



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



PRIX DE RECONNAISSANCE  
NATIONAUX DES ENTREPRISES  
DU TRANSPORT EN COMMUN

**27 MAI 2008 EDMONTON (ALBERTA)**



*Past Reflections. Future Visions.*  
*Réflexions du passé. Visions de l'avenir.*

## MERCI AUX COMMANDITAIRES DU PROGRAMME DES PRIX DE L'ACTU 2008



**BOMBARDIER**



## MERCI AUX MEMBRES DU SOUS-COMITÉ DES PRIX DE L'ACTU 2008

### PRÉSIDENT :

Chris Prentice, IBI Group

### MEMBRES:

Isabelle Trottier,  
Société de transport de Montréal (STM)

Larry Ducharme,  
London Transit Commission

James Byrnes,  
Tecsult, Montreal

Lori Patterson,  
Halifax Regional Municipality

Pat Pellegrino,  
Calgary Handi-Bus Association

Bob Pinet,  
Mohawk Manufacturing & Supply Co.

John Sirovyak,  
Edmonton Transit System

Robin West,  
Amalgamated Transit Union

## 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.

### OC TRANSPO - PROGRAMME DES AGENTS SPÉCIAUX



Le 1<sup>er</sup> avril 2007, la Ville d'Ottawa et les Services de transport en commun ont lancé un programme de Agents spéciaux du transport en commun, qui les autorise à appliquer des lois provinciales. Depuis lors, trente-neuf agents d'application de la Loi du transport en commun ont ainsi achevé avec succès le programme de formation des agents spéciaux. À la suite de l'autorisation ministérielle, la Commission de services policiers d'Ottawa a désigné ces personnes comme agents spéciaux.

Depuis la mise en œuvre du programme en 2007, le taux de criminalité dans le réseau de transport par 100 000 usagers a chuté de 24 pour cent par rapport à l'année antérieure. En 2007, le nombre d'usagers de l'OC Transpo a augmenté de 3 806 750 comparativement à l'année précédente. Le nombre d'appels de service au Centre des communications de l'application de la Loi du transport en commun est passé de 8 577 en 2006 à 12 562 en 2007.

La nomination et la désignation des agents spéciaux ont permis de rationaliser l'affectation des ressources policières, de renforcer la prévention de la criminalité, d'améliorer la sécurité communautaire et de réaliser des économies d'efficacité pour la Ville d'Ottawa.

### 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.

### BOMBARDIER TRANSPORT, AMÉRIQUE DU NORD - LE CLIMAT EST PROPICE À UNE CAMPAGNE DE SENSIBILISATION AUX TRAINS

Le monde entier est profondément conscient des émissions de gaz à effet de serre et du réchauffement planétaire, et la demande en vue de mettre en place des solutions de transport public plus propres, plus écologiques et plus efficaces est à la hausse.



Bref, le climat est propice à la campagne de sensibilisation de Bombardier Transport : Le climat est favorable aux trains. Cette démarche vise à atteindre plusieurs groupes cibles en même temps, que ce soit les médias, les spécialistes du secteur, les décideurs ou le public.

La campagne met en valeur les produits de Bombardier Transport comme étant les solutions aux défis d'aujourd'hui et de véritables catalyseurs du changement pour l'avenir de nos villes et de nos collectivités.

Cette campagne comporte toute une série d'annonces publicitaires, ainsi que des événements, des objets d'exposition et des articles promotionnels. Tous ces éléments s'allient pour que tous les groupes cibles parviennent à la même destination : [www.theclimateisrightfortrains.com](http://www.theclimateisrightfortrains.com)

La campagne a été lancée en mai 2007 et elle continuera d'évoluer et de s'étendre.

## 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 SYSTEM - MODÈLE DE DÉPLOIEMENT DES RESSOURCES EN SÉCURITÉ AXÉ SUR LE RENSEIGNEMENT



Le Service de sécurité de l'Edmonton Transit a mis au point un modèle de déploiement des ressources en sécurité qui est axé sur le renseignement dans le but de promouvoir la prévention de la criminalité et la dissuasion en faisant appel à des patrouilles proactives aux lieux de transport en commun. Le modèle utilise une technique d'exploration de données novatrice qui met à profit la répartition spatio-temporelle de la criminalité. Le renseignement sert alors à

créer le cœur du modèle : les Prévisions quotidiennes de la criminalité.

Il s'agit essentiellement d'une carte de menaces qui montre où se trouvent les « points chauds » un jour donné, et le personnel de la sécurité peut ainsi concentrer ses efforts à ces endroits. Les prévisions de la criminalité sont mises à jour quotidiennement et figurent sur le portail web intranet du Service de sécurité de l'ETS où les agents chargés de la sécurité peuvent parcourir régulièrement les rapports de renseignements actualisés.

Depuis que les Prévisions quotidiennes de la criminalité ont vu le jour en 2006, le Service de sécurité dans les transports en commun a enregistré une hausse des interventions proactives – lorsque les agents sont sur les lieux avant que les troubles éclatent -- de 59 pour cent. Les interventions réactives – lorsque les agents donnent suite à un incident après qu'il s'est déclenché – ont baissé de 52 pour cent. La réussite de ce modèle de prévisions a capté l'intérêt du Service de police de l'Edmonton, qui cherche maintenant à savoir si ce modèle peut compléter ses techniques de déploiement axé sur le renseignement.

### KINGSTON TRANSIT - LES AMÉLIORATIONS AU SERVICE, LA NOUVELLE IMAGE DE MARQUE ET LE PROGRAMME DE MARKETING



En 2007, Kingston Transit a commencé à améliorer le service, entre autres, en mettant en place de nouveaux circuits, un horaire plus commode et des relations plus fructueuses avec les usagers. En même temps, il fallait renouveler l'image de marque « KT », vieille de trente ans.

« MyRide » a été créée. C'est une nouvelle campagne sur l'image de marque et la promotion des transports qui rend l'expérience de Kingston Transit plus personnelle et orientée vers les divers groupes cibles. En plus du nouveau logo dynamique « K », la campagne incorpore de nouvelles cartes de parcours conviviales, désignations de circuit et signalisations.

De plus, un photographe a mis en place un studio mobile à l'arrière d'un autobus en mouvement de Kingston Transit, et le personnel de l'agence publicitaire s'est occupé de recruter, d'interviewer et de photographier les usagers au moment où ils montaient à bord de l'autobus – mettant ainsi en vedette de vrais visages et de vrais récits de Kingston Transit, par le biais d'imprimés, d'annonces à la radio, sur les autobus et à l'extérieur.

Les améliorations du service jointes à la sensibilisation de la population ont donné lieu à un accroissement de l'achalandage de 7,5 per cent en 2007 et ont fait la une du journal Whig-Standard de Kingston.

## 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.

### INNOVATIONS IN TRANSPORTATION INC. (INIT)- APPLICATION DU SYSTÈME DE TRANSPORT INTELLIGENT À YORK REGION/VIVA



En 2007, la société Innovations in Transportation Inc. (INIT) est parvenue à installer son système de transport intelligent (STI) sur 85 véhicules du service rapide par bus « VIVA » de York Region. Par la suite, York Region entame l'intégration de cette technologie avant-gardiste à son réseau d'autobus conventionnel, YRT, comptant 270 véhicules. Il a fallu moins de trois ans pour que le projet Viva passe du concept à la réalité et INIT a achevé ce projet d'envergure dans les délais fixés. L'installation

de ce système innovateur constitue un projet de premier plan au Canada en ce qui concerne l'application de cette technologie sur un seul système de transport en commun.

Parmi les éléments du service rapide par bus « VIVA » et par la suite le réseau YRT, mentionnons : un système de contrôle du transport intermodal de INIT – un système intermodal perfectionné Répartition assistée par ordinateur/localisation automatique des véhicules (CAD/AVL). Viva a également reçu un outil de planification (MOBILE-PLAN), qui affiche les renseignements aux voyageurs en temps réel à tous les arrêts et terminus, la signalisation routière prioritaire, le GPRS pour la transmission des données et le GSM pour la communication vocale. Chaque véhicule était muni d'un ordinateur de bord COPILOTpc de INIT, qui s'appuie sur la technologie intégrée Windows XP. L'installation de ce système intégré et perfectionné par INIT a permis à YRT/Viva d'établir des normes élevées et d'offrir un service de qualité à ses usagers de la région de York, en Ontario.

### DAYTECH LIMITED - PROTOTYPAGE VIRTUEL D'ABRIBUS SUR MESURE



Pour que deux abribus de grande capacité de 39 pieds, installés dans des endroits temporaires et appartenant à Edmonton Transit, puissent être réinstallés et reconfigurés en un abribus de 78 pieds, il fallait un concept faisant appel à la transportabilité et aux techniques d'installation modulaire.

En exploitant les capacités de prototypage virtuel et de modélisation 3D de Daytech, un système modulaire pratique a été mis au point. En optimisant la fabrication des éléments préfabriqués et en concevant des branchements mécaniques, on a pu supprimer la fabrication sur place. L'équipe d'ingénieurs de Daytech a mis au point une solution par éléments pour reconfigurer le tracé lorsque deux abribus sont joints de manière à réduire au minimum le temps d'installation sur les lieux.

Pour assurer l'efficacité maximale, une aire d'attente entièrement cloisonnée assortie de brise-vent et d'une porte électrique a été incorporée à la conception. Pour lutter contre la chaleur estivale, un système de ventilation à air forcé a été prévu pour l'aire cloisonnée, en plus d'une zone d'attente recouverte à l'extérieur.

## 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 SYSTEM - DATS MET EN PLACE LA TECHNOLOGIE DE MESSAGE TÉLÉPHONIQUE



L'équipe du projet de réponse vocale interactive (RVI) de DATS, conjointement avec la Ville d'Edmonton, est parvenue à mettre en place le logiciel RVI en mai 2007.

La réponse vocale interactive (RVI) est un nouveau système qui envoie aux clients un message téléphonique pour leur faire savoir que leur autobus DATS est en chemin. Les chauffeurs amorcent l'appel téléphonique automatisé en appuyant sur un bouton du terminal de données mobile lorsqu'ils se trouvent à cinq à dix minutes de l'adresse du client.

Les premiers commentaires formulés par les clients et les chauffeurs sont très positifs. En fait, la mise en œuvre de la RVI a donné lieu à une réduction du temps d'arrêt des véhicules DATS de 2,19 minutes à 1,04 minute en moyenne, ce qui représente une baisse de 54 pour cent du temps d'arrêt tout en permettant à DATS d'offrir des services plus efficaces à ses clients.

Afin de donner au personnel une formation sur l'utilisation de la RVI (sans avoir à organiser des séances obligeant les chauffeurs à interrompre leurs fonctions), on a préparé une vidéo de formation innovatrice qui guide tout le personnel à travers toutes les étapes de la RVI.

## 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.

### MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE WOOD BUFFALO - WOOD BUFFALO TRANSIT - RESTRUCTURATION ET AMÉLIORATIONS DES SERVICES



Le réseau de transport urbain au sein de la Municipalité régionale de Wood Buffalo était confronté à des défis de taille. La prospérité associée à la mise en valeur des sables bitumineux avait engendré un retard au niveau des besoins en infrastructures, le réseau routier était saturé, la flotte de véhicules était désuète et les autobus ne respectaient pas l'horaire.

Face au mécontentement de la population, il fallait créer une culture du transport en commun et réorganiser entièrement le service durant les mois les plus froids de l'année.

Wood Buffalo Transit estimait qu'il n'avait pas d'autres choix que de mettre en œuvre les changements avant même d'avoir obtenu l'autorisation officielle. Un groupe des utilisateurs du transport en commun a été mis sur pied et le réseau a été tenu de concentrer son attention sur le service plutôt que sur les recettes générées par les usagers. Le réseau a gagné son pari. Le conseil municipal a prêté l'oreille et est intervenu. On a mis en place un service direct plus simple qui comptait moins de circuits et faisait appel à des véhicules plus neufs. Un accord avec un entrepreneur, axé sur le rendement, a été conclu et le service à la clientèle est devenu une priorité. Du jour au lendemain, on a renversé la vapeur et l'achalandage a grimpé.

## 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.

### ENTRA CONSULTANTS - LIGNES DIRECTRICES CONCERNANT LA PRIORITÉ AU TRANSPORT EN COMMUN



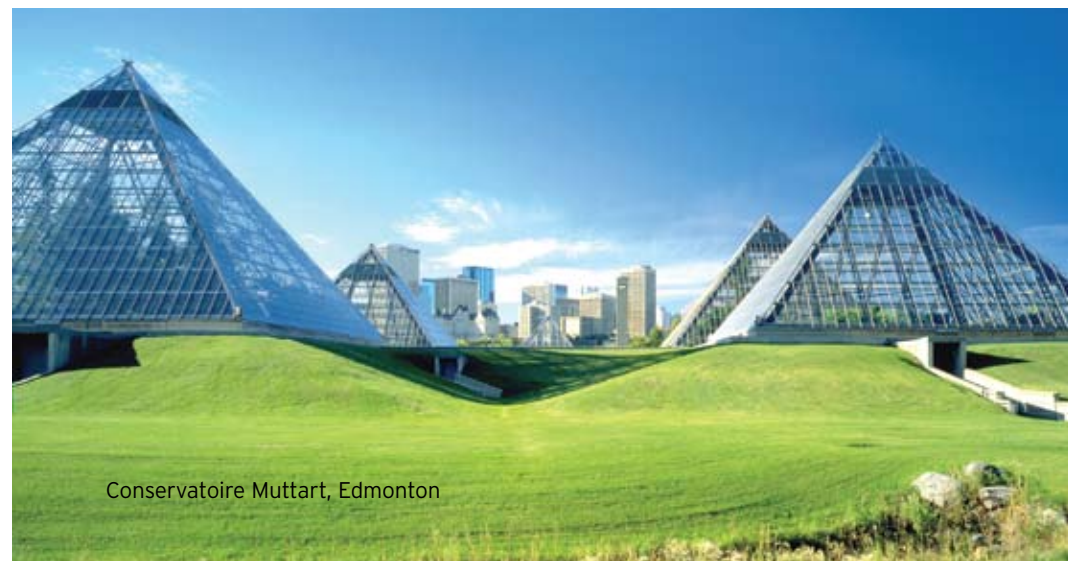
En novembre 2007, ENTRA Consultants a parachevé son plan des transports appelé North Oakville East Secondary Plan (NOESP), qui expose les composantes du transport en général et des services du transport en commun dans cette région. Ce plan établit les politiques d'aménagement priorisant le transport en commun, ainsi qu'un cadre général pour la région, y compris le plan du transport en commun de la municipalité. Il reflète des principes novateurs priorisant le

transport en commun par rapport à l'automobile, ainsi que l'implantation prochaine de services du transport en commun à North Oakville.

Dans le cadre des études de mise en œuvre du NOESP, ENTRA a établi des lignes directrices sur la priorité au transport en commun dans la municipalité. Ces lignes directrices figurent dans une trousse d'information destinée aux promoteurs immobiliers, qui les orientent dans divers secteurs : processus de planification et de mise en œuvre; exigences liées à un aménagement du territoire axé sur le transport en commun; hiérarchie des corridors et des services du transport en commun; routes et emprises adéquates; hiérarchie des arrêts et des stations; seuils de mise en place des services du transport en commun et mesures incitatives pour une implantation prochaine.

Cette trousse de renseignements est remise aux promoteurs dès le début du processus d'aménagement afin de les renseigner sur les exigences de la municipalité en matière de transport en commun au moment de la soumission de leurs demandes d'aménagement et pour faire en sorte que l'utilisation des terrains proposée soit favorable au transport en commun et facilite l'implantation rapide des services du transport en commun dans les quartiers.

L'établissement de lignes directrices concernant la priorité au transport collectif par ENTRA Consultants est une toute première dans l'industrie du transport en commun. On s'attend à ce que cette initiative donne lieu à des innovations semblables dans les collectivités à l'échelle du Canada.



Conservatoire Muttart, Edmonton