trajets intrarégionaux (ex. : de New Richmond à Port-Daniel ou de Petite-Vallée à Cap-Chat par exemple) sont désormais impossibles ou très difficiles à réaliser.
- Certains types de clientèle (ex. personnes âgées, personnes malades, jeunes enfants, etc.) éprouvent de **grandes difficultés à utiliser les services de nuit**, qui implique :
  - Un départ à 00 h 45 de Québec ou à 22 h 30 de Montréal, ce qui peut être tard pour plusieurs ;
  - Une nuit de voyage dans un siège ;
  - Une correspondance à Rimouski qui se traduit par une attente de 5 h à 6 h du matin ;
  - Un trajet sans arrêt pour déjeuner ni dîner, jusqu'à destination (ex. : arrivée à 13 h 33 à Grande-Rivière).
- Des problématiques sont constatées concernant la circulation de la clientèle **touristique** sur le territoire. Non seulement les **horaires** sont fréquemment critiqués par les visiteurs, mais aussi le **tour de la Gaspésie** devient compliqué, voire impossible à faire.

---

<sup>5</sup> « Mémoire déposé à la Commission des transports du Québec relativement au plan de rationalisation d'Autocar Orléans Express en Gaspésie », CRE-REGIM, 2014, p.13.

- La réorganisation de la desserte a grandement diminué la valeur ajoutée du service de **messagerie**. Par exemple, il n'y a plus de possibilité de faire livrer un colis à Montréal en moins de 24 h. De plus, comme l'espace disponible pour les marchandises est principalement alloué aux bagages des voyageurs, les volumes disponibles pour le transport de colis sont moins grands. L'enjeu du transport de colis a frappé principalement les entreprises du secteur bioalimentaire qui ont besoin d'une grande fiabilité et d'une grande rapidité de livraison.<sup>6</sup>

Ceci étant dit, on constate également que la population et les entreprises de la région ont fait preuve d'une grande **capacité d'adaptation** et ont su trouver de nouvelles solutions à cette nouvelle réalité ou modifier leurs habitudes : adaptation de la façon de voyager, développement d'un service de transport réfrigéré par une entreprise de la filière bioalimentaire, développement rapide d'un service de navettes par la RÉGÎM, etc.

### 3.3. Défis de l'intermodalité

Dans sa décision sur la desserte d'Orléans, les commissaires de la CTQ stipulent qu'il n'est pas du ressort commission d'agir à ce niveau, mais que **l'interconnectivité entre les différents services de transport est souhaitable** pour la pérennité du transport interurbain en région :

« La connexité des services entre les transporteurs interurbains privés et les transporteurs collectifs régionaux est inexistante ou se fait dans certains cas, à un faible niveau.

» Bien que cette connexité semble désirable au maintien du transport interurbain en régions, il n'appartient pas à la Commission de régler cette question ou de l'imposer, car elle n'a aucune compétence juridictionnelle sur les transporteurs collectifs régionaux. »<sup>7</sup>

Dans le mémoire conjoint RÉGÎM-CRÉGÎM, les contraintes d'une entente de collaboration étaient également mises de l'avant :

« En ce qui concerne l'établissement d'une éventuelle entente de collaboration avec Orléans Express, le RÉGÎM est d'avis que **l'intermodalité ou le développement d'une meilleure connexité avec le transporteur interurbain sont possibles et ultimement faisables**. Pour les raisons et circonstances évoquées précédemment, ils doivent cependant faire l'objet d'une **évaluation plus fine** avec les parties concernées, opération qui demandera temps et ressources. »<sup>8</sup>

À la suite de la décision de la CTQ et des critiques de la population, des entreprises, des organismes et des entreprises de la région, l'équipe de la RÉGÎM a entrepris des démarches pour analyser le développement d'un service de transport pour rallier les points de services d'Orléans et ainsi, palier en partie à la diminution de service.

<sup>6</sup> Voir les articles de la revue de presse en annexe 1.

<sup>7</sup> Commission des transports du Québec. Décision 2014 QCCTQ 2497, page 48, articles 425, 226.

<sup>8</sup> Mémoire déposé à la Commission des transports du Québec relativement au plan de rationalisation d'Autocar Orléans Express en Gaspésie », CRE-REGIM, 2014, p.5.

Dès l'annonce de la décision de la CTQ, la RÉGÎM a signifié désirer faire partie de la solution, et ce, sans nuire à ses services de transport collectif développés depuis 2010.

Il est apparu clair aux yeux des dirigeants de la RÉGÎM, qu'en tant qu'organisme régional voué au transport, il était du ressort de l'organisation de rechercher des solutions pour palier, en partie à cette diminution de service, et ce, malgré les contraintes évoquées. Les besoins de transport qui ne sont plus comblés à la suite de la modification de service d'Orléans Express ont fait l'objet d'une réflexion de la part de la RÉGÎM.

Modification au service d'Orléans Express	Besoin de transport non comblé	Solution envisagée
Suppression d'arrêts	Transport entre les points d'arrêts d'Orléans et différentes municipalités	Navettes entre les arrêts d'Orléans Express et les municipalités de la Gaspésie
Suppression du service entre Gaspé et Grande-Rivière	Transport entre Gaspé et Grande-Rivière	
Passage de 2 allers-retours quotidiens à un seul	Flexibilité dans l'horaire pour répondre aux besoins de chacun	Le regroupement des besoins de transport dans le trajet unique d'Orléans

Une analyse des possibilités de desserte des clients d'Orléans Express avec les trajets réguliers de la RÉGÎM a rapidement démontré qu'il serait impossible d'offrir une solution adéquate pour l'ensemble des clientèles. Comme le démontre le tableau récapitulatif disponible en annexe 2, les besoins de chaque type de clientèle sont distincts.

Bref, non seulement les **horaires et trajets** des services réguliers de la RÉGÎM ne peuvent répondre aux **besoins de la clientèle** d'Orléans, mais aussi leur **style d'utilisation** des services de transport rend très difficile leur desserte avec un seul service commun. Assujettir les trajets et les ressources de la RÉGÎM pour combler le besoin des utilisateurs d'Orléans Express a donc été rapidement écarté.

C'est ainsi que la Régie a développé un **service de navettes** de liaison vers les points de service du transport interurbain, spécifiquement dédié à la clientèle touchée par la modification de service d'Orléans Express, et dont la réalisation est confirmée par un appui de taille du **ministre des Transports du Québec** (« MTQ »). En effet, à la suite de rencontre de travail entre la RÉGÎM et le MTQ, M. Robert Poëti annonce, le 18 décembre 2014, l'octroi d'une subvention de **530 000 \$** pour le déploiement de ce nouveau service.

Sur la base de cet appui, la RÉGÎM a entrepris une collaboration avec l'équipe d'Orléans afin de mettre sur pied ce nouveau système intermodal.

## 4. Implantation du service de navettes

Afin de réagir à la modification de service de transport interurbain, la RÉGÎM, avec la collaboration du MTQ et d'Orléans, développe à l'hiver 2014-2015 une solution complémentaire permettant de minimiser les impacts négatifs de la nouvelle desserte sur les voyageurs.

### 4.1. Création d'un nouveau service

Depuis le 18 janvier dernier, la RÉGÎM offre un service de navettes **disponible 7 jours sur 7** dans le but de favoriser les déplacements vers les arrêts d'Orléans Express. Les nouvelles navettes sont disponibles uniquement **sur réservation 24 h à l'avance** et basées sur un horaire précis adapté aux horaires du transporteur interurbain (annexe 3).

La RÉGÎM applique la **même grille tarifaire** pour les navettes que pour ses trajets réguliers, c'est-à-dire 4 \$ en argent comptant en 2016 (3 \$ en argent comptant en 2015) ou 1 billet de la RÉGÎM (valeur de 2,50 \$ en 2015, ou 3 \$ en 2016), et gratuit pour les 0-5 ans.

La **réservation de la navette est distincte** de la réservation du trajet avec Orléans Express : les 2 réservations et les 2 paiements de billets doivent se faire séparément.

De manière générale, les **arrêts** des navettes se font aux mêmes points d'arrêts que ceux des trajets réguliers du transport collectif. Toutefois, une plus grande flexibilité a été réalisée pour les navettes, compte tenu des distances importantes entre les arrêts et qu'il s'agit d'un service à la demande desservant un grand nombre de personnes âgées ou malades.

#### 4.2. Organisation du service

Le service de navettes sur l'ensemble de la région est réalisé en collaboration avec les transporteurs déjà sous contrat pour la Régie (voir l'annexe 4), ce qui a grandement facilité l'organisation sur le territoire :

Pour répondre aux besoins de cette clientèle particulière, la RÉGÎM a adapté rapidement plusieurs aspects logistiques importants :

- **L'augmentation des jours de services** (7 jours par semaine, fériés compris), ce qui a impliqué **l'embauche d'une ressource** supplémentaire;
- Le développement et la modification de relations avec les **transporteurs** de la région;
- L'adaptation des services aux besoins des **personnes handicapées**, avec la possibilité de réserver une navette permettant le transport de personnes en fauteuil roulant;
- L'ajout de la **possibilité de réserver une navette en ligne**, via le nouveau site Web de la RÉGÎM.
- La RÉGÎM a modifié sa **politique de transport de bagages** spécifiquement pour ce service, et a adapté certains de ses véhicules pour faciliter le transport de valises. Sur les navettes seulement, la RÉGÎM applique la même politique de bagages qu'Orléans Express, afin de faciliter le passage d'un service à l'autre. Ainsi, à bord des navettes de la RÉGÎM, chaque passager peut apporter 2 bagages en soute et 1 bagage à main.

La RÉGÎM s'est également **adaptée** en cours de route et a fait preuve d'une grande réactivité pour répondre aux besoins de la clientèle. À titre d'exemple, la RÉGÎM a fait des efforts considérables pour desservir les personnes qui avaient oublié de réserver le service de transport, ou qui avaient des besoins particuliers comme effectuer la liaison entre Orléans Express et l'aéroport de Gaspé. Un second exemple de cette adaptabilité concerne l'un des éléments les plus problématiques de la nouvelle desserte d'Orléans Express est la disparition du tronçon Grande-Rivière – Gaspé. En effet, tout au long de la période hivernale, la RÉGÎM a composé avec des demandes de déplacements dans ce secteur pour des gens qui souhaitent se déplacer entre les secteurs du Rocher-Percé et de Gaspé. Étant donné que ce secteur est particulièrement achalandé en saison estivale, des navettes ont été positionnées à Gaspé, Percé et Grande-Rivière quotidiennement du 22 juin au 9 septembre, et ce, sans réservation, afin de s'assurer que tous les clients potentiels soient desservis.

#### 4.3. Collaboration entre la RÉGÎM et Orléans

Le 6 janvier 2015, une rencontre téléphonique a lieu entre l'équipe de la Régie et des représentants d'Orléans Express, soit M. Éric Savard, directeur principal du transport interurbain, M. Éric Lessard, superviseur aux opérations, Mme Bénédicte Guenot, vice-présidente au marketing et M. Patrick Gilloux, président et chef des opérations de Keolis Canada. Lors de cette rencontre, **les deux équipes s'entendent pour collaborer** tant au sujet des communications que de la répartition. Depuis ce moment, les relations entre les services de communications et de répartition sont positives et de plus en plus efficaces.

Plusieurs rencontres de travail ont eu lieu au cours de la première année de service des navettes, entre la l'équipe d'Orléans et celle de la RÉGÎM concernant les modifications d'horaires, l'arrimage des services et la promotion conjointe du service. Des membres de l'équipe d'Orléans sont également venus en Gaspésie rencontrer l'équipe de la RÉGÎM. Cette relation (voir l'annexe 5) a permis de peaufiner la logistique conjointe des services et d'offrir une promotion intégrée plus efficiente.

Cette collaboration se réalise à plusieurs niveaux :

- entre les systèmes de **réservation**, afin de partager la bonne information;
- entre les systèmes de **répartition**, afin de bien coordonner les services, surtout en cas de retard, de panne ou de tempêtes;
- entre les services de **communications**, afin de concevoir et de diffuser des outils de communication efficaces (voir l'annexe 6);
- entre les **directions** des deux organisations, pour s'assurer de l'arrimage global des deux services et de stratégies de développement cohérentes.

## 5. Bilan après un an

Après une année d'efforts importants, réalisés conjointement avec l'équipe d'Orléans et différents partenaires locaux, la RÉGÎM tient à faire part à la CTQ de son bilan et de ses observations en regard des changements récents et importants de la desserte interurbaine dans la région.

### 5.1. Utilisation du service

Dès la mise en place du service de navettes, la RÉGÎM a constaté le **grand intérêt** de la population avec une **augmentation de près de 80 % du volume d'appels** au cours des premières semaines. La progression dans l'utilisation est également évocatrice, de même que les nombreux commentaires positifs reçus par l'équipe de répartition.

En date du 31 décembre 2015, soit après presque 12 mois d'opération, un total de **2 187 déplacements ont été effectués** par les navettes. En moyenne, cela représente 6,2 déplacements par jour sur l'ensemble du territoire.

Compte tenu de l'importance de la clientèle touristique, 43,9 % de l'achalandage annuel des navettes a été réalisé entre mai et août 2015. Du 21 juin et le 5 septembre 2015, une moyenne de 9,3 déplacements par jour ont été réalisés par les navettes.

Les trajets les plus utilisés sont celui reliant **Gaspé et Grande-Rivière** et celui desservant le point de service de **Carleton-sur-Mer**. À ces points de services, il y a presque quotidiennement une navette mise en service. À eux seuls, les deux points de service de Gaspé et Grande-Rivière ont vu passer 1 096 usagers, soit un peu

plus de la moitié des services demandés. Pour Carleton, il s'agit de 777 déplacements. Ainsi, ces trois points d'arrêt rassemblent **85,6 % des demandes de services**.

Plusieurs usagers des navettes sont des utilisateurs réguliers. En moyenne, **les 45-54 ans ont réalisé 12 déplacements** avec le service de navettes de la RÉGÎM entre le 18 janvier et le 4 septembre 2015. Un second groupe d'âge a réalisé un grand nombre de déplacements : **les moins de 16 ans** ont fait, en moyenne, **8 déplacements** avec les navettes au cours de cette même période.

## 5.2. Points forts

Selon un sondage réalisé auprès des utilisateurs des navettes, 94,1 % de ceux-ci se disent satisfaits ou très satisfaits du service de navettes de la RÉGÎM.

De manière générale, la RÉGÎM dresse un bilan positif du service de navettes.

Les commentaires reçus par l'équipe de service à la clientèle de la RÉGÎM sont généralement positifs.

De plus, la RÉGÎM a réalisé un sondage téléphonique, avec la collaboration de Segma Recherche, afin de dresser un bilan du service réalisé.

Il semble important de souligner certains éléments positifs :

- Une **perception très positive** de la clientèle des navettes, et un degré de **satisfaction très élevé** du service de navettes.
- Une **très bonne collaboration** s'est développée entre les deux équipes (RÉGÎM – Orléans) pour l'arrimage des deux services. L'arrimage des services, même s'il peut sembler anodin, nécessite une coordination importante en termes de logistique, de promotion et de services à la clientèle. Cela a été possible grâce à la disponibilité des différents intervenants de l'équipe d'Orléans.
- Le service a été **utilisé partout dans la région**. Toutefois, les secteurs de la Pointe (Percé, Gaspé, Forillon, etc.) et de la Baie-des-Chaleurs ont été les plus achalandés.
- Les navettes ont demandé un développement accru de services dans le secteur de Percé.
- Le système développé est **encadré, mais adaptatif**. En effet, la RÉGÎM a adapté son offre de services aux besoins des voyageurs et pour répondre à certaines demandes qui n'étaient, initialement, pas prévues. Par exemple, un arrêt a été ajouté à l'aéroport de Gaspé, des demandes de navettes ont été réalisées sans réservation préalable, etc.
- Les navettes ont permis le **développement d'une nouvelle expertise régionale** dans la RÉGÎM : transport à la demande, service avec une clientèle touristique, etc.

Avec ses **arrêts à la demande**, le service de navettes de la RÉGÎM combiné au transport par Orléans est considéré comme une solution **plus avantageuse** qu'avant le 18 janvier 2015 par 24 % des utilisateurs des navettes. Ce pourcentage doit être interprété avec parcimonie, puisque les utilisateurs des navettes ne comprennent pas ceux et celles qui ont abandonné le service d'Orléans à cause des nouveaux horaires, et qui se sont tournés vers d'autres moyens de transport comme le train ou la voiture.

### 5.3. Points à améliorer

Si le service d'Orléans est maintenu tel quel, il semble important de poursuivre l'adaptation et le perfectionnement du service de navettes de la RÉGÎM. Certains points sont déjà ciblés en tant que pistes d'amélioration :

- Il est essentiel de simplifier le service pour le client et d'intégrer les deux systèmes dans un même outil pour communiquer l'information et effectuer les transactions des utilisateurs. En ce sens, à l'initiative de l'équipe d'Orléans, un projet de plateforme intégrée de commercialisation et de réservation est en cours de réalisation. Ce développement permettra certainement une utilisation accrue des services.
- La **coordination** entre les deux services pourrait être améliorée, entre autres en ce qui concerne les retards sur le réseau.
- La **desserte intrarégionale** pourrait être bonifiée, puisque le service de navettes est conçu pour les gens qui arrivent en région ou qui partent vers les grands centres, mais ne répond pas aux besoins de ceux qui veulent se déplacer à l'intérieur du territoire.
- Une meilleure adaptation de la RÉGÎM aux besoins de la **clientèle touristique** serait bénéfique. Ceci concerne à la fois la formation accrue du personnel, les heures de service, la promotion, et d'autres éléments.
- Une plus grande diffusion d'information serait bénéfique dans le secteur Percé – Gaspé, pour mieux faire connaître les services de transport de la RÉGÎM à la population, aux entreprises et aux visiteurs.
- Les deux points éléments les moins appréciés des utilisateurs, selon le sondage réalisé, pourraient être améliorés. Il s'agit de **l'expérience sur le Web** (qui obtient un taux de satisfaction de 82 %) et de l'obligation de **réserver** au moins 24 h avant le déplacement (un taux de satisfaction de 81 %).

Le **transfert de véhicule** est l'élément qui semble le plus déplaire à la clientèle. Toutefois, les deux tiers des répondants (63 %) au sondage réalisé auprès des utilisateurs des navettes ont mentionné que le transfert de véhicule ne les dérange pas. Les 55 ans et plus sont les plus mécontents du changement de véhicule.

Plusieurs personnes ont mentionné un aspect incohérent dans le système actuel, puisque la navette de la RÉGÎM rejoint l'autocar d'Orléans à l'un des 11 arrêts de la péninsule, puis **les 2 véhicules se suivent** jusqu'à la destination du passager de la navette. L'image de ces 2 véhicules qui se suivent saute aux yeux de nombreux passagers, qui ont du mal à comprendre la raison pour laquelle l'utilisation de 2 véhicules serait plus avantageuse que la réalisation d'arrêts à la demande par l'autocar d'Orléans.

La majorité des utilisateurs des navettes (43 %) affirment que **le service de transport par autocar était plus avantageux avant le 18 janvier 2015**. Les navettes représentent un service qui répond à une demande réelle sur le territoire, mais qui représente un petit nombre d'individus à la fois. Ceci fait en sorte que le **coût par déplacement** de ce service est très élevé. Le sondage réalisé par Segma a toutefois démontré une bonne élasticité du prix. La grille tarifaire de la RÉGÎM pourrait donc être adaptée aux distances, afin qu'une plus grande partie du coût soit assumé par les utilisateurs.

Finalement, Orléans Express réalise un sondage au sujet de l'**horaire** de son trajet Montréal – Québec – Gaspésie. Les résultats de ce sondage permettront peut-être d'améliorer les heures du trajet offert. Néanmoins, le **manque de flexibilité** d'un horaire unique demeurera, et une partie des utilisateurs demeureront mécontents du trajet de jour ou du trajet de nuit.

## 6. Orientations et recommandations

### 6.1. Maintien des services

Le niveau de desserte actuel est minimal et le transporteur interurbain sur le territoire ne devrait pas le diminuer. La RÉGÎM recommande le maintien et l'amélioration des services par autocar et navettes.

Afin d'émettre des propositions pertinentes à la CTQ, la RÉGÎM s'appuie sur les renseignements récoltés au cours de l'année avec l'équipe en place sur le terrain, sur l'expérience de l'organisation et sur l'écoute des acteurs régionaux. Une rencontre de travail a eu lieu le 11 décembre 2015, au cours de laquelle plusieurs intervenants régionaux ont pu échanger au sujet de leur expérience avec la nouvelle desserte, leurs besoins et leurs propositions. Plusieurs éléments importants ressortent à cet effet :

- Le transport interurbain par autocar est un **service essentiel** qui s'inscrit dans une perspective d'occupation dynamique du territoire et de développement durable.
- La diminution de desserte subie au cours de la dernière année a eu des répercussions négatives à plusieurs égards dans la région, mais globalement après un an, la région s'y est adaptée.

- Bien que très appréciée, la modulation avec un deuxième service sur le territoire n'est **pas idéale**. Il nous apparaît que l'expérience d'une année de navette nous permettrait de recommander, d'une part, de **poursuivre le service** pour les secteurs non desservis, mais d'autre part, **d'adapter la desserte interurbaine** pour mieux répondre au besoin de la région :
  - Le permis 8-M-000882-046C d'Orléans Express devrait minimalement prévoir une desserte jusqu'à Percé. Idéalement, la liaison complète entre Grande-Rivière et Gaspé devrait être rétablie.
  - **Un arrêt devrait être ajouté** dans le secteur de la Baie-des-Chaleurs (ex. New Richmond), ce qui aurait pour effet de diminuer considérablement l'utilisation de navette.
- Afin de rendre l'expérience utilisateur plus agréable et fluide, il est important de poursuivre les démarches entamées par Orléans en vue d'intégrer les services de navettes à son offre de service via une plateforme numérique unique. Ainsi, le client pourrait effectuer une seule transaction et, par la suite, les équipes pourront s'assurer de faire coordonner les deux services.

Parmi les répondants au sondage de Segma, 52 % jugent que le service d'Orléans et de la RÉGÎM devrait demeurer tel qu'actuellement ; 36 % croient qu'il faudrait augmenter le nombre de trajets et d'arrêts. Un total de 97 % d'entre eux estiment qu'il est important ou très important que **le service de navettes de la RÉGÎM soit maintenu**. En effet, les importantes distances entre les arrêts d'Orléans rendent le système plus difficilement accessible et compliquent le transport de nombreuses personnes.

Le maintien du service de navettes semble essentiel, et celui-ci est entièrement dépendant du **financement du MTQ**. Il est donc important que ce financement demeure et que les navettes demeurent disponibles pour les voyageurs.

## 6.2. Autres scénarios

Bien qu'Orléans ait changé son discours en cours d'année, et affirme désormais vouloir demeurer présent en Gaspésie, un certain **risque de retrait** du service par autocar demeure.

Un retrait des services d'Orléans exigerait une adaptation majeure, et une **solution de remplacement** devrait absolument être mise en place, avec minimalement, un niveau de service similaire. Le développement d'une nouvelle solution globale pour le transport interurbain en Gaspésie est très différent du développement d'un service de navettes pour la RÉGÎM, puisque ce dernier cadre dans le mandat actuel de la Régie et est entièrement financé. S'il fallait trouver une nouvelle solution au transport interurbain et organiser un service de transport jusqu'à Rimouski, un énorme travail au niveau de la gouvernance (organisation du Bas-Saint-Laurent, mandat des MRC, etc.) et de la logistique serait nécessaire. Bien que techniquement, une prise

en charge régionale soit possible, ce scénario à des **implications financières et politiques majeures**, qui risquerait de bouleverser grandement l'organisation du transport au Québec et amènerait une redéfinition du rôle des municipalités dans l'organisation du transport.

Toutefois, il est important de souligner qu'advenant un retrait d'Orléans de la Gaspésie :

- la région aura besoin d'un service de transport interurbain;
- la RÉGÎM demeure prête à faire partie de la solution;
- la Gaspésie, ses organismes et la RÉGÎM sont prêts à créer une nouvelle solution;
- une telle solution devra être financée
  - sans nuire aux services de transport collectif réguliers de la RÉGÎM;
  - de manière stable et permanente, de manière plus pérenne qu'une subvention annuelle.

### 6.3. Réflexion sur le transport interurbain

La situation actuelle de la Gaspésie et d'autres régions du Québec illustre le besoin de **révision en profondeur du système de transport interurbain** à plusieurs égards. Une réflexion qui dépasse le cadre des audiences de la CTQ serait souhaitable, afin d'adapter la position du gouvernement aux nouvelles réalités du transport de personnes. De nombreux intervenants du milieu de la mobilité des personnes perçoivent même une urgence d'agir. Même le grand public semble remettre en question le système de transport interurbain actuel à travers des questions comme « Pourquoi Orléans Express peut empêcher Taxi Fortin d'offrir un service alors que la région subit une baisse de services? » ou encore « pourquoi deux véhicules se suivent afin qu'un réalise quelques arrêts supplémentaires? ». En effet, l'intégration des systèmes de réservation des navettes et d'Orléans serait facilitante pour le client, mais le résultat pourra alors ressembler à une aide à la commercialisation d'un service privé via des fonds publics. Ces éléments illustrent le besoin d'une révision globale de l'organisation des offres de services liées à la mobilité. Dans le cadre de cette réflexion, deux éléments majeurs devront être abordés : le financement, et l'intermodalité.

D'une part, le **financement** est un enjeu majeur pour le maintien et le développement d'un niveau acceptable de services de transport. La 8<sup>e</sup> recommandation d'un précédent mémoire déposé à la CTQ y faisait déjà allusion :

« La CRÉGÎM et le RÉGÎM considèrent que le gouvernement du Québec a la responsabilité d'assurer des conditions financières et réglementaires mieux adaptées aux nouvelles réalités de la mobilité durable, lesquelles devraient favoriser la mise en place d'un modèle d'affaires qui répond mieux, de manière durable, aux besoins de mobilité interurbaine des populations rurales. »

Actuellement, des objectifs de diminution des émissions de gaz à effet de serre sont poursuivis grâce à des **mesures d'aide aux solutions de développement durable**, comme le transport collectif. Sachant qu'en région, il est plus difficile qu'en milieu urbain d'offrir des services de mobilité, à cause de la faible densité de la population et des grandes distances, ce soutien aux

services de mobilité durable devrait être modulé de manière à témoigner des réalités régionales. En d'autres termes, les milieux ruraux comme la Gaspésie ont un besoin accru de financement considérant que le défi auquel ils font face est plus grand.

D'autre part, l'organisation et l'optimisation de l'**intermodalité** doivent également faire partie d'une vaste remise en question des modes opératoires actuels. En effet, l'intermodalité représente autant un potentiel d'amélioration des services qu'un défi colossal pouvant mener à diverses répercussions bénéfiques ou néfastes.

## 7. Conclusion et perspectives d'avenir

Les services de transport en Gaspésie ont été profondément modifiés au cours des dernières années et des derniers mois. La nouvelle desserte d'Orléans Express a donné lieu à la création de navettes de la RÉGÎM.

Pour la population, pour les organismes, pour les services et pour les entreprises, l'accès à un service de transport interurbain performant et abordable et primordial.

Au terme d'une année de service, la Régie considère qu'il est important qu'Orléans maintienne ses services en y apportant des améliorations et que le service de navettes financé par le MTQ se poursuive. Toute diminution à ce niveau minimal de service causerait préjudice à la région. Par le maintien des services actuels, l'arrimage des deux services de transport pourra être amélioré de manière à faciliter l'expérience des utilisateurs et à faire progresser la coordination des opérations.

La situation du transport interurbain en Gaspésie se situe dans un cadre plus large, celui de l'évolution des modes de transports publics. La mobilité des personnes a de considérables impacts sociaux, économiques et écologiques. Bien que les enjeux financiers sont incontournables, les décisions et les réflexions liées aux services de transport devraient dépasser les considérations économiques, puisqu'il s'agit d'un déterminant essentiel pour l'occupation du territoire, l'équité sociale et l'accroissement de la vitalité de multiples secteurs économiques. L'importance de la question, ainsi que l'évolution du contexte dans lequel il se trouve compte tenu des innovations technologiques, des nouvelles pratiques sociales et de la situation financière des différents protagonistes, rendent importants une vaste réflexion sur le sujet dans son ensemble.

## Annexe 1 – Revue de presse

- FORTIER Dominique. « La CSN-GÎM organise un forum sur les transports », **Le Pharillon** (13 octobre 2015) <http://www.lepharillon.ca/actualites/societe/2015/10/13/la-csn-gim-organise-un-forum-regional-sur-les-transport.html>
- SERGERIE Nelson. « La CSN veut trouver une solution au transport en Gaspésie, **Le Journal de Québec** (14 septembre 2015) <http://www.journaldequebec.com/2015/09/14/la-csn-veut-trouver-une-solution-au-transport-en-gaspesie>
- « Diminution des services d'Orléans Express : une entreprise de Percé se débrouille » **ICI Radio-Canada** (26 août) <http://ici.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2015/08/26/005-diminution-service-orleans-perce-entreprise-achete-camion.shtml>
- BÉRUBÉ Joane. « Orléans Express entend maintenir sa desserte en Gaspésie », **ICI Radio-Canada** (24 août 2015) <http://ici.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2015/08/24/008-orleans-express-desserte-gaspesie.shtml>
- DESCHAMPS Nicole. « SOS transport en commun à Percé », **Le Devoir** (12 août 2015) <http://www.ledevoir.com/societe/actualites-en-societe/447306/sos-transport-en-commun-a-perce>
- « Faciliter l'occupation du territoire », **CIEU FM** (juillet 2016)
- « En faveur de la diversité », **CIEU FM** (juillet 2016)
- GAGNÉ Gilles. « Diminution des services d'Orléans Express : les dommages collatéraux », **La Presse** (1<sup>er</sup> juin 2015) <http://www.lapresse.ca/le-soleil/actualites/transports/201505/31/01-4874134-diminution-des-services-dorleans-express-les-dommages-collateraux.php>
- BÉGIN Jean-François. « VILLAGES EN PÉRIL - LA RÉGION SE PREND EN MAIN », **La Presse** (12 avril 2015) <http://plus.lapresse.ca/screens/dbefbbfb-a95d-4893-ba9750ffbd98a711%257CTvBqL0xMWr7V>
- BÉGIN Jean-François. « VILLAGES EN PÉRIL - PERCÉ NE RÉPOND PLUS », **La Presse** (12 avril 2015) <http://plus.lapresse.ca/screens/dbefbbfb-a95d-4893-ba97-50ffbd98a711%7CTvBq29C3oRAI.html>
- RIVARD-DEZIEL Antoine. « Navette : hausse de la fréquentation », **radio CHNC** (30 mars 2015) <http://www.radiochnc.com/nouvelles/item/regim-hausse-de-la-frequentation.html>
- SERGERIE Nelson. « La navette pour combler le retrait partiel d'Orléans Express connaît du succès », **Le Journal de Québec** (23 mars 2015) <http://www.journaldequebec.com/2015/03/23/la-navette-pour-combler-le-retrait-partiel-dorleans-express-connaît-du-succes>
- « Modifications », **Radio Gaspésie** (20 mars 2015) <http://radiogaspesie.ca/portfolio/modifications/>
- KEOLIS Canada. « ORLÉANS EN GASPÉSIE : NOUVEAUX HORAIRES DÈS DIMANCHE », **Graffici** (19 mars 2015) <http://www.graffici.ca/communiques/orleans-gaspesie-nouveaux-horaires-des-dimanche-4344/>
- RIVARD-DEZIEL Antoine. « Orléans Express : horaire modifié », **radio CHNC** (19 mars 2015) <http://www.radiochnc.com/nouvelles/item/orleans-express-horaire-modifié.html>

- « RéGÎM bonifie son offre de services », **radio CHNC** (4 mars 2015) <http://www.radiochnc.com/nouvelles/item/regim-bonifie-son-offre-de-services.html>
- « Un service utile », **CIEU FM** (mars 2015)
- PHILIBERT Gilles « Comblent le vide d'Orléans », **Radio Gaspésie** (18 février 2015) <http://radiogaspesie.ca/portfolio/comblent-le-vide-dorleans/>
- COTTON Pierre. « Le transport interurbain s'organise en Gaspésie », **ICI Radio-Canada** (4 février 2015) <http://ici.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2015/02/04/013-gaspesie-orleans-express.shtml>
- LAMARRE Jessica. « Les victimes des réductions d'Orléans Express », **CHAU TVA** (29 janvier 2015) <http://chau.teleinterrives.com/nouvelle-Regional-Les-victimes-des-reductions-d-Orleans-Express-17428>
- « Transport interrégional », **Radio Gaspésie** (20 janvier 2015) <http://radiogaspesie.ca/radio3/?portfolio=transport-interregional>.
- « Transport collectif interrégional », **Québec municipal** (20 janvier 2015) <http://www.quebecmunicipal.qc.ca/index.asp?module=articles&action=details&id=58173>
- LAMARRE Jessica. « Nouvelle mission pour le RéGÎM! », **CHAU TVA** (19 janvier 2015) <http://chau.teleinterrives.com/nouvelle-Regional-Nouvelle-mission-pour-le-ReGIM-17252>
- LA PRESSE CANADIENNE. « Entrée en vigueur de nouveaux parcours d'Orléans Express en Gaspésie », **Huffington Post** (18 janvier 2015) [http://quebec.huffingtonpost.ca/2015/01/18/nouveaux-parcours-orleans-express-gaspesie\\_n\\_6497226.html](http://quebec.huffingtonpost.ca/2015/01/18/nouveaux-parcours-orleans-express-gaspesie_n_6497226.html)
- BLACKBURN Nicole. « Transport par autocar : changement de régime en Gaspésie et aux Îles », **ICI Radio-Canada** (18 janvier 2015) <http://ici.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2015/01/18/002-orleans-transport-collectif-gaspesie-iles-de-la-madeleine.shtml>
- SERGERIE Nelson. « Une navette pour compenser la perte de services d'Orléans Express », **Le Journal de Montréal** (16 janvier 2015) <http://www.journaldemontreal.com/2015/01/16/une-navette-pour-compenser-la-perte-de-services-dorleans-express>
- RIVARD-DEZIEL Antoine. « Les navettes en service dès dimanche », **radio CHNC** (16 janvier 2015) <http://www.radiochnc.com/nouvelles/item/les-navettes-en-service-dès-dimanche.html>
- CARRIÈRE Marie-Christine. « La RÉGÎM prend le relais du vide laissé par Orléans Express », **CHAU TVA** (8 janvier 2015) <http://chau.teleinterrives.com/nouvelle-Regional-La-REGIM-prend-le-relais-du-vider-laisse-par-Orleans-Express-17033>
- GÉLINAS Geneviève. « Réductions chez Orléans : la RéGÎM à la rescousse », **Graffici** (janvier 2015) <http://www.graffici.ca/dossiers/reductions-chez-orleans-regim-rescousse-4099/>
- SERGERIE Nelson. « La Gaspésie doit s'attaquer à son développement et au transport », **Graffici** (janvier 2015) <http://www.graffici.ca/dossiers/gaspesie-doit-attaquer-son-developpement-transport-4100/>
- « Service de transport le 18 janvier », **CIEU FM** (janvier 2015)
- « Orléans Express : moins de trajets dès janvier », **ICI Radio-Canada** (27 décembre 2014) <http://ici.radio-canada.ca/regions/est-quebec/2014/12/27/002-orleans-express-reductions-service-2015.shtml>

- BOUCHARD, Catherine. « Orléans Express répond à la concurrence et baisse ses prix », **JOURNAL DE QUÉBEC** (12 janvier 2016)  
<http://www.journaldequebec.com/2016/01/12/orleans-express-repond-a-la-concurrence-et-baisse-ses-prix>
- LANGLAIS, Jean-Philippe. « Des clients d'Orléans Express dénoncent les changements apportés l'an passé » **L'Avant-Poste** (25 janvier 2016)  
<http://www.lavantposte.ca/actualites/societe/2016/1/25/des-clients-d-orleans-express-denoncent-les-changements-apportes.html>
- THIBAUT, Jean-Philippe. « Orléans Express : un nouvel horaire pour le trajet Montréal-Gaspé? », **Le Pharillon** (3 février 2016).  
<http://www.lepharillon.ca/actualites/2016/2/3/orleans-express---un-nouvel-horaire-pour-le-trajet-montreal-gasp.html>

**Note :** Cette revue de presse est partielle puisque plusieurs entrevues et actualités n'ont pas donné lieu à des textes écrits, et ceux-ci ne sont donc pas répertoriés dans la présente revue de presse. De plus, certains articles (tels que ceux publiés par CIEU FM) ne sont plus disponibles en ligne.

## Annexe 2 – Besoins des différentes clientèles

	Besoins des utilisateurs des trajets réguliers de la RÉGÎM	Besoins des utilisateurs des services d'Orléans Express
Profils de clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailleurs</li> <li>• Étudiants</li> <li>• Grand public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Touristes et visiteurs</li> <li>• Étudiants</li> <li>• Personnes voyageant pour des raisons de santé (soins spécialisés)</li> <li>• Grand public</li> </ul>
Points d'embarquements et de débarquement principaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lieux d'étude</li> <li>• Lieux de travail</li> <li>• Commerces</li> <li>• Services</li> <li>• Domiciles d'autres personnes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrêts d'Orléans Express</li> <li>• Domiciles d'autres personnes</li> <li>• Hôtels</li> <li>• Campings</li> <li>• Aéroport</li> </ul>
Description de la moyenne des trajets	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se rendre à destination le matin et revenir chez soi en fin de journée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se rendre à un arrêt d'Orléans Express une vingtaine de minutes avant le départ de l'autocar (principalement en cours d'avant-midi) ou poursuivre son voyage jusqu'à destination après le terminus de l'autocar</li> </ul>
Horaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de transport collectif disponibles du lundi au vendredi, excluant les fériés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoins de transport 7 jours sur 7, incluant les fériés</li> </ul>
Périodes de pointe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoins réguliers sur une base annuelle</li> <li>• Légères baisses saisonnières à l'été et à Noël</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoins annuels avec fortes variations saisonnières</li> <li>• Périodes de pointe à l'été et à Noël</li> </ul>
Enjeux importants	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être à temps pour le travail, les cours ou un rendez-vous</li> <li>• Besoin de toutes les places disponibles pour les passagers (les bagages doivent tenir sur les genoux ou sous le siège)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin d'espace pour les bagages</li> <li>• Besoin de plus de temps d'embarquement (renseignements, personnes malades, embarquement des bagages)</li> <li>• Besoin important d'information préalable (clientèle touristique)</li> </ul>

## Annexe 3 – Horaires des navettes

### SERVICE DE NAVETTES

**SUR RÉSERVATION\*  
SEULEMENT  
1 877 521-0841**

**Seulement 2,50 \$ par billet \*\* ou 3 \$  
en argent comptant, monnaie exacte**

\* Réservations par téléphone au 1 877 521-0841 ou par Internet au [www.regim.info](http://www.regim.info).

Les réservations doivent être faites 24 h avant le départ.

Du 22 juin au 9 septembre 2015, une navette sera toujours disponible, aux heures prévues, aux arrêts de Grande-Rivière et de Gaspé, afin d'offrir le service de navettes avec ou sans réservation. Il demeure préférable de réserver, de manière à adapter la taille du véhicule au nombre de passagers.

\*\* 2,50 \$ par billet, à l'achat d'un livret de 10 billets au coût de 25 \$.

DE RIMOUSKI À GASPÉ	
CÔTE NORD	
DIRECTION EST	
Arrivée d'Orléans E. à Ste-A.-des-Monts	8 h 30
Navette jusqu'à Cap-Chat	8 h 48
Navette jusqu'à Capucins	9 h 00
Navette jusqu'à La Martre	8 h 55
Navette jusqu'à Marsoui	9 h 02
Navette jusqu'à Rivière-à-Claude	9 h 13
Navette jusqu'à Mont-St-Pierre	9 h 18
Arrivée d'Orléans E. à Mont-Louis	9 h 20
Navette jusqu'à L'Anse-Pleureuse	9 h 31
Navette jusqu'à Gros-Morne	9 h 38
Navette jusqu'à Manche-d'Épée	9 h 45
Navette jusqu'à Rivière-Madeleine	9 h 55
Arrivée d'Orléans E. à Grande-Vallée	10 h 10
Navette jusqu'à Petite-Vallée	10 h 22
Navette jusqu'à Cloridorme	10 h 37
Navette jusqu'à St-Yvon	10 h 45
Arrivée d'Orléans E. à Rivière-au-Renard	11 h 10
Navette jusqu'à Anse-à-Fugère	11 h 25
Navette jusqu'à Anse-au-Griffon	11 h 30
Navette jusqu'à Cap-des-Rosiers	11 h 45
Navette jusqu'à Petit-Cap	11 h 30
Navette jusqu'à St-Maurice	11 h 35
Navette jusqu'à Pointe-Jaune	11 h 40
Navette jusqu'à L'Anse-à-Valleau	11 h 50
Arrivée d'Orléans E. à Gaspé	11 h 35
Navette jusqu'à York	11 h 50
Navette jusqu'à Douglstown	12 h 00
Navette jusqu'à Percé	12 h 45
Navette jusqu'à Cap-d'Espoir	13 h 00
Navette jusqu'à Ste-Thérèse	13 h 05
Navette jusqu'à Grande-Rivière	13 h 15

DE GASPÉ À RIMOUSKI	
CÔTE NORD	
DIRECTION OUEST	
Navette partant de Grande-Rivière	5 h 26
Navette partant de Ste-Thérèse	5 h 33
Navette partant de Cap-d'Espoir	5 h 40
Navette partant de Percé	5 h 55
Navette partant de Douglstown	6 h 40
Navette partant de York	6 h 50
Départ d'Orléans E. à Gaspé	7 h 15
Navette partant de L'A.-à-Valleau	6 h 55
Navette partant de Pointe-Jaune	7 h 05
Navette partant de St-Maurice	7 h 10
Navette partant de Petit-Cap	7 h 15
Navette partant de Cap-des-Rosiers	7 h 00
Navette partant de Anse-au-Griffon	7 h 15
Navette partant de Anse-à-Fugère	7 h 20
Départ d'Orléans E. à Riv.-au-Renard	7 h 45
Navette partant de St-Yvon	8 h 10
Navette partant de Cloridorme	8 h 18
Navette partant de Petite-Vallée	8 h 23
Départ d'Orléans E. à G.-Vallée	8 h 45
Navette partant de Riv.-Madeleine	8 h 50
Navette partant de Manche-d'Épée	9 h 00
Navette partant de Gros-Morne	9 h 07
Navette partant de L'A.-Pleureuse	9 h 14
Départ d'Orléans E. à Mont-Louis	9 h 35
Navette partant de Mont-St-Pierre	9 h 27
Navette partant de Riv.-à-Claude	9 h 32
Navette partant de Marsoui	9 h 43
Navette partant de La Martre	9 h 50
Navette partant de Capucins	9 h 45
Navette partant de Cap-Chat	9 h 57
Départ d'Orléans à Ste-Anne-des-Monts	10 h 25

DE RIMOUSKI À G.-RIVIÈRE	
CÔTE SUD	
DIRECTION EST	
Arrivée d'Orléans E. à Matapédia	8 h 30
Navette jusqu'à P.-à-la-Garde	9 h 00
Navette jusqu'à Escuminac	9 h 05
Navette jusqu'à Nouvelle	9 h 10
Arrivée d'Orléans E. à Pointe-à-la-Croix	8 h 50
Arrivée d'Orléans E. à Carleton-sur-Mer	9 h 40
Navette jusqu'à Maria	10 h 00
Navette jusqu'à New Richmond	10 h 10
Navette jusqu'à Caplan	10 h 30
Navette jusqu'à St-Siméon	10 h 40
Navette jusqu'à Bonaventure	10 h 50
Navette jusqu'à New Carlisle	11 h 05
Arrivée d'Orléans E. à Paspébiac	10 h 50
Navette jusqu'à Hope	11 h 03
Navette jusqu'à Hopetown	11 h 06
Navette jusqu'à St-Godefroi	11 h 10
Navette jusqu'à Shigawake	11 h 11
Navette jusqu'à Port-Daniel	11 h 20
Navette jusqu'à Gascons	11 h 25
Navette jusqu'à Newport	11 h 40
Navette jusqu'à Pabos-Mills	11 h 50
Arrivée d'Orléans E. à Chandler	11 h 45
Arrivée d'Orléans E. à Grande-Rivière	12 h 03
Navette jusqu'à Ste-Thérèse	12 h 20
Navette jusqu'à Cap-d'Espoir	12 h 25
Navette jusqu'à Percé	12 h 40
Navette jusqu'à Douglstown	13 h 25
Navette jusqu'à York	13 h 40
Navette jusqu'à Gaspé	13 h 55

DE G.-RIVIÈRE À RIMOUSKI	
CÔTE SUD	
DIRECTION OUEST	
Navette partant de Gaspé	4 h 43
Navette partant de York	4 h 55
Navette partant de Douglstown	5 h 00
Navette partant de Percé	5 h 45
Navette partant de Cap-d'Espoir	6 h 00
Navette partant de Ste-Thérèse	6 h 05
Départ d'Orléans E. à G.-Rivière	6 h 30
Départ d'Orléans E. à Chandler	6 h 50
Navette partant de Pabos-Mills	6 h 15
Navette partant de Newport	6 h 30
Navette partant de Gascons	7 h 00
Navette partant de Port-Daniel	7 h 05
Navette partant de Shigawake	7 h 14
Navette partant de St-Godefroi	7 h 15
Navette partant de Hopetown	7 h 18
Navette partant de Hope	7 h 22
Départ d'Orléans E. à Paspébiac	7 h 45
Navette partant de New Carlisle	7 h 21
Navette partant de Bonaventure	7 h 30
Navette partant de St-Siméon	7 h 45
Navette partant de Caplan	7 h 50
Navette partant de New Richmond	8 h 05
Navette partant de Maria	8 h 20
Départ d'Orléans E. à Carleton-sur-Mer	8 h 55
Départ d'Orléans E. à P.-à-la-Croix	9 h 45
Navette partant de Nouvelle	9 h 10
Navette partant de Escuminac	9 h 20
Navette partant de Pte-à-la-Garde	9 h 25
Départ d'Orléans E. à Matapédia	10 h 05

BAGAGES : 1 bagage à main et 2 bagages en soute par passager.

RÉGÎM  Tu me transportes !

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

Toute l'information au [www.regim.info](http://www.regim.info)

## Annexe 4 – Transporteurs partenaires de la RÉGÎM

- **Transporteur de Matapédia** : Transport Jos Dugas – véhicule utilisé : autobus régulier du transport collectif 20 places et adapté, Ford G5 Nordik
- **Transporteur de Carleton-sur-Mer** : Transport Baie-des-Chaleurs – véhicule utilisé : autobus régulier du transport collectif 25 places, Ford G5 Nordik
- **Transporteur de Paspébiac et de Gaspé** : Taxi Porlier – véhicules utilisés : différents types de véhicules taxis allant jusqu'à 8 places et adapté
- **Transporteur de Rivière-au-Renard** : Taxi Déry – véhicules utilisés : différents types de véhicules taxis allant jusqu'à 8 places et adapté
- **Transporteur de Grande-Vallée et de Mont-Louis** : TACIM – véhicule utilisé : autobus régulier du transport collectif 20 places et adapté, Ford CTV
- **Transporteur de Sainte-Anne-des-Monts** : Autobus des Monts – véhicule utilisé : autobus régulier du transport collectif 16 places et adapté, Ford CTV

## Annexe 5 – Communiqué de presse

**COMMUNIQUÉ DE PRESSE**

Pour diffusion immédiate

**Offre de services en Gaspésie****ORLÉANS EXPRESS MISE SUR LA COLLABORATION**

**Québec, le 18 juin 2015** – Depuis des décennies en Gaspésie, les autocars d’Orléans Express font partie du paysage et le service de transport interurbain est solidement ancré dans les mœurs de la communauté. Une période de changements s’opère depuis janvier dernier afin de préserver cette relation entre l’entreprise, les Gaspésiens et les voyageurs à destination de la péninsule. Même si la desserte de la Gaspésie s’est modifiée, Orléans Express parcourt toujours la Gaspésie et entend poursuivre sa route.

La mise en place du service de navette opéré par la Régie intermunicipale de transport de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (RÉGÎM) a généré la complémentarité propice à l’amélioration des déplacements interurbains. Les navettes sont devenues le lien local avec la clientèle afin qu’Orléans Express poursuive ses opérations de transport de personnes. Marie Hélène Cloutier, vice-présidente expérience passager, marketing et commercialisation confirme que « la situation s’améliore et est perceptible par la diminution des temps de trajets et l’augmentation des taux d’occupation dans les véhicules ».

Dès l’entrée en vigueur de la nouvelle grille de services, Orléans Express a mis tout en œuvre pour collaborer à cette nouvelle réalité et participer au processus d’adaptation. « Nous travaillons en étroite collaboration avec l’équipe de la RÉGÎM et nous recherchons ensemble des solutions pérennes pour arrimer les services en toute sécurité, fiabilité et avec le même confort », mentionne Mme Cloutier. « Parmi ces solutions, mentionnons l’ajustement des sites Internet des deux entités dans le but de fournir une information uniformisée aux passagers », ajoute-t-elle.

Parmi les autres actions qui entreront en vigueur le 22 juin, un dépliant conjoint sera disponible dans tous les autocars d’Orléans Express de même qu’une mise à jour des vidéos concernant les règles à bord. Ces outils présenteront les horaires et le fonctionnement du système de navettes, dont la procédure de réservation.

La RÉGÎM considère pour sa part, faire plusieurs pas dans la bonne direction pour le transport des Gaspésiens. « Nous apprécions l’excellente collaboration avec les gestionnaires d’Orléans

Express et nous sommes déterminés à poursuivre les actions visant à mieux desservir la Gaspésie, entre autres par nos navettes de liaison aux arrêts d'Orléans Express », déclare Monsieur Antoine Audet, directeur général de la RÉGÎM.

Orléans Express demeure au fait des attentes de ses voyageurs. Un sondage clientèle a été réalisé dans les autocars pour obtenir leurs opinions sur les horaires, la vie à bord et l'indice de satisfaction. L'analyse des résultats est en cours et ces coups de sonde seront systématiques dans le futur.

D'autres actions seront mises en place pour la période estivale. Celles-ci seront annoncées dans les prochains jours et miseront sur « l'expérience passager ». Les abonnés aux médias sociaux y trouveront des innovations de contenu et de fonctionnalités.

### À propos d'Autocars Orléans Express

Fondée en 1990, Autocars Orléans Express est le principal transporteur interurbain de passagers par autocar au Québec. L'entreprise dessert les liaisons du corridor Montréal-Québec ainsi que les régions de la Mauricie, du Centre-du-Québec, du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie. Ses autocars ultramodernes parcourent en moyenne douze millions de kilomètres par an. Orléans Express offre également des services de messagerie par sa division Expedibus ainsi que du transport nolisé. Elle exploite des gares d'autobus, notamment la Gare du Palais et le Terminus Sainte-Foy à Québec. Autocars Orléans Express est détenu par Keolis Canada.

- 30 -

#### Source :

Marie Hélène Cloutier

Vice-présidente expérience passager,  
marketing et commercialisation

Keolis Canada inc.

#### Renseignements (médias seulement) :

Brigitte Lemay

Conseillère, Relations publiques

Hill + Knowlton Stratégies

Téléphone : 418 425-0973

Cellulaire : 418 953-0223

Courriel : [brigitte.lemay@hkstrategies.ca](mailto:brigitte.lemay@hkstrategies.ca)

