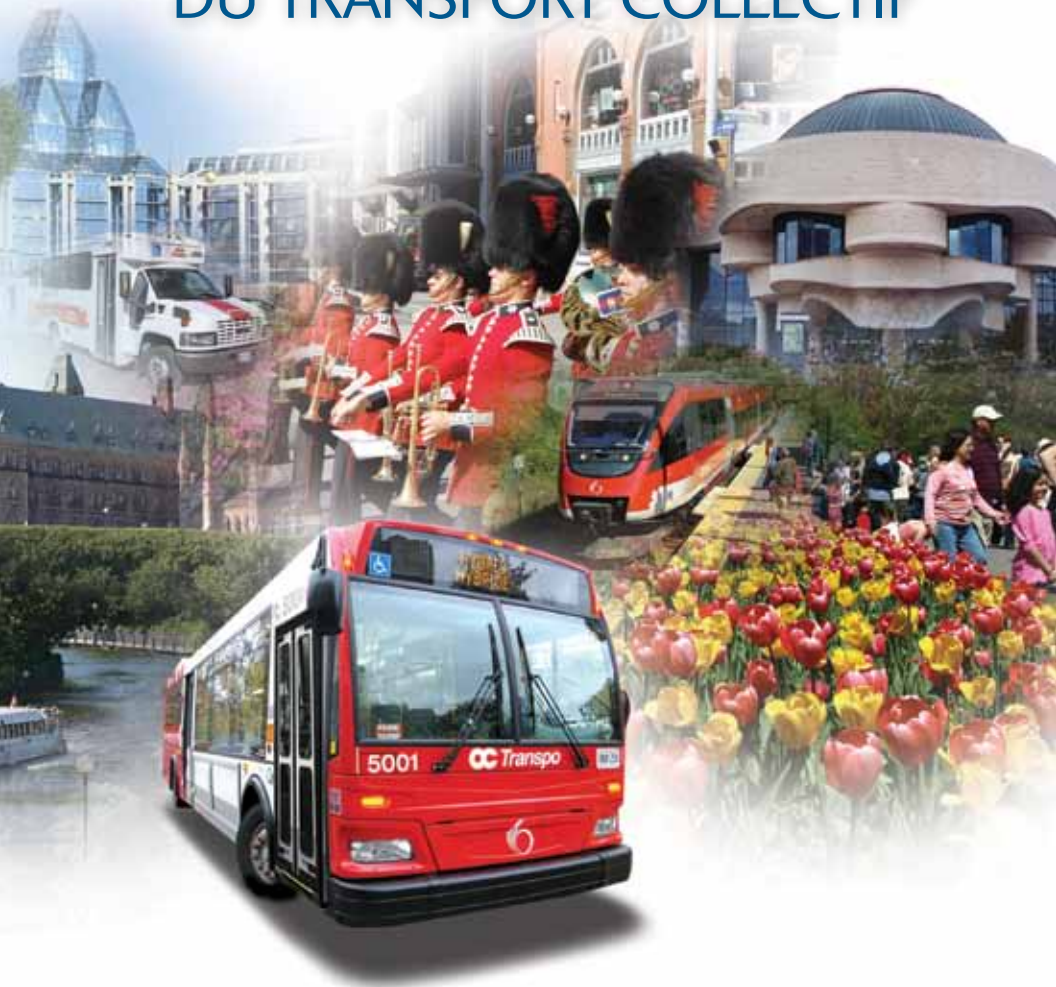


# 2010

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



15 MAI 2010 • OTTAWA, (ONTARIO)

## MERCI AUX COMMANDITAIRES DU PROGRAMME DES PRIX DE L'ACTU 2010

**AECOM**



**BOMBARDIER**



## MERCI AUX MEMBRES DU SOUS-COMITÉ DES PRIX DE L'ACTU 2010

### 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

## 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.

### PRIX SPÉCIAUX 2010

PRIX DÉCERNÉ POUR UN RENDEMENT SUPÉRIEUR ET UNE RÉALISATION EXCEPTIONNELLE

## 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.



### **ASSOCIATION CALGARY HANDBUS - UN CERTIFICAT DE RECONNAISSANCE ATTRIBUÉ PAR LE MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE L'IMMIGRATION DE L'ALBERTA**

Depuis 1971, l'association Calgary HandiBus transporte des milliers de Calgariens à mobilité réduite. Les opérateurs devant fournir d'importants efforts physiques dans le cadre de leurs fonctions, l'Association déclarait en moyenne dix à douze accidents du travail par semaine. La Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT)

versait aux employés concernés environ 130 000 \$ par an. En raison de l'importance de ces prestations, la CSPAAT a jugé le rendement de l'Association insatisfaisant et a augmenté ses primes. En 2009, Calgary HandiBus a rencontré la CSPAAT qui lui a indiqué qu'il pourrait lui falloir sept ans pour redresser la situation. Des plans d'action ont été mis en place pour, à terme, permettre à l'Association d'obtenir le certificat de reconnaissance remis aux employeurs dont le système de gestion de la santé et de la sécurité respecte des normes strictes. Des politiques et des guides ont été élaborés, des évaluations des dangers ont été menées avec les employés, les vérifications de sécurité et les inspections officielles sont devenues la norme, une orientation et une formation ont été conçues puis mises en pratique, et les enquêtes sur les incidents et les accidents ont été améliorées. Calgary HandiBus a fait l'objet d'une vérification à l'automne 2009 et a obtenu une note de 94 %. L'Association est parvenue à faire considérablement chuter le nombre et la gravité des blessures, et la sécurité de ses employés est, à juste titre, devenue une préoccupation centrale. Calgary HandiBus a pu bénéficier d'un rabais de prime de 36 000 \$ grâce à l'obtention du certificat de reconnaissance, récompense qu'elle affiche fièrement.

### **TORONTO TRANSIT COMMISSION - PROGRAMME « WORK SAFE-HOME SAFE »**



Au début de l'année 2008, la TTC a mis en œuvre un plan visant à transformer sa culture de la sécurité au moyen du programme « Work Safe-Home Safe ». La fréquence des blessures entraînant une perte de temps, qui a baissé de 26 % depuis 2007, témoigne de l'efficacité de ce programme. Pour parvenir à réduire le nombre de blessures entraînant une perte de temps chez les conducteurs d'autobus qui sont confrontés à des événements traumatisants et imprévisibles (victimes d'agressions ou de menaces, témoins d'accidents, etc.), tous les bus et les véhicules légers sur rail vont être équipés de systèmes de caméras de télévision en circuit fermé et de protections pour les conducteurs. Reconstruire la culture de la sécurité de la TTC nécessite la participation active des employés qui sont en contact direct avec la clientèle. Un processus de mobilisation des

employés donne aux salariés les compétences nécessaires pour cerner les risques de sécurité au travail et y remédier. Dans le cadre de ce processus, les employés qui sont en contact direct avec la clientèle observent leurs collègues et leur fournissent une rétroaction portant sur les comportements sécuritaires et les comportements à risque qu'ils ont observés. L'objectif fixé est d'observer au moins 80 % des 10 000 employés en contact direct avec la clientèle chaque mois. Le programme « Work Safe-Home Safe » a également permis de réduire de façon notable le taux d'absentéisme (-10 %) et le nombre de griefs syndicaux (-21 %)

## 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.



### **EDMONTON TRANSIT (ETS) - PROGRAMME ÉLECTRONIQUE DE FIDÉLISATION AU TRANSPORT COLLECTIF**

En octobre 2009, ETS a établi un programme électronique de fidélisation au transport collectif en partenariat avec LoyaltyOne (AIR MILES®). La seule création de cette offre novatrice constitue un événement historique, car ETS est devenu le premier organisme gouvernemental à offrir des points de fidélisation AIR MILES.

Le programme vise les navetteurs adultes ainsi que les familles et consiste à récompenser les usagers en fonction de leur fréquence d'utilisation du transport collectif.

L'augmentation de 21 % des ventes de laissez-passer mensuels pour adultes au cours du quatrième trimestre 2009 illustre le succès que rencontre le programme. Par ailleurs, un sondage mené par ETS a révélé que pour 81,4 % des répondants, l'obtention de points AIR MILES lors de l'achat de titres de transport proposés par ETS, constituait un avantage « très précieux », ce qui laisse présager que le programme devrait continuer de s'étendre.



### **OC TRANSPO - SITE WEB « DRIVER'S SEAT »**

En 2010, OC Transpo a étendu le service extranet réservé à ses employés. Le site Web « Driver's Seat », créé en 2008 à l'intention des conducteurs d'autobus, s'adresse désormais à l'ensemble du personnel d'entretien et de transport adapté. Comme dans la plupart des réseaux de transport collectif, les conducteurs et le personnel d'entretien d'OC Transpo ne disposent pas d'adresses électroniques professionnelles et n'ont pas d'accès personnel aux ordinateurs pour consulter les dernières nouvelles au sujet du secteur et de ses activités.

Dans certains lieux de travail, des kiosques et des tableaux d'affichage fournissent quelques renseignements, mais ils ne sont pas aussi pratiques qu'un accès en ligne à domicile. Le site Web « Driver's Seat » est un moyen novateur de fournir aux employés de l'information telle que des bulletins d'activité, des liens vers les nouvelles, des formulaires, des vidéos et des photothèques. Cela leur donne également la possibilité de rédiger des commentaires et de communiquer leurs propres renseignements. Les utilisateurs peuvent en outre fournir leur adresse électronique pour recevoir des messages importants et des alertes. Avec plus de 700 sessions quotidiennes pendant les périodes les plus chargées, cette initiative a été accueillie avec enthousiasme par les opérateurs.



## **BURLINGTON TRANSIT -**

### **ÉCO-MARKETING**

L'éco-marketing dans le domaine du transport collectif est un message essentiel pour augmenter le nombre d'usagers. Burlington Transit a lancé une tournée avec un autobus intégralement habillé, portant le message « Plan it for the Planet... Ride the Bus » (faites-le pour la planète, prenez le bus), afin de demander aux membres du public de s'engager pour l'environnement et de l'écrire sur le bus pour tenter de gagner des prix. Par ailleurs, le

partenariat conclu avec les jeunes d'une organisation locale, « Burlington Green », a aidé le réseau à promouvoir le transport collectif auprès des étudiants grâce à des initiatives de sensibilisation dans les écoles secondaires et par la participation à la première conférence pour les jeunes axée sur l'écologie, la « Eco-Youth Fest ». Ce partenariat a également permis à Burlington Transit de mener un sondage auprès des étudiants au sujet du transport collectif en vue d'augmenter le nombre d'usagers au sein de cette catégorie de population. Le réseau a profité du Jour de la Terre pour organiser une journée de remerciement de la clientèle. À cette occasion, des ambassadeurs du transport collectif et des membres du conseil municipal ont distribué des cadeaux sur lesquels était imprimé le message « The earth thanks you (and so do we.) » (la Terre vous remercie et nous aussi). L'équipe de gestion de la demande en matière de transport a mis en œuvre le programme Bike n' Ride notamment lors de la journée Bike to Work, destinée à encourager les gens à se rendre au travail à vélo, lors de la journée mondiale sans voiture et lors de la Journée de l'air pur Canada. Les recherches annuelles en marketing ont révélé que, par suite de la campagne « Plan it for the Planet », 81 % des usagers du transport collectif comptaient recourir plus souvent à ce mode de transport et que 58 % des personnes non adeptes envisageaient de recourir au transport collectif.



## **LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (STM)**

- LA STM : UN MOUVEMENT

COLLECTIF POUR MIEUX RESPIRER

Dans un contexte de réchauffement climatique et dans le cadre de son Plan d'affaires 2007-2011, la STM adopte des mesures stratégiques visant à accroître son achalandage de 8 % et à augmenter son offre de service de 16 % d'ici 2011. Elle travaille activement au

développement de son offre (11 % plus au réseau des autobus et 27% plus dans le métro) et se dote d'un positionnement et d'une nouvelle identité visuelle pour convaincre ses publics-cibles de poser un geste pour l'environnement et de délaissier la voiture au profit du transport collectif. Cette stratégie conduira au déploiement d'une campagne originale et efficace dans les quotidiens, les panneaux d'affichage extérieur et dans le réseau de la STM. En moins d'un an, les sondages témoignent d'un mouvement significatif de perceptions et d'intentions. En effet, selon Ipsos Descarie, 86 % des gens sondés affirment que la campagne donne le sentiment que la STM se soucie de l'environnement alors que 83% disent que la campagne accroît la perception que le transport collectif est un bon geste pour l'environnement. De moyen de transport « économique », le transport collectif devient un moyen « écologique » de se déplacer et permet aux citoyens de faire LEUR PART pour la planète. Le taux de satisfaction de la clientèle enregistre une nette progression, passant de 79 % en 2007 à une pointe de 88 % en juin 2009. Malgré la récession, la STM réussit à dépasser son achalandage record de 2008 et enregistre 382,8 millions de déplacements (0,3 M de plus). Enfin, les entreprises et les organismes de la région sont de plus en plus nombreux à vouloir s'associer à la STM pour promouvoir le transport collectif lors de leurs événements. La STM entend continuer de travailler pour que le transport collectif devienne le geste environnemental numéro 1 des citoyens de la grande région de Montréal. Le mouvement collectif est en marche!



## **GIRO - BIDWEB : UN CONTRÔLE ACCRU SUR LE PROCESSUS DE SOUMISSION POUR LES OPÉRATEURS**

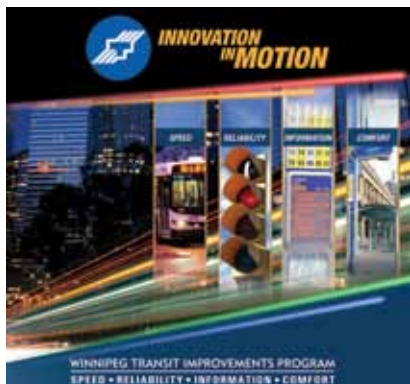
BidWeb est un outil en ligne proposé dans le cadre de la solution HASTUS de GIRO, qui facilite la présentation de soumissions groupées pour les roulements en donnant aux opérateurs la possibilité de communiquer leurs propres préférences en la matière. Le fait de confier cette tâche aux opérateurs

permet de réduire considérablement la charge administrative et le risque d'erreur lié au traitement manuel ou individuel des soumissions, effectué par les administrateurs pour les affectations de roulement, les jours de congé ou les soumissions en remplacement de jours de congé. Grâce à BidWeb, les opérateurs ont amplement le temps de visualiser les dernières offres de roulement en ligne avant que leur groupe ne présente l'ensemble de ses soumissions. L'accès en ligne leur donne également la possibilité de visualiser, de modifier et de soumettre leurs préférences à distance, notamment depuis leur domicile, pour plus de commodité. Le secteur chargé du transport collectif de la ville de Phoenix a mis en place BidWeb afin d'améliorer les possibilités de soumission du logiciel HASTUS. Cette initiative a augmenté le taux de satisfaction des opérateurs et a rendu le processus de soumission plus rapide et plus économique. Elle a également réduit de 15 à 20 % les tâches quotidiennes des administrateurs de la répartition et a permis d'économiser 40 heures par semaine consacrées, entre autres, à la saisie, à la révision de données et aux appels téléphoniques. Ces résultats étaient supérieurs à la norme. En effet, BidWeb a facilité la tâche des opérateurs en leur permettant de présenter leurs soumissions à distance s'ils sont en congé lors du processus de soumission, et il a contribué à éliminer la quasi-totalité des risques d'erreur humaine et des problèmes technologiques.



## 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.



### **WINNIPEG TRANSIT SYSTEM - RÉVOLUTIONNER LE SERVICE DE TRANSPORT DE WINNIPEG : « LE MATÉRIEL » ET « LE VIRTUEL »**

Le Winnipeg Transit System a mis en œuvre d'importantes modifications afin d'améliorer la fluidité, la fiabilité, l'accessibilité, le confort et la commodité de ses services. Les améliorations « matérielles » comprennent notamment la modernisation de plus de 500 arrêts (nouveaux abris chauffés, signalisation, bancs, aménagement paysager) afin d'offrir des aires d'attente sûres et confortables; de nouvelles mesures assurant la priorité au transport collectif (voies réservées, priorité du transport collectif aux feux de circulation, voies d'évitement de file d'attente) afin d'améliorer la fluidité et la fiabilité de dix « couloirs de

qualité »; de nouvelles installations de parc-o-bus afin d'offrir davantage d'options de navettage aux Winnipegéois; un programme accéléré de remplacement des autobus afin de renouveler le parc de véhicules de transport collectif à l'aide d'autobus à plancher surbaissé, facilement accessibles; la construction du Southwest Rapid Transit Corridor, le premier projet de transport collectif rapide de Winnipeg.

Les améliorations « virtuelles » comprennent l'utilisation d'applications novatrices de la technologie de systèmes de transport intelligents afin d'améliorer la prestation des services et de faciliter l'utilisation du transport collectif. La technologie « iBUS » a été installée dans l'ensemble du parc de véhicules (localisation automatique, surveillance du respect des horaires, affichage et annonce du « prochain arrêt », caméras de sécurité, comptage automatique de passagers). Un nouveau système pour le centre de contrôle, Intracom, qui a été conçu par le personnel interne, offre de nouveaux outils de surveillance des services et de gestion des incidents afin d'améliorer la gestion des activités quotidiennes. L'information des passagers en temps réel est maintenant fournie par différents moyens et les passagers peuvent télécharger un petit logiciel pour vérifier les départs à leurs arrêts.

Le public a réagi de façon très positive à ces améliorations et le nombre d'utilisateurs du réseau a continué à augmenter de manière constante.





## **METRO TRANSIT, HALIFAX REGIONAL MUNICIPALITY - METROX**

En août 2009, Metro Transit a mis en place le service MetroX afin d'offrir un service express sur l'autoroute reliant Tantallon, une collectivité d'environ 36 000 habitants située à une trentaine de kilomètres d'Halifax, directement au centre-ville d'Halifax. Le nouveau service offre un trajet d'une durée de 30 minutes sans arrêt, en fonction des besoins des navetteurs. La fréquence est de 30 minutes durant les heures de pointe. Plusieurs voyages sont effectués en mi-journée.

Les clients ont réagi à ce service de façon extrêmement positive. Plus de 75 % des usagers sont de nouveaux clients de Metro Transit; ils ont choisi de laisser leur véhicule à la

maison, car le MetroX est une option économique, écologique et commode. Les clients ont également mentionné que la gentillesse du conducteur et le confort en général sont des éléments clés qui influencent leur choix du MetroX comme leur moyen de transport privilégié. Depuis que le service a été mis en place, les ventes de la carte mensuelle ont augmenté de plus de 85 % et Metro Transit a déjà augmenté ses niveaux de service pour répondre à la demande de la clientèle.

Le MetroX répond à la demande d'un service rural d'autobus express qui a été formulée par les habitants; on envisage de l'intégrer dans le plan régional. Compte tenu du succès du MetroX, on prévoit de nouvelles voies pour desservir d'autres collectivités rurales de la Municipalité régionale d'Halifax qui sont reliées au centre-ville d'Halifax par des autoroutes.



## **BOMBARDIER TRANSPORTATION - THE OLYMPIC LINE - VANCOUVER'S 2010 STREETCAR**

Olympic Line – Vancouver's 2010 Streetcar a mis en place les tramways FLEXITY de BOMBARDIER, soit les premiers tramways à planchers entièrement surbaissés en Amérique du Nord. Du 21 janvier au 21 mars 2010, deux tramways FLEXITY, fournis et exploités par Bombardier Transport, ont transporté plus de 550 000 habitants de Vancouver, visiteurs et athlètes sur le circuit Olympic Line de 1,8 kilomètre. Ce service était offert gratuitement aux passagers pendant les 60 jours. Reliant le village olympique et

paralympique et Granville Island, les tramways fiables et accessibles étaient en service sept jours par semaine, 18 heures par jour. Ils ont parcouru un total de 24 760 kilomètres sans aucune panne technique, aucun retard aux stations et sans causer aucune blessure. Pendant les Jeux d'hiver de 2010, le nombre d'usagers de ce moyen de transport écologique a atteint un sommet de 25 000 en une seule journée. Le projet de démonstration des tramways de 60 jours, coparrainé par Bombardier et la Ville de Vancouver et appuyé par la Société canadienne d'hypothèques et de logement, a été utilisé par plus de 500 visiteurs de l'industrie. Les tramways FLEXITY ont été prêtés par la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles.

Le circuit Olympic Line s'est vu décerner une étoile de fiabilité par le Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 (COVAN) dans le cadre du programme visant à reconnaître un produit ou un service qui représente une nouvelle solution aux problèmes de durabilité à l'échelle locale et mondiale.



## **SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL (STM) - UN MÉTRO PERFORMANT**

Fermement engagée dans un processus d'amélioration continue, la STM a entrepris, en 2000, une série de mesures stratégiques visant à améliorer l'efficacité de son métro et à offrir un service optimal à sa clientèle. S'inspirant des meilleures pratiques dans le monde, la STM s'est d'abord concentrée sur l'augmentation de son offre de service en période de pointe ainsi qu'en période hors pointe. Elle a réorganisé les

activités de maintenance des trains permettant d'assurer une meilleure fiabilité et revu à la baisse le nombre de trains immobiles. Elle a réaménagé ses voitures MR-73 de façon à accroître leur capacité de (10%) et à offrir une meilleure fluidité. Elle a procédé au marquage au sol sur les quais de certaines stations dans le cadre d'un projet pilote visant à faciliter l'accès des passagers à la sortie et à l'entrée des voitures de métro et instauré un meilleur contrôle de la perception avec l'implantation de la carte OPUS. Enfin, la STM a réorganisé le travail des préposés à l'entretien afin d'offrir à sa clientèle des stations de métro plus propres. Malgré un matériel roulant vieillissant (les voitures du métro de Montréal figurent parmi les plus vieilles au monde), la STM a gagné son pari. De 2000 à 2009, l'offre de service a connu une croissance de 31 % et ce, sans l'acquisition d'une seule voiture de métro supplémentaire. La productivité (heures travaillées par million de kilomètre-voiture) s'est accrue de 16 %, le nombre d'arrêts de service a diminué de 26 % alors que le nombre de trains immobiles est passé de 17,5 % à 13,4 % pour la même période. De plus, en 2009, un sondage de satisfaction de la clientèle a révélé un taux de satisfaction de 84%. À noter que ce défi a été relevé tout en atteignant des niveaux record de présence au travail, de santé et sécurité des travailleurs et de mobilisation des 2 300 employés.



## **EDMONTON TRANSIT - SENIORS ON THE GO**

Le programme estival Seniors on the Go Travel Training vise à aider les citoyens aînés à se sentir à l'aise, confiants et en sécurité lorsqu'ils utilisent le transport collectif. Des groupes formés d'au moins dix aînés (habituellement entre 20 et 30) peuvent monter gratuitement à bord d'un autobus nolisé à plancher surbaissé, offrant des services personnalisés, pour se rendre à une destination de leur choix dans la ville

d'Edmonton. À bord de ces autobus nolisés, un coordonnateur des stagiaires d'été d'ETS donne un aperçu de l'accessibilité du transport collectif et fournit des renseignements sur les tarifs, la sécurité, la façon de planifier des déplacements en transport collectif et les lignes particulières desservant le quartier, afin de pouvoir avoir accès quotidiennement à des services et à des activités.

Depuis son lancement en 2007, ce programme interactif et éducatif a été offert à plus de 1 800 aînés issus de plus de 60 résidences et centres d'activités. Voici les résultats du sondage de 2009 sur la satisfaction des participants du programme Seniors on the Go : 90 % des aînés estiment que la présentation de la formation sur les déplacements leur a été bénéfique personnellement; 82 % se sont sentis davantage en sécurité en utilisant l'ETS en raison de la présentation Seniors on the Go et de leur expérience; 75 % sont plus susceptibles d'utiliser l'ETS à l'avenir en raison de cette présentation et 78 % se sentent plus à l'aise lorsqu'ils utilisent les services de l'ETS. Outre une formation sur les déplacements offerte aux aînés d'Edmonton, ce programme donne l'occasion aux étudiants de niveau universitaire d'occuper un emploi professionnel dans un réseau de transport collectif, ce qui leur ouvre des possibilités de carrière.



#### **TRANS LINK - RENDEMENT LORS DES JEUX OLYMPIQUES**

Le nombre total d'usagers de tous les moyens de transport de TransLink pendant les Jeux olympiques en février était 31 % supérieur à la normale, soit une moyenne de 1,58 million d'embarquements par semaine. Peu après l'attribution des Jeux à Vancouver, en 2003, TransLink a créé une unité spécialisée, composée de son personnel et de celui de BC Rapid Transit

et de la Coast Mountain Bus Company, pour élaborer son plan d'activités. Outre le transport de sa clientèle régulière, TransLink avait pour rôle pendant les Jeux olympiques de transporter les spectateurs, les travailleurs et les bénévoles des Jeux. TransLink a également offert au COVAN son programme TravelSmart qui consiste en une campagne visant à fournir des options de déplacement aux entreprises et aux navetteurs locaux afin de faciliter le déplacement des navetteurs et des clients ainsi que le transport des biens pendant les Jeux. Grâce à cette campagne, on a réussi à atteindre le taux de 30 % de diminution de la circulation des véhicules automobiles dans le centre-ville de Vancouver, où les restrictions de stationnement et de circulation, ainsi que les déplacements supplémentaires liés aux Jeux olympiques exerçaient une pression accrue sur le réseau routier et le réseau de transport collectif.

Les planificateurs de TransLink ont élaboré le plan d'activités en fonction du calendrier des Jeux Olympiques, de la capacité des lieux ainsi que de l'assistance prévue aux pavillons et aux sites en direct afin de déterminer les besoins supplémentaires en matière de services de transport collectif. Toutefois, la demande réelle était bien plus élevée, car les gens ont afflué vers les sites du centre-ville. TransLink a prévu la souplesse nécessaire pour que les sociétés en exploitation puissent offrir systématiquement plus de services que ce qui était prévu dans le plan. Par exemple, Coast Mountain Bus a souvent ajouté plus de 160 autobus sur demande pour répondre à l'affluence de passagers. À l'occasion, BC Rapid Transit a mis en service tous les trains des lignes Expo et Millennium qui étaient mis en réserve. Pendant les Jeux olympiques, TransLink a enregistré une participation à grande échelle au programme TravelSmart. Un grand nombre de personnes étaient désireuses de changer leur façon d'utiliser le réseau de transport.



#### **INIT, INNOVATIONS IN TRANSPORTATION, INC. - RENDEMENT SUPÉRIEUR DU RÉSEAU PENDANT LES JEUX OLYMPIQUES D'HIVER DE 2010**

La South TransLink, la commission de transport de Vancouver et le fournisseur de transport pendant les Jeux olympiques d'hiver, a enregistré un record de 1,5 million d'utilisateurs des services de son parc d'autobus chaque jour, y compris les voies de transport collectif rapides, les lignes d'autobus, les trains et les autobus SeaBus de la ville. Avec un nombre moyen d'usagers quotidiennement, de 60 % supérieur à la normale, TransLink a surmonté tous les obstacles grâce à sa planification méticuleuse, aux compétences et à l'engagement de son personnel, ainsi qu'à la technologie remarquable des transports d'INIT. L'exploitation d'un réseau de transport collectif pendant un événement mondial de grande envergure n'est pas une mince affaire. En 2006, TransLink s'est associé à INIT afin d'offrir un système avancé de gestion des parcs de véhicules et de munir plus de 1 500 véhicules d'ordinateurs en vue de ce grand événement. Grâce au réseau d'INIT, TransLink a eu à sa disposition les outils nécessaires pour transporter les masses sans à-coups et sans perturbations importantes. D'ailleurs, Canada NewsWire, la principale source de nouvelles et d'information du Canada, a qualifié le plan de transport de « succès total ». Les athlètes canadiens ont remporté 26 médailles, dont plus de la moitié sont des médailles d'or. Quant à TransLink et INIT, ils ont réussi ensemble à repartir avec la satisfaction d'avoir géré avec succès cet événement de classe mondiale en offrant un service de première classe.



## **TRANSLINK ET BC TRANSIT - PLAN DE TRANSPORT OLYMPIQUE RÉUSSI**

TransLink et BC Transit ont fait du plan de transport olympique intégré de 2010 un succès. Les planificateurs des transports, chargés d'un des éléments les plus complexes et essentiels des Jeux olympiques, se sont fixés l'objectif louable de diminuer l'utilisation des véhicules d'au moins 30 % pendant les Jeux afin de faire en sorte que les athlètes et les officiels, entre autres, puissent se rendre aux événements à temps et que les habitants puissent se déplacer efficacement. Tout au long des Jeux olympiques, Metro Vancouver et le couloir Sea to Sky ont enregistré un nombre record de marcheurs, de cyclistes ou d'utilisateurs du transport collectif, ainsi

qu'une diminution globale de l'utilisation des véhicules. Plus précisément, l'utilisation des véhicules a diminué de plus de 35 % chaque jour. De plus, TransLink a transporté en moyenne 1,5 million de personnes par jour pendant les Jeux olympiques, soit une augmentation de 730 000 déplacements par jour, alors que le nombre d'usagers du réseau de transport collectif de BC Transit était cinq fois plus élevé que la normale hivernale.



## **BC TRANSIT - JEUX OLYMPIQUES ET PARALYMPIQUES D'HIVER DE 2010 À VANCOUVER – WHISTLER**

En février 2010, BC Transit a offert un service de transport collectif exceptionnel à Whistler et dans les collectivités avoisinantes de Squamish et de Pemberton pour les Jeux olympiques d'hiver. Le service était offert en partenariat avec Pacific Western Transportation, l'entreprise engagée par BC Transit pour offrir le service de transport collectif dans la région. Ce service a également été soutenu par l'industrie du transport collectif à l'échelle nationale. Parmi les partenaires et les partisans dans l'ensemble du pays, qui ont contribué de façon majeure à ce succès, mentionnons les

membres d'affaires de l'ACTU et les membres du réseau de transport collectif. Ce partenariat à l'échelle nationale a permis d'offrir cinq fois plus de services aux résidents, aux spectateurs des Jeux olympiques, aux travailleurs régionaux et au personnel des Jeux pendant le mois. Il a en outre permis d'attirer un nombre record d'usagers. Ces résultats ont été obtenus grâce à un parc de véhicules de démonstration, dont les nouveaux autobus Nova Bus et 20 nouveaux autobus New Flyer dotés d'une pile à hydrogène. Il s'agit du plus grand parc de véhicules de ce genre au monde.

Cette occasion et cette expérience uniques ont permis de démontrer la force de l'équipe de BC Transit et de l'industrie du transport collectif du Canada dans la prestation de services de classe mondiale.



**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/Télec. :** 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/Télec. :** 613.744.7271

**[transit@cutaactu.ca](mailto:transit@cutaactu.ca) [www.cutaactu.ca](http://www.cutaactu.ca)**