



PRIX DE RECONNAISSANCE **NATIONAUX DES ENTREPRISES** DU TRANSPORT COLLECTIF

9 JUIN 2009 • WHISTLER (COLOMBIE-BRITANNIQUE)

partnering for success
les partenariats pour le succès

MERCI AUX COMMANDITAIRES DU PROGRAMME DES PRIX DE L'ACTU 2009

AECOM



BOMBARDIER



DAIMLER BUSES NORTH AMERICA
CIBUS - SETRA - SPRINTER

MERCI AUX MEMBRES DU SOUS-COMITÉ DES PRIX DE L'ACTU 2009

PRÉSIDENT :

Chris Prentice, IBI Group

MEMBRES:

Isabelle Trottier,
Société de transport de Montréal

Larry Ducharme,
London Transit Commission

James Byrns,
Tecsult Inc., Montreal

Lori Patterson,
Halifax Regional Municipality

Anita Wasiuta,
BC Transit

Bob Pinet,
Mohawk Manufacturing & Supply Co.

John Sirovyak,
Edmonton Transit System

Robin West,
Amalgamated Transit Union

Pat Delmore,
Windsor Transit

Bob Goody,
OC Transpo

LES PRIX

SÉCURITÉ

DÉCERNÉ POUR LA MISE AU POINT ET L'APPLICATION D'UN PROGRAMME DE SÉCURITÉ AYANT DONNÉ LIEU À DES AMÉLIORATIONS OU DES PERFECTIONNEMENTS CONSIDÉRABLES DANS LE MILIEU DE TRAVAIL OU À LA SÉCURITÉ DES RÉSEAUX.

INNOVATION

DÉCERNÉ POUR L'ÉLABORATION, L'ADOPTION ET L'APPLICATION DE PRATIQUES INNOVATRICES DANS DES DOMAINES TELS QUE, PAR EXEMPLE, LA TECHNOLOGIE, LES MÉTHODES DE GESTION, LE SERVICE À LA CLIENTÈLE OU ENCORE LES INITIATIVES EN MARKETING.

RENDEMENT SUPÉRIEUR/RÉALISATION EXCEPTIONNELLE

DÉCERNÉ POUR L'EXCELLENCE OU LE RENDEMENT DANS CERTAINS DOMAINES, DONT LES SUIVANTS : • LE PROGRÈS TECHNOLOGIQUE; • LA MISE AU POINT DE NOUVEAUX PRODUITS OU SERVICES; • LA PRODUCTIVITÉ; • LA RENTABILITÉ; • LES PROGRAMMES DE PERFECTIONNEMENT DES RESSOURCES HUMAINES QUI AMÉLIORENT LE LEADERSHIP, LA CRÉATIVITÉ, LA PRODUCTIVITÉ OU LA MOTIVATION.

SÉCURITÉ

DÉCERNÉ POUR LA MISE AU POINT ET L'APPLICATION D'UN PROGRAMME DE SÉCURITÉ AYANT DONNÉ LIEU À DES AMÉLIORATIONS OU DES PERFECTIONNEMENTS CONSIDÉRABLES DANS LE MILIEU DE TRAVAIL OU À LA SÉCURITÉ DES RÉSEAUX.



GRAND RIVER TRANSIT (RÉGION DE WATERLOO) – PROGRAMME D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ POUR L'ENTRETIEN DU PARC DE VÉHICULES DE TRANSPORT COLLECTIF

Grand River Transit (GRT) a mis en place un programme d'entretien préventif pour son parc composé de 210 autobus urbains conventionnels. En février 2007, une inspection menée par le ministère des Transports a révélé que près de 30 pour cent des autobus contrôlés présentaient des défauts. À la suite de cette

étude, le groupe chargé de l'entretien a instauré un programme d'assurance de la qualité afin d'améliorer la sécurité des véhicules.

Ce programme comprend des cours de mise à niveau sur les exigences de réparations du Ministère et sur le Code de la route. Il prévoit des vérifications d'assurance de la qualité effectuées par les superviseurs chaque fois qu'un autobus est inspecté et que les réparations connexes sont réalisées, afin de garantir le respect des normes imposées par le ministère. Il comporte également des vérifications aléatoires bimestrielles visant à simuler les inspections ministérielles.

Ce programme a permis de réduire de 25 pour cent le nombre de pannes qui se produisent pendant le service. L'entreprise a décidé d'étendre ce programme et d'y inclure des vérifications d'assurance de la qualité des travaux de carrosserie, des réparations des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, des travaux réalisés par des entrepreneurs extérieurs, de l'entretien et du nettoyage.



CALGARY TRANSIT – CALGARY TRANSIT S'ATTAQUE À LA SÉCURITÉ ET À LA PROPRIÉTÉ

En 2008, Calgary Transit a renforcé ses initiatives actuelles envers la sécurité et la propriété de son réseau et a mis en place plusieurs nouveaux projets. Elle prévoit notamment embaucher des agents de sécurité supplémentaires, installer des caméras avec réglage panoramique, inclinaison et zoom dans certains lieux, apporter un soutien à l'inspecteur du service de police de Calgary qui dirige l'unité de sécurité du public et d'application de la loi, embaucher un analyste

de données sur la criminalité pour optimiser le déploiement des agents de sécurité, et enfin, recourir à un plus grand nombre d'employés externes pour nettoyer les stations et les nombreuses stations du C-Train.

Les améliorations apportées ont fait chuter de 38 pour cent le taux de criminalité sur la propriété de Calgary Transit. Ce niveau est le plus bas depuis de nombreuses années, et ce, malgré une augmentation de 5,6 pour cent de l'achalandage entre 2007 et 2008.

Une vérification de la sécurité du public menée en 2008 a conclu que, « sur le fond, Calgary Transit avait mis en place de bonnes pratiques pour résoudre les problèmes de sécurité publique et que ces pratiques étaient conformes ou supérieures aux normes des entreprises de même envergure. »

INNOVATION

DÉCERNÉ POUR L'ÉLABORATION, L'ADOPTION ET L'APPLICATION DE PRATIQUES INNOVATRICES DANS DES DOMAINES TELS QUE, PAR EXEMPLE, LA TECHNOLOGIE, LES MÉTHODES DE GESTION, LE SERVICE À LA CLIENTÈLE OU ENCORE LES INITIATIVES EN MARKETING.



ST. JOHN'S TRANSPORTATION COMMISSION – CAMPAGNE DE MARKETING « PLAY YOUR PART »

En mai 2008, la St. John's Transportation Commission a lancé une campagne de marketing incitant les habitants à réduire leur empreinte environnementale en optant, une fois par semaine, pour la marche, le vélo, le covoiturage ou le transport collectif. La Commission a tiré parti des positions actuelles à l'égard de l'environnement et du prix élevé du carburant pour inciter les habitants à modifier leurs choix de transport. Il n'a jamais été question de dénigrer la voiture au profit de l'autobus. En effet, plutôt que de diaboliser la voiture, la Commission a proposé aux habitants d'essayer le transport collectif, tout en se positionnant au sein d'un système de solutions plus écologiques et en adoptant le

slogan suivant : « We all have a part to play... » (nous sommes tous responsables). La Commission a opté pour une stratégie publicitaire informative, et bon nombre de ses annonces ne portaient pas son logo.

Durant l'été, les habitants ont répondu à cet appel et se sont montrés « responsables ». Entre juin et août, la Commission a enregistré le plus haut taux d'achalandage de ses cinquante années d'existence.



SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL – STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT DES MARCHÉS

En 2006, la Société de transport de Montréal (STM) a mené une analyse approfondie qui lui a permis d'élaborer une stratégie complète de développement de marché. Celle-ci comporte quatre volets : améliorer la compétitivité du transport collectif sur les axes routiers à fort achalandage, améliorer le service au centre-ville et en périphérie, adapter le réseau et les services de transport collectif aux besoins de secteurs ciblés, et ajuster les services en fonction des besoins des personnes âgées et des étudiants. Avec l'aide de la Ville de Montréal et du Gouvernement du Québec, la STM a amélioré sa prestation de service sur près de 50 des 196 lignes d'autobus que

compte son réseau. Elle a également augmenté de 17 pour cent son offre de service de métro à l'extérieur des heures de pointe. Ces mesures ont entraîné une réduction du temps d'attente pouvant aller jusqu'à 25 pour cent et ont fait bondir l'achalandage de 4 pour cent au cours de la première année, un taux historique, alors que la STM visait une augmentation de 8 pour cent sur cinq ans.

RENDEMENT SUPÉRIEUR / RÉALISATION EXCEPTIONNELLE

DÉCERNÉ POUR L'EXCELLENCE OU LE RENDEMENT DANS CERTAINS DOMAINES, DONT LES SUIVANTS : LE PROGRÈS TECHNOLOGIQUE; LA MISE AU POINT DE NOUVEAUX PRODUITS OU SERVICES; LA PRODUCTIVITÉ; LA RENTABILITÉ; LES PROGRAMMES DE PERFECTIONNEMENT DES RESSOURCES HUMAINES QUI AMÉLIORENT LE LEADERSHIP, LA CRÉATIVITÉ, LA PRODUCTIVITÉ OU LA MOTIVATION.



TRANSIT WINDSOR – DES ÉLÈVES AMBASSADEURS ASSURENT LE LIEN ENTRE LE TRANSPORT COLLECTIF ET LA COLLECTIVITÉ

En 2007, Transit Windsor, en partenariat avec le Mayor's Youth Advisory Committee (comité consultatif du maire pour la jeunesse), a créé un comité composé de représentants de toutes les écoles secondaires de la ville de Windsor en vue de promouvoir l'utilisation des transports collectifs auprès des élèves. Tous les mois, les membres du comité se réunissent pour discuter

des questions liées aux transports, puis retournent dans leurs établissements respectifs pour promouvoir l'utilisation du transport collectif au sein de la collectivité. Ce comité a également aidé Transit Windsor à participer activement aux événements communautaires et à résoudre des questions liées au transport collectif. Les membres contribuent en outre à l'organisation d'assemblées publiques, proposent des idées pour les programmes et donnent leur avis sur les itinéraires lors de l'examen des services.

En 2008, ce comité a entrepris une campagne de financement au sein de la collectivité afin de soutenir les Olympiques spéciaux d'été 2009 de Windsor, a participé aux événements organisés à l'occasion du Jour de la Terre, et a promu l'utilisation des transports collectifs durant le Mois des aînés.



EDMONTON TRANSIT SYSTEM – LE CENTENAIRE D'ETS, LE PARCOURS DU SIÈCLE

À l'occasion de son centenaire en 2008, Edmonton Transit System (ETS) a organisé plusieurs événements et programmes thématiques afin de faire connaître son histoire, de présenter le rôle qu'a joué le transport collectif dans la croissance d'Edmonton et de susciter un sentiment de fierté à cet égard.

Le succès de ce centenaire repose sur une campagne de publicité et de relations publiques qui a duré un an. Les objets commémoratifs créés par des professionnels (calendrier du

centenaire, vidéo historique et ouvrage retraçant l'histoire d'ETS) ont contribué à la popularité de l'événement. Grâce à un programme de parrainage par les entreprises, ETS a récolté plus de 100 000 \$ pour financer les festivités. Grâce à ses partenariats clés avec l'Edmonton Radial Railway Society et les principaux médias, l'entreprise a pu collecter des fonds pour organiser des événements de grande envergure.

Les programmes, qui comportaient notamment des concours de photos ou d'histoires à caractère historique organisés dans les médias, des circuits historiques dans de vieux autobus et l'exposition d'objets anciens en lien avec le transport collectif, ont nécessité la participation de groupes importants comme les politiciens, les membres du personnel, les étudiants et le grand public.



SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL – LA CONDUITE ÉCOLOGIQUE

Consciente de l'importance de son rôle sur le plan du développement durable, la STM a adhéré au programme « Conduite écologique » en 2005. Ce programme a été appuyé par un plan de communication, à partir duquel les initiatives suivantes ont été élaborées : une vidéo de formation mettant en scène des conducteurs d'autobus, la création d'un logo, une méthode pour mesurer les économies de carburant

réalisées/ingénierie, la publication d'articles dans les bulletins internes pour inciter les employés à appliquer les techniques du programme, la mise en valeur des efforts déployés par les conducteurs sur le plan de l'environnement dans des publications externes, etc.

Avec plus de 2035 conducteurs formés à ce jour, soit environ 72 pour cent de ses conducteurs, la STM a réduit ses émissions de gaz à effet de serre de 6 811 727 kg, ce qui équivaut à retirer de la circulation 1494 voitures parcourant chacune 20 000 km par an. Grâce aux techniques de conduite écologique, l'entreprise a économisé plus de 2,5 millions de litres de carburant. Étant donné que d'ici la fin 2009 tous les conducteurs d'autobus auront suivi la formation, la STM devrait pouvoir réaliser 5 pour cent d'économies supplémentaires sur sa consommation annuelle de carburant



RÉSEAU DE TRANSPORT WHISTLER AND VALLEY EXPRESS (WAVE) –

RENDEMENT DE 1991 À 2008

Le réseau de transport collectif de Whistler and Valley Express (WAVE) a été créé en 1991 et s'est développé avec la collectivité de Whistler. Il dessert une population qui compte 9 800 habitants permanents et 24 000 usagers en hiver, à l'aide de 25 petits autobus (véhicules de 30 à 35 pieds de

long) qui effectuent 69 900 heures de service par an.

Au cours des 17 dernières années, parmi les réseaux municipaux du niveau un de la Colombie-Britannique, le réseau WAVE a toujours connu le plus grand nombre de trajets par personne (293 en 2008), même en utilisant les chiffres de la population de jour (120), ainsi que le plus grand nombre de trajets par heure (41) et le plus bas coût par trajet (2,43 \$). C'est seulement au cours des cinq dernières années que d'autres réseaux du niveau un ont été en mesure d'afficher un taux de recouvrement des coûts supérieur à celui du réseau WAVE, qui est actuellement de 32,4 pour cent. Ce taux est tout de même remarquable étant donné que le conseil municipal de Whistler a pris la décision de ne pas augmenter les tarifs pendant 15 ans, malgré les défis liés au vieillissement du parc et à l'augmentation du prix du carburant.





VILLE DE COBOURG – TRANSPORTS ADAPTÉS AUX BESOINS SPÉCIAUX EN TOUT TEMPS ET TAXIS DISPONIBLES 24H/24, SEPT JOURS PAR SEMAINE

Le Special Needs Transit (SNT) de Cobourg était uniquement disponible certaines heures en semaine, et les possibilités de transport qu'il offrait aux personnes en fauteuil roulant étaient limitées. Le taxi adapté le plus proche était à 45 minutes.

La ville ne pouvait se contenter d'étendre le service SNT existant, car la demande était irrégulière et le coût par trajet aurait été prohibitif. Elle a donc passé un accord avec une société de taxis locale pour mettre à la disposition des usagers du service SNT une autre

camionnette adaptée aux fauteuils roulants durant les heures normales de service où l'autobus du SNT n'est pas en service. Les usagers doivent réserver la camionnette à l'avance et payer le tarif régulier, tandis que le montant affiché au compteur est facturé à la municipalité.

En moins de trois mois, les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite ont eu accès au transport collectif ou au taxi comme n'importe quel autre habitant de Cobourg. Le coût de subventionnement par trajet que paie la municipalité n'est pas plus élevé que le coût par trajet des services existants, et les 17 000 habitants de Cobourg comptent désormais sur un service de taxi disponible 24 heures par jour, sept jours par semaine.



BC TRANSIT – SALT SPRING ISLAND TRANSIT : SERVICE EXCEPTIONNEL, POPULARITÉ INÉGALÉE

Salt Spring Island, situé dans les îles Gulf de la Colombie-Britannique, est le nouveau réseau de transport de BC Transit desservant les régions rurales et les petites villes. Ce réseau, en service depuis 2008, a été utilisé par plus de 47 000 passagers au cours de la première année, soit plus du double des attentes initiales. Salt Spring Island Transit procure un bienfait inestimable aux différents groupes d'usagers, qu'il s'agisse des personnes âgées, des personnes à mobilité réduite, des navetteurs, des jeunes ou encore des visiteurs. Ce réseau permet également d'atteindre l'objectif pour lequel il a été mis en place, à savoir réduire la congestion de Ganges, un village très animé de l'île, et des gares maritimes. Les visiteurs

peuvent choisir de garer leur véhicule dans la région métropolitaine de Vancouver et sur l'île de Vancouver.

Le financement de ce réseau est assuré grâce à des partenariats avec BC Transit, Capital Regional District et Ganges Faerie Minishuttle. Un comité local, le Salt Spring Island Transportation Commission, traite les enjeux locaux. Le financement du parc composé de deux minibus a été accordé dans le cadre de l'Entente sur le transport en commun et du Programme d'infrastructure de transport en commun du gouvernement fédéral.





Main Office/Bureau principal

Suite 1401 55 York Street
55, rue York bureau 1401
Toronto, ON Canada M5J 1R7
Tel/Tél. : 416.365.9800
Fax/Télé. : 416.365.1295

Ottawa Office/Bureau d'Ottawa

1500 St. Laurent Boulevard
1500, boulevard St. Laurent
Ottawa, ON Canada K1G 0Z8
Tel/Tél. : 613.842.3616
Fax/Télé. : 613.744.7271

transit@cutaactu.ca www.cutaactu.ca