

# RAPPORT ANNUEL

2024

## Mot de la Direction

L'année 2024 a été mémorable pour la RÉGÎM, marquée d'avancées significatives qui nous permettent de renforcer notre engagement envers une mobilité durable et accessible. Parmi les réalisations majeures, l'obtention d'un important financement pour l'électrification de nos réseaux de transports collectif et adapté représente un progrès décisif. Cette transition vers des véhicules plus écologiques nous permettra de réduire notre empreinte carbone tout en offrant un service moderne et adapté aux besoins des citoyens.

La sortie de notre Plan régional de mobilité durable et collective 2024–2028, un outil stratégique qui guidera nos actions pour les années à venir, s'inscrit également dans nos bons coups de l'année. De plus, la formation de la Table régionale en mobilité durable a permis de réunir divers acteurs du territoire autour d'une vision commune, favorisant les échanges et la concertation pour un développement harmonieux des services de mobilité.

Dans cette dynamique, nous avons renforcé notre présence aux Îles-de-la-Madeleine avec l'ajout d'une nouvelle ressource dédiée au développement de projets de mobilité durable. Cette initiative vise à mieux répondre aux besoins spécifiques de ce territoire distinct et à soutenir la mise en place de solutions adaptées à ses réalités insulaires.

Rien de tout cela n'aurait été possible sans l'engagement de notre équipe, dont chaque membre croit fermement à la mission de la RÉGÎM. Grâce à leur dévouement, nous avons su nous ouvrir davantage sur notre milieu, multiplier les échanges avec la communauté et gagner en crédibilité. Cette confiance grandissante est précieuse et elle nous motive à aller encore plus loin avec nos communautés.

Alors que nous nous tournons vers 2025, de nouvelles collaborations prometteuses se dessinent. Nous comptons poursuivre notre travail avec les municipalités, les partenaires institutionnels et les citoyens pour continuer à améliorer nos services et développer des solutions de mobilité innovantes et durables.

Merci à tous ceux et celles qui, de près ou de loin, contribuent à faire de la RÉGÎM un acteur clé de la mobilité durable en Gaspésie et aux Îles-de-la-Madeleine. Ensemble, nous avançons vers un réseau toujours plus accessible, performant et respectueux de l'environnement.



Marie-Andrée Pichette  
Directrice générale



# RAPPORT ANNUEL 2024



## Introduction

En 2024, la RÉGÎM a poursuivi sa mission d'accroître et de promouvoir une mobilité durable et accessible pour tous. Dans un contexte où les besoins en transport évoluent constamment, nous avons redoublé d'efforts pour offrir des solutions adaptées aux réalités des citoyens et des visiteurs de notre territoire. Cette année a été marquée par des avancées significatives, notamment l'amélioration de nos services aux Îles-de-la-Madeleine, l'intégration de nouvelles technologies et notre engagement envers des solutions de transport respectueuses de l'environnement.

Grâce à ces initiatives, nous avons non seulement renforcé l'accessibilité et l'efficacité de notre réseau, mais aussi contribué à une mobilité plus verte et inclusive. À travers ce rapport, découvrez les réalisations clés de 2024 et notre vision pour l'avenir du transport collectif dans les régions de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine.

# Service à la population

## Des solutions de transport pour tous !

La RÉGÎM s'engage à offrir des services de transport diversifiés et adaptés aux besoins de la population de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine. Qu'il s'agisse de transport collectif, de transport adapté, de trajets spéciaux pour des événements particuliers ou encore de solutions d'autopartage et de vélopartage, notre mission est de faciliter la mobilité pour tous.

Cette section met en lumière les efforts déployés en 2024 pour améliorer l'accessibilité, élargir l'offre de services et répondre aux attentes des usagers, tout en contribuant à une mobilité plus durable et inclusive.

### Transport collectif : Une offre en constante évolution

En 2024, les services de transport collectif de la RÉGÎM ont été maintenus, avec quelques ajustements pour mieux répondre aux besoins de certains secteurs. Cette année encore, l'achalandage a connu un nouveau record avec plus de 90 000 déplacements, témoignant de l'importance croissante du transport collectif dans le quotidien des communautés de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine.

Tableau 1 – Achalandage du transport collectif

	2021	2022	2023	2024
Achalandage TC	49 416	75 226	85 450	93 044
Augmentation %	Pandémie	52 %	14 %	9 %

Tableau 2 – Comparaison de l'achalandage du transport collectif par région

Secteurs	Achalandage 2023	Achalandage 2024	Augmentation %
Baie-des-Chaleurs	32 513	34 095	5 %
Côte-de-Gaspé*	13 775	13 202	-4 %
Grande-Vallée	7 569	6 308	-17 %
Haute-Gaspésie	16 055	20 864	30 %
Îles-de-la-Madeleine	6 008	8 445	41 %
Rocher-Percé*	9 531	10 130	6 %
TOTAL	85 450	93 044	8 %

\*En 2024, certains embarquements du trajet 22 : Chandler—Gaspé, qui étaient auparavant attribués au secteur Côte-de-Gaspé, sont maintenant attribués au secteur Rocher-Percé afin de mieux répondre aux besoins actuels des usagers.

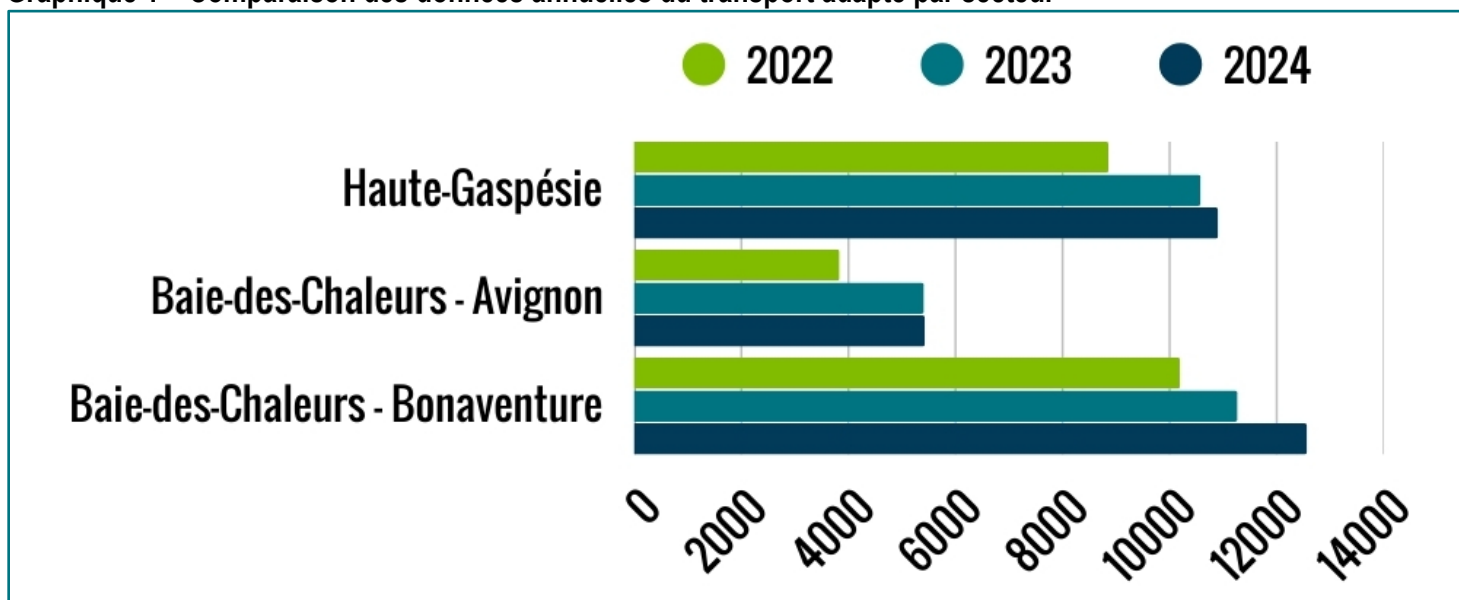
➤ L'amélioration des horaires aux Îles-de-la-Madeleine au début de l'été 2024 visait à faciliter les déplacements des visiteurs et des résidents durant la haute saison. Pour la première fois, des trajets de transport collectif étaient offerts les samedis, contribuant à une fréquentation record cette année.

## Transport adapté : Répondre aux besoins spécifiques de tous

Le transport adapté demeure un service essentiel pour assurer la mobilité des personnes à besoins particuliers dans la région. En 2024, la RÉGÎM a poursuivi ses efforts pour offrir un service accessible, fiable et personnalisé, permettant à tous la liberté de se déplacer avec autonomie et en toute sécurité.

En 2024, le service de transport adapté a su optimiser son efficacité en répondant aux besoins d'un plus grand nombre de clients tout en réduisant la distance parcourue et le temps passé sur la route. Grâce à une meilleure planification des trajets et à l'optimisation des ressources, le service a gagné en flexibilité et en performance, permettant ainsi une mobilité mieux adaptée aux usagers.

Graphique 1 – Comparaison des données annuelles du transport adapté par secteur



### Secteur de la Baie-des-Chaleurs, Avignon et Bonaventure

En 2024, le service de transport adapté dans le secteur Avignon-Bonaventure a su maintenir sa stabilité tout en assurant une accessibilité optimale pour ses usagers. En offrant un service fiable et constant, il a permis au plus grand nombre de se déplacer en toute autonomie, répondant ainsi aux besoins essentiels de mobilité des résidents de la région.

Tableau 3 – Comparaison des données annuelles du transport adapté dans le secteur de la Baie-des-Chaleurs.

Données	2023	2024
Achalandage	17 133	17 995
Nouvelles admissions	34	30
km parcourus	230 257	219 143

Un service fiable et sécuritaire

Heures de services	8 598	7 968
--------------------	-------	-------

En 2024, l'installation de tablettes sur l'ensemble du réseau de transport adapté a marqué une avancée majeure en matière d'optimisation et de modernisation du service. Grâce à cet important travail, les opérations sont désormais plus efficaces, et les usagers peuvent utiliser leur carte d'accès pour faciliter leurs déplacements, rendant ainsi le service encore plus fluide et accessible.

## Secteur de la Haute-Gaspésie

En Haute-Gaspésie, le service est donné entièrement en porte-à-porte et les volets du transport adapté et du transport collectif sont fusionnés dans les mêmes trajets. Il est donc à noter que certaines personnes qui auraient autrement dû faire une demande de transport adapté pour être en mesure de se déplacer arrivent à trouver leur compte avec le transport collectif en porte-à-porte, ce qui permet de servir davantage de gens.

Tableau 4 – Comparaison des données annuelles du transport adapté dans le secteur de la Haute-Gaspésie

Données transport adapté	2023	2024
Achalandage	10 436	10 906
Nouvelles admissions	4	13
km parcourus	55 504	52 826
Heures de services	1 606	1 683

Des mesures adaptées pour transporter le plus grand nombre

## Trajets spéciaux : Des solutions sur mesure pour des besoins ponctuels

En 2024, la RÉGÎM a continué d'offrir des trajets spéciaux pour répondre aux besoins ponctuels des collectivités. Ces services personnalisés permettent de soutenir des événements, des activités communautaires ou des déplacements spécifiques, renforçant ainsi l'accès à la mobilité pour tous dans la région.

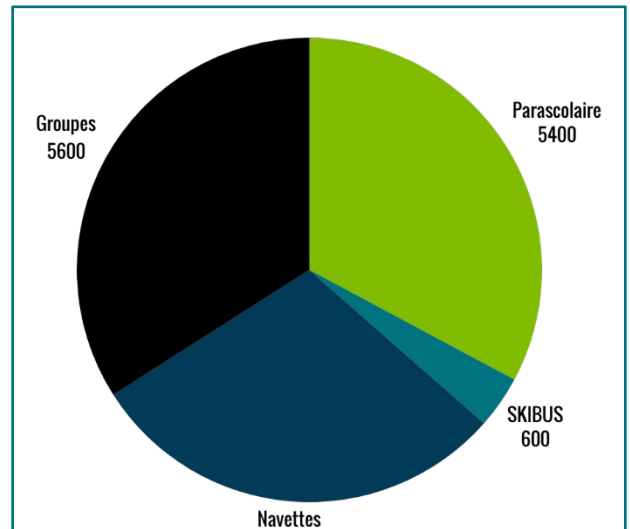
 **Au total, nous comptons plus de 18 037 déplacements, une hausse de 33 % comparativement à 2023. Bon nombre de ces trajets spéciaux résultent des partenariats récurrents de l'organisation.**

### Voici un aperçu des trajets les plus marquants de 2024 :

- Transport parascolaire (St-Georges-de-Malbaie et Bouge pour que ça bouge) : Plus de 2500 déplacements
- Transport pour les camps de jour (Escuminac et Matapédia) : Plus de 2 900 déplacements
- Trajets de ski-bus vers la Station touristique Pin Rouge et le Mont-Béchervaise : Plus de 600 déplacements
- Trajets à la demande pour les individus et les groupes dans la MRC de Bonaventure : Plus de 3 600 déplacements

- Trajets pour les employés saisonniers aux Îles-de-la-Madeleine (Grande-Entrée). Plus de 2 000 déplacements
- Navette estivale de Carleton-sur-Mer : Plus de 3 300 déplacements
- Navettes pour le Festival Bleu Bleu (Carleton-sur-Mer) : Plus de 500 déplacements
- Navettes pour les passagers de croisière (Gaspé) : Plus de 250 déplacements
- Navettes pour le Concours de Châteaux de Sable des Îles-de-la-Madeleine (Havre-Aubert) : Plus de 800 déplacements

Graphique 2 – Trajets spéciaux réalisés par types



**➤ Plus de 100 demandes individuelles traitées et 70 contrats effectués !**

## Service d'autopartage : Une solution flexible et durable

En 2024, le service d'autopartage de la RÉGÎM a poursuivi son développement, offrant aux résidents une alternative pratique à la possession d'un véhicule personnel. Accessible dans plusieurs secteurs de la région, ce service permet aux usagers de réserver une voiture selon leurs besoins, que ce soit pour des déplacements occasionnels ou des trajets spécifiques.

En plus de réduire les coûts liés à la propriété d'un véhicule, l'autopartage favorise une utilisation plus responsable des ressources et contribue à diminuer l'empreinte carbone des déplacements. Ce service s'inscrit pleinement dans la vision de la RÉGÎM pour une mobilité durable et inclusive.

Le service d'autopartage a franchi une étape importante en 2024, avec une flotte ayant parcouru plus de 79 000 km, dont environ 88 % liés à l'usage des employés des municipalités participantes. De plus, les utilisations facturables ont généré plus de 4 000 \$ de revenus, témoignant de l'efficacité et de la pertinence du service sur le territoire.

## Service de vélopartage : Des déplacements actifs et écologiques

En 2024, le service de vélopartage de la RÉGÎM a offert une solution de mobilité active, pratique et respectueuse de l'environnement. Accessible dans plusieurs secteurs, ce service permet aux résidents et visiteurs de louer facilement des vélos pour leurs déplacements quotidiens ou leurs loisirs. En favorisant l'activité physique et en réduisant les émissions de gaz à effet de serre, le vélopartage contribue à un mode de vie saine et à un transport durable pour la région.

Le lancement des vélos électriques a eu lieu en juin à Carleton-sur-Mer, Gaspé, New Richmond et Sainte-Anne-des-Monts. Chandler et Maria, deux nouvelles destinations pour le service de vélopartage, ont mis en fonction leurs nouveaux vélos en août. Le service de vélopartage de la RÉGÎM compte maintenant 42 vélos, 13 stations, et 6 municipalités participantes.

Plus de 75 % des usagers ont privilégié la nouvelle offre des trajets uniques, qu'il s'agisse de touristes ou de résidents souhaitant avant tout tester les vélos. Parmi eux, plusieurs ont renouvelé leur abonnement à plusieurs reprises, témoignant de l'intérêt croissant pour ce mode de transport.

**Afin d'améliorer l'expérience client, la durée d'utilisation gratuite a été étendue, passant de 60 minutes en 2023 à 90 minutes en 2024.**



Tableau 5 – Vélopartage : Comparaison des kilomètres parcourus par ville pour la saison 2023-2024

VILLES PARTICIPANTES	2023	2024	Différence	Pourcentages
SADM	1860	1371	-489	-26%
CSM	2006	7799	5793	289%
Gaspé	2632	2860	228	9%
NR	943	2295	1352	143%
Maria	Nouvelle station		NA	NA
Chandler	Nouvelle station		NA	NA
<b>KM PARCOURUS AU TOTAL</b>	<b>7440</b>	<b>14325</b>	<b>6885</b>	<b>93%</b>
Moyenne de km parcourus par vélo	240	341	101	42%

Tableau 6 – Vélopartage : Abonnements par type pour la saison 2024

ABONNEMENTS	2023	2024
Trajets uniques	NA	1089
Abonnements — jour	860	256
Abonnements — mois	18	32
Abonnements — saison	6	0




## Nouvelle collaboration

Avantage exclusif aux membres de Vélo Québec.

Cette initiative vise à encourager l'utilisation des vélos électriques comme alternatives écologiques aux véhicules individuels en saison estivale.



 Le projet a aussi généré des revenus de 8 640\$ pour la saison 2024, en plus de la vente de publicité sur les bornes et sur les vélos.

# Ressources humaines

## Le cœur de nos activités !

En 2024, les employés de la RÉGÎM ont continué à jouer un rôle essentiel dans la réalisation de notre mission vers une mobilité durable et accessible. Grâce à leur engagement et leur expertise, nous avons pu offrir des services de qualité tout en répondant aux besoins croissants de la population.

Cette section met en lumière nos initiatives en matière de développement des compétences, de bien-être au travail et de recrutement pour soutenir une équipe dynamique et dédiée à l'évolution de la mobilité dans la région

## Recrutement : Le défi de la main-d'œuvre

Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, le recrutement de ressources humaines qualifiées demeure un enjeu majeur pour la RÉGÎM. Le secteur du transport exige des connaissances spécialisées, rendant le processus d'embauche encore plus complexe. Pour attirer et retenir les talents, la RÉGÎM mise sur des conditions de travail avantageuses et des salaires compétitifs, tout en valorisant l'engagement et l'expertise de son équipe.

## Formation de l'équipe : Renforcer les compétences et la sécurité

En 2024, la RÉGÎM a mis l'accent sur la formation de son équipe afin de renforcer les compétences et la sécurité des opérations. Deux grands sujets ont été au cœur des apprentissages : la gestion des renseignements personnels et la confidentialité, ainsi que la prévention de l'hameçonnage informatique. Par ailleurs, d'autres formations ont été suivies afin de perfectionner les compétences de chacun des membres de l'équipe dans leur domaine d'activité, assurant ainsi un service toujours plus efficace.

## Formation sur la mobilité durable par Alain Bernier : Mieux outiller les municipalités

En 2024, l'équipe de la RÉGÎM a participé à une formation en mobilité durable dispensée par Alain Bernier et le Conseil régional de l'Environnement de la Gaspésie (CREG). Agissant comme groupe test, la RÉGÎM a permis d'évaluer et d'adapter cette formation avant son déploiement auprès des municipalités de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine. Cette initiative vise à renforcer les connaissances en mobilité durable et à favoriser des solutions adaptées aux réalités locales.

# Portrait financier

## Une gestion rigoureuse au service de la mobilité durable !

En 2024, la RÉGÎM a maintenu une gestion financière responsable, garantissant l'efficacité de ses opérations tout en soutenant le développement de ses services. Cette approche équilibrée a permis de répondre aux besoins croissants de la population tout en optimisant l'utilisation des ressources.

Cette section présente un aperçu détaillé des revenus, des dépenses et des investissements réalisés au cours de l'année, reflétant notre engagement envers une gestion transparente.

### Tarification

Les tarifs pour le transport collectif ont été mis à jour le 1<sup>er</sup> janvier 2024, pour la première fois depuis 2015 :

- Un billet unique a passé de 4 \$ à 5 \$
- Un livret de 10 billets a passé de 30 \$ à 40 \$
- Le prix des abonnements mensuels est resté inchangé afin de stimuler l'achat de ces produits

Les tarifs pour le vélopartage ont été également modifiés. Tout comme le billet unique du transport collectif, le prix du produit moins dispendieux a passé de 4 \$ à 5 \$.

### Optimisation

En 2024, la RÉGÎM a poursuivi l'optimisation de ses outils électroniques afin d'améliorer la gestion du réseau et l'expérience des usagers. L'un des avancements majeurs a été l'intégration complète de la carte d'accès sur l'ensemble du réseau de transport collectif, facilitant ainsi les déplacements et simplifiant le processus de paiement. Grâce à ces améliorations technologiques, la RÉGÎM renforce l'efficacité de ses services tout en offrant une accessibilité accrue aux personnes à mobilité réduite.

### Financement

#### Financement : Électrification de la flotte RÉGÎM

En 2024, la RÉGÎM a obtenu une contribution fédérale de 5 millions de dollars pour amorcer l'électrification de sa flotte de véhicules. Ce financement permettra l'acquisition d'autobus électriques, ainsi que l'installation de stations de recharge. Cette initiative représente une étape significative vers une mobilité plus durable dans la région.

## Bonification du programme collectif : Des améliorations notables

D'autres importants financements bonifiés en 2024 ont permis à la RÉGÎM de poursuivre le développement et l'optimisation de son réseau de transport collectif, avec une attention particulière portée aux Îles-de-la-Madeleine. La signature d'une nouvelle entente avec l'organisme de transport adapté du territoire a permis d'adapter les services aux besoins locaux et de renforcer l'offre de transport. Par ailleurs, des améliorations techniques ont été apportées sur l'ensemble du réseau afin d'optimiser l'efficacité des trajets. Ces efforts ont contribué à une augmentation du nombre de passages enregistrés, tout en réduisant le nombre de kilomètres parcourus, témoignant d'une utilisation plus efficace des ressources et d'une meilleure réponse aux besoins des usagers.

## Taxe sur le carburant : S'adapter face à la baisse des revenus

La RÉGÎM fait face à une diminution de ses revenus en raison de la baisse de la taxe sur le carburant, notamment due à l'augmentation du nombre de véhicules électriques. Cette source de financement étant essentielle au maintien des services de transport collectif, la RÉGÎM explore activement des alternatives viables pour compenser ce manque à gagner. Des solutions durables devront être mises en place afin d'assurer la continuité et le développement des services offerts à la population.

## Une visibilité stratégique et des revenus publicitaires

En collaboration avec Imagi, la RÉGÎM offre une option publicitaire de choix sur le territoire de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine. Les espaces publicitaires sur les véhicules de transport collectif, dans les abribus ainsi que sur les vélos électriques, constituent une opportunité unique pour les entreprises locales souhaitant accroître leur visibilité régionale. Ces revenus publicitaires contribuent également au financement des services de la RÉGÎM, soutenant ainsi le développement de la mobilité durable.

Tableau 7 – Comparaison des revenus publicitaires pour les 3 dernières années

Revenus IMAGI	2022	2023	2024
Affichage autobus	17 593,34 \$	15 520,91 \$	15 164,28 \$
Affichage abribus et vélos	15 824,58 \$	31 447,12 \$	25 767,10 \$
<b>Total</b>	<b>33 417,92 \$</b>	<b>46 968,03 \$</b>	<b>40 931,38 \$</b>

# Communications

## Renforcer le lien avec la communauté !

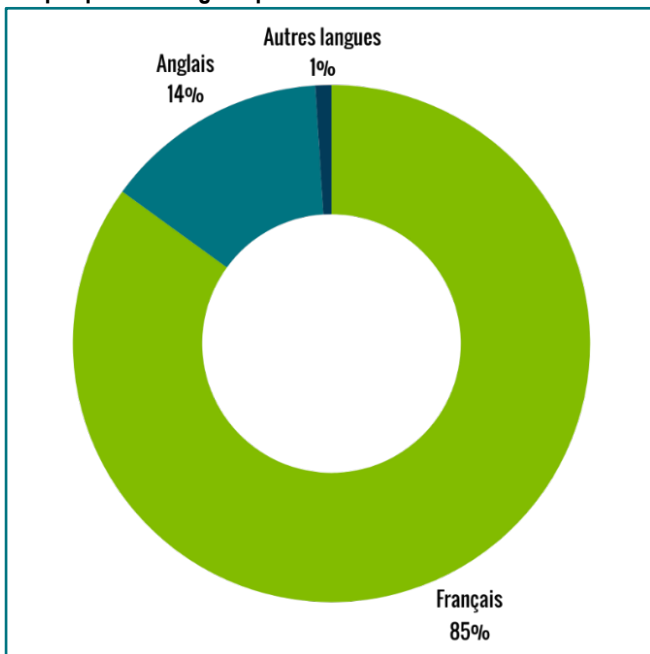
En 2024, la RÉGÎM a intensifié ses efforts de communication pour informer, sensibiliser et engager les citoyens autour de ses services et de sa mission. À travers des campagnes ciblées, des collaborations avec les partenaires locaux et une présence accrue sur les plateformes numériques, la RÉGÎM a consolidé ses liens avec la communauté.

La RÉGÎM avance sur plusieurs fronts pour renforcer ses stratégies de communication en 2024. La rédaction du plan de communication 2024-2026 est en cours, intégrant des objectifs d'éducation et de sensibilisation alignés avec le plan de mobilité durable. Aussi, la définition des besoins et objectifs organisationnels est en cours pour l'élaboration d'un plan de communication interne. Enfin, la rédaction d'un plan de gestion de crises est entamée, avec des rencontres prévues pour finaliser cette importante procédure.

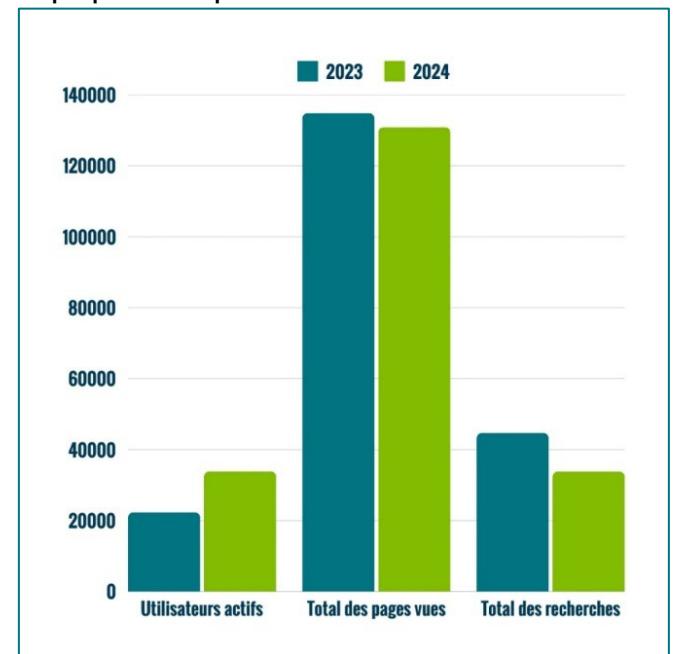
Les sections suivantes mettent en lumière les initiatives de communication qui ont contribué à promouvoir la mobilité durable et à renforcer la notoriété de la RÉGÎM dans la région au cours de l'année.

### Données du Site web : regim.info

Graphique 4 – Langues parlées des visiteurs du site web



Graphique 5 – Comparaisons des données 2023-2024

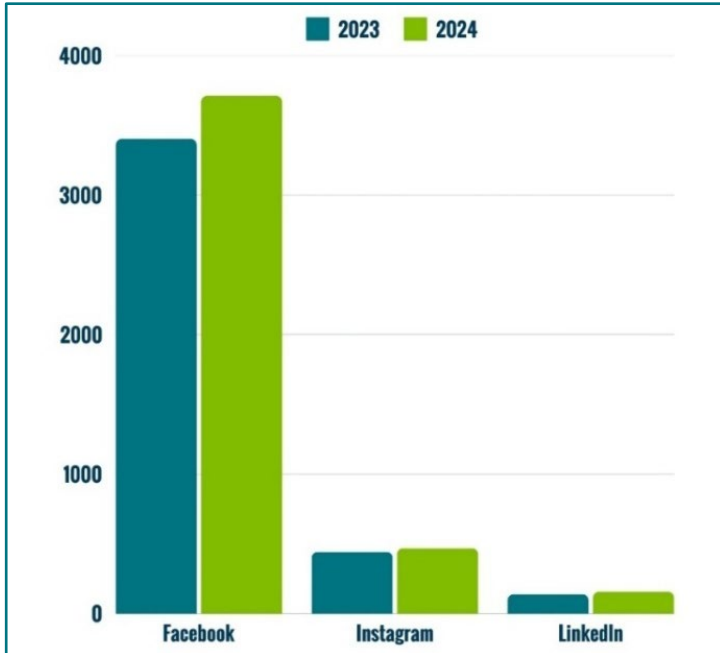


En 2024, le site web de la RÉGÎM est resté un outil central pour informer les usagers sur les services de transport collectif et les options de mobilité durable. Cette section présente les données recueillies au cours de l'année 2024, comparées aux données relevées en 2023, permettant ainsi de mieux analyser la fréquentation, les habitudes des visiteurs et les interactions avec les différentes sections du site afin d'améliorer l'expérience utilisateur.

En 2024, l'analyse des données du site web de la RÉGÎM a permis de mieux comprendre le profil linguistique de ses visiteurs. Le graphique ci-haut illustre la répartition des utilisateurs selon leur langue maternelle, fournissant des indications précieuses pour adapter les communications et améliorer l'accessibilité des services en ligne.

## Statistiques des réseaux sociaux du 1er janvier au 31 décembre 2024

Graphique 6 – Comparaison des abonnés par réseaux 2023-2024



### Stratégies publicitaires réalisées sur les réseaux sociaux

- SKIBUS
- Bonabus
- Service de vélopartage
- Gratuité estivale
- Services aux Îles-de-la-Madeleine
- Navette touristique de Carleton-sur-Mer
- Transport adapté
- Trajets touristiques Gaspé – Percé

## Revue de presse

La RÉGÎM a, une fois de plus, retenu l'attention des médias en 2024 à travers divers sujets marquants. Qu'il s'agisse du rapport annuel, du service BONABUS, du financement pour l'électrification des services de transports, de la bonification des services aux Îles-de-la-Madeleine, du service estival de vélopartage ou encore du Plan de mobilité durable et collective, ces thématiques ont souligné l'engagement de l'organisation envers une mobilité accessible, innovante et respectueuse de l'environnement.

- 47 parutions médiatiques
- 6 communiqués de presse
- 1 documentaire — Délaisser la voiture, même en région ?
- 1 cahier spécial — Quelles villes offrent du vélopartage au Québec ?
- 4 entrevues télé
- 16 entrevues radio

## Sondages

### Sondage annuel : Comprendre les besoins de notre clientèle et améliorer nos services



Le sondage annuel de la RÈGÎM sur les besoins et la satisfaction des usagers du transport collectif a recueilli plus de 120 réponses, principalement de participants âgés de 25 à 35 ans. Ces précieuses données nous permettent de mieux comprendre les attentes des usagers, d'évaluer leur satisfaction et d'orienter les améliorations à apporter aux services pour répondre à leurs besoins.

En 2024, le sondage a permis à une étudiante de remporter 3 mois d'abonnement gratuit au transport collectif, un prix offert à tous les répondants. Ce cadeau lui a permis de se rendre à l'école gratuitement jusqu'à la fin de l'année, illustrant l'impact concret du transport collectif dans le quotidien des jeunes.

### Sondage annuel : Utilisateurs du vélopartage

En 2024, par manque de ressources, le sondage prévu auprès des utilisateurs du service de vélopartage n'a pas pu être réalisé. Malgré cette pause, la RÈGÎM reste attentive aux besoins des usagers et vise à relancer cette initiative lors des prochaines saisons pour mieux adapter le service.

## Renforcer notre image de marque !

En 2024, la RÈGÎM poursuit ses efforts pour renforcer sa visibilité sur le territoire. Le développement de l'identité visuelle s'est poursuivi afin d'assurer une communication cohérente et reconnaissable. Plusieurs actions ont été menées en ce sens, dont l'habillage des bus aux couleurs de sa nouvelle image de marque. De plus, la participation à divers événements spéciaux a permis à la RÈGÎM de promouvoir ses services et d'échanger directement avec sa communauté d'affaires.

### Habillage des nouveaux véhicules

- 6 bus réalisés dans les secteurs de Gaspé, Rocher-Percé et la Baie-des-Chaleurs.
- 2 bus des Îles-de-la-Madeleine étaient prévus pour 2024, elles seront lettrées au début de l'année 2025.

### Image de marque : Définir la voix RÈGÎM

En 2024, avec le soutien de Joanie Robichaud, conseillère en communication et marketing, la RÈGÎM travaille à renforcer et harmoniser son image de marque en définissant une voix claire et cohérente pour ses communications. Cette initiative vise à refléter les valeurs fondamentales de l'organisation – accessibilité, durabilité et innovation – tout en assurant un discours uniforme à travers tous les canaux. En alignant les messages internes et externes, la RÈGÎM souhaite consolider son identité, inspirer confiance et mobiliser les citoyens autour de sa mission.

## Représentation de l'organisation

- Forum National de l'action climatique — Panel : Se donner les moyens de nos ambitions en mobilité durable
- Rentrée scolaire du Cégep de Carleton-sur-Mer
- UTACQ — Congrès 2024
- Balade de la transition socioécologique Gaspésie 2024
- Formation en mobilité durable dans les MRC et les municipalités
- Salon des aînés, MRC Rocher-Percé



# Services à la clientèle

## À l'écoute des usagers !

En 2024, la RÉGÎM a continué de placer les usagers au cœur de ses priorités en offrant un service à la clientèle accessible et attentif. Grâce à des outils de communication modernes et un personnel dévoué, nous avons répondu efficacement aux questions, préoccupations et besoins spécifiques des citoyens. Cette section met en avant les efforts déployés pour améliorer l'expérience des usagers et maintenir un dialogue constructif, essentiel pour l'évolution de nos services.

## Des améliorations internes pour un meilleur service à la clientèle

En 2024, la RÉGÎM a poursuivi l'optimisation de ses processus internes afin d'offrir un service à la clientèle plus efficace et accessible. L'amélioration continue du processus d'adhésion, notamment grâce à l'utilisation de la carte d'accès, permet une gestion simplifiée et une expérience utilisateur bonifiée. Ces ajustements visent à rendre le transport collectif encore plus fluide et adapté aux besoins des usagers.

## Saint-Anne-des-Monts : Un nouveau bureau optimisé

En 2024, la RÉGÎM a relocalisé son bureau de Sainte-Anne-des-Monts afin d'offrir un emplacement plus central et accessible à la population. Ce nouvel espace, mieux adapté aux besoins de l'organisation, permet une utilisation plus efficace des lieux en réduisant les pertes d'espace tout en étant plus économique. Cette transition s'inscrit dans une volonté d'optimisation des ressources et d'amélioration des services pour les usagers.

## Retour de la gratuité estivale : Un succès marqué en Haute-Gaspésie

En 2024, la RÉGÎM a reconduit la gratuité estivale pour les jeunes de moins de 18 ans et les personnes de 65 ans et plus, une initiative qui a connu un franc succès. L'achalandage a bondi de 69 %, témoignant de l'impact positif de cette mesure sur l'accessibilité au transport collectif. C'est en Haute-Gaspésie, particulièrement dans le secteur de Sainte-Anne-des-Monts, que la plus forte augmentation a été observée, confirmant l'importance de cette offre pour les résidents et les visiteurs de la région.

Nous constatons une hausse de 69 %  
par rapport à 2023.

Tableau 8 – Comparaison des passages de la gratuité depuis 2018

	-18 ans	65 ans +	Total
2018	2 500		2 500
2019	3 060		3 060
2020	Gratuit pour tous		8 196
2021	1 185	988	2 282
2022	1 395	1 114	2 509
2023	1 329	1 299	2 628
2024	1 601	2 845	4 446

# Projets et développement

## La RÉGÎM : Bâtir la mobilité de demain !

En 2024, la RÉGÎM a poursuivi ses efforts pour innover et répondre aux besoins changeants de la région en matière de transport. En lançant de nouveaux projets et en améliorant les services existants, nous avons affirmé notre engagement envers une mobilité durable et adaptée à tous. Cette section présente les initiatives marquantes de l'année, les collaborations stratégiques et les investissements réalisés pour soutenir le développement de solutions de transport modernes, efficaces et durables.

### Développement des services aux Îles-de-la-Madeleine

En 2024, la RÉGÎM a bonifié son offre de transport collectif aux Îles-de-la-Madeleine afin de mieux répondre aux besoins des résidents et des visiteurs. Une avancée majeure a été l'ajout d'un service les samedis, marquant une première pour la région et facilitant les déplacements sur l'archipel. De plus, une nouvelle liaison a été mise en place entre l'aéroport et les principaux lieux d'hébergement touristique, améliorant ainsi l'accessibilité pour les voyageurs. Ces améliorations témoignent de la volonté de la RÉGÎM de développer des solutions de mobilité durable et adaptées aux réalités locales, renforçant ainsi l'attractivité des Îles-de-la-Madeleine.

### Un engagement régional pour une mobilité durable

En 2024, la RÉGÎM a franchi une étape importante avec la publication du Plan régional de mobilité durable et collective 2024-2028 et la formation de la Table régionale en mobilité durable. Ce plan stratégique vise à structurer le développement du transport collectif et actif dans une vision intégrée et durable. La mobilité ne se limite pas aux déplacements : elle influence la qualité de vie, l'inclusion sociale et l'attractivité des territoires.

Pour être durable, la mobilité doit être efficace, sécuritaire, équitable et respectueuse de l'environnement. C'est pourquoi le plan s'articule autour de grandes orientations, dont la gouvernance et la concertation, l'accès aux différents modes de transport, l'électrification des véhicules et la sensibilisation à la mobilité durable. La Table régionale en mobilité durable, réunissant divers acteurs du territoire, joue un rôle clé dans la mise en œuvre de ces initiatives en favorisant la collaboration et l'innovation pour répondre aux défis de demain.

### BONABUS : Projet de transport à la demande dans la MRC de Bonaventure

En 2024, la RÉGÎM a célébré la deuxième année du BONABUS, un projet pilote innovant offrant un service de transport à la demande les mercredis après-midi. Cette initiative a permis à de nombreux aînés et groupes de profiter d'un moyen de déplacement autonome, sécuritaire et accessible au sein de leur communauté. Les retours positifs des usagers témoignent de l'impact positif de ce service sur leur qualité de vie, leur permettant de participer à des activités et de renforcer les liens sociaux tout en facilitant leurs déplacements.

## Projet d'électrification du réseau : Un avenir durable en vue

À la suite de l'obtention d'un important financement fédéral, pour son projet d'électrification du réseau de transport collectif, la RÉGÎM marque une avancée significative vers des services de transport plus écologiques. Présentement, la RÉGÎM explore activement les possibilités de différents fournisseurs pour assurer la mise en œuvre de ce projet. Cette initiative vise non seulement à réduire l'empreinte carbone de la RÉGÎM, mais aussi à offrir un service de transport plus moderne et durable à la communauté.

## Mon employeur me transporte : Favoriser la mobilité des travailleurs

La RÉGÎM souhaite développer des solutions de transport adaptées aux besoins des travailleurs et des entreprises de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine à travers son programme *Mon employeur me transporte*. Ce projet vise à faciliter les déplacements domicile-travail en offrant des options de transport collectif efficaces et accessibles. Afin de concrétiser cette initiative, la RÉGÎM est activement en recherche de financement pour bonifier et adapter ses services aux réalités du marché du travail régional.



RÉGÎM  TRANSPORT COLLECTIF

 je lis  je discute  j'économise

RÉGÎM | RAPPORT ANNUEL 2024