TransLink : mesures de gestion de la demande en transport aux Jeux olympiques d'hiver 2010 à Vancouver

Aperçu

Les Jeux olympiques d'hiver 2010 ont été le plus grand événement jamais orchestré dans le Grand Vancouver. Lors de la planification, on a souvent répété, « Ça sera comme d'avoir trois Superbowl par jour, pendant 17 jours. »

La plupart des municipalités ne seront jamais appelées à accueillir un événement aussi vaste et logistiquement complexe que les Olympiques, mais les leçons apprises et les outils employés pour gérer la demande en transport à Vancouver peuvent s'appliquer à des événements de dimensions plus modestes.

Pour TransLink, qui comptait parmi les partenaires clés de la planification de la demande en transport de l'événement, le défi consistait à coordonner le mouvement des personnes et des marchandises de manière à réduire d'au moins 30 %, pendant les Jeux, la circulation globale de véhicules automobiles.

Ressources

Cette étude de cas se fonde principalement sur un webinaire écoMOBILITÉ de Transports Canada (http://cullbridge.na5.acrobat.com/p13113497/?launcher=false&fcsContent=true&pbMode=normal) et sur des discussions avec des responsables de TransLink. Pour de plus amples renseignements, consulter la section **Ressources** à la dernière page du présent document.

Contexte

Bien avant que le skieur Alexandre Bilodeau n'entre dans l'histoire en devenant le premier Canadien à remporter une médaille d'or à des Jeux olympiques tenus au Canada, TransLink s'affairait à planifier sa réponse à l'augmentation de la demande en transports occasionnée par les Jeux olympiques d'hiver 2010.

Le plan de transport établi pour les Jeux de Vancouver, qui accordait la priorité à la marche, au cyclisme et au transport en commun, et qui composait avec le mouvement des marchandises et des véhicules tout usage, correspondait aux valeurs de la ville en matière de planification de transport durable.

Une entente établie avec le Comité d'organisation des Jeux de Vancouver (COVAN) a confié à TransLink la responsabilité de diriger les mesures de gestion de la demande en transport (GDT) pour les Jeux.

« Si vous connaissez Vancouver, vous connaissez les restrictions géographiques de notre centre-ville, » dit JoAnn Woodhall, responsable de la GDT auprès du programme TravelSmart de TransLink. « C'était le plus gros événement qui ait jamais eu lieu dans le Grand Vancouver; la planification du transport représentait une tâche assez intimidante. »

La ville de Vancouver vue des airs.

Raison d'être et objectifs

La Ville de Vancouver évaluait que pendant les Jeux, la réduction de capacité routière pouvait atteindre 50 %. Ainsi, l'objectif global des Jeux, au chapitre du transport, était de réduire d'au moins 30 % la circulation de véhicules automobiles.

TransLink calculait qu'à Vancouver, l'utilisation du transport en commun lors d'événements d'envergure antérieurs s'était chiffrée aux environs de 30 %. Pour les Jeux, TransLink prévoyait que ce chiffre friserait 85 %. Pour répondre à cette demande, TransLink avait déjà, avant les Jeux, augmenté les services de transport en commun, et prévoyait d'autres augmentations et des mesures de GDT supplémentaires. Il n'en demeurait pas moins que le système de transport en commun subirait pendant les Jeux une pression énorme, alors que, nous dit Woodhall, « TransLink aspirait à offrir une expérience de transport hors pair. »

Actions

TransLink s'est adjoint six partenaires pour concevoir et mettre au point le plan intégré de transport pour les Jeux :

- COVAN
- la Vancouver Integrated Security Unit (services policiers et services d'urgence)
- BC Transit (transports en commun)
- la municipalité de villégiature Whistler
- la Ville de Vancouver
- le ministère des Transports et de l'Infrastructure de la Colombie-Britannique.

Et à l'interne, TransLink avait mis sur pied sept groupes de travail sur les transports, dont celui sur la GDT :

- planification de services de transport
- opérations, maintenance et installations
- sûreté, sécurité et maintien de l'ordre
- communications et publicité
- ressources humaines et centre de commandement
- gestion des files d'attente
- gestion de la demande en transport (GDT)

Chaque groupe de travail s'est attelé à certains modules du plan d'ensemble et, une fois qu'ils étaient parvenus entre eux à une entente, le plan a été soumis à l'approbation des cadres supérieurs de tous les partenaires.

Une des démarches clés de TransLink a été de calculer quelle incidence auraient, sur le système de transport en commun, les fermetures de voies de circulation, les couloirs piétonniers, les voies de circulation olympiques et les interdictions de stationner.

Vingt-six kilomètres de voies olympiques ont été en place du 4 février au 1er mars 2010, pour garantir que les athlètes et le personnel olympique officiel arrivent à l'heure aux sites olympiques. Ces voies étaient strictement réservées aux véhicules olympiques agréés, aux véhicules de transport en commun et aux véhicules de secours.

« On a autorisé les véhicules de transport en commun à emprunter les voies olympiques, » dit Woodhall. « Cela permettait d'accélérer les déplacements, et, avant les Jeux, on a évalué que le temps de déplacement sur ces voies marquerait une amélioration de trois à 14 %. Du point de vue de la gestion de systèmes, cela allait sérieusement aider nos initiatives de GDT. »

En vue de rejoindre un public aussi vaste que possible et d'offrir un soutien aux secteurs qui seraient les plus touchés par les Jeux, TransLink a axé ses efforts sur quatre stratégies de GDT :

1. Une intervention directe auprès des employés des entreprises du centre-ville
2. Une intervention directe auprès des écoles et des associations communautaires
3. Une initiative d'ensemble visant la sensibilisation de la collectivité, et
4. Une stratégie intégrée en matière de médias et de communications.

« Toutes les villes connaissent, matin et après-midi, des périodes de pointe, mais on nous avait prévenus que nous pouvions nous attendre à des conditions de pointe de 7 h à 19 h, au centre-ville, » dit Woodhall. « Nos mesures de GDT ont été mises en place pour réduire la demande durant cette nouvelle "période de pointe". »

Intervention directe auprès des employés des entreprises du centre-ville

La stratégie d'intervention auprès des entreprises renvoyait à des initiatives antérieures mises en œuvre par TransLink en matière de GDT dans le Grand Vancouver.

« Nous avons démarré en nous adressant aux très grandes entreprises, » dit Woodhall. « Du personnel de COVAN nous a aidés à lancer notre message en nous donnant accès à un groupe de PDG à la retraite. Ces gens connaissaient le milieu des affaires, y avaient des amis et des collègues, et ils ont fait jouer ces relations. Ils ont été d'une aide inestimable dans la transmission du message aux entreprises. »

« Une lettre d'approche directe (publipostage) a ensuite été envoyée à la personne responsable des ressources humaines dans des centaines d'entreprises du centre-ville; d'autres personnes ont été jointes par courriel ou au téléphone, » dit Woodhall. Suite à ce premier contact, l'équipe de GDT a rencontré les entreprises et leur a demandé de s'engager formellement et publiquement, sur notre site Web TravelSmart, à réduire d'au moins 30 % la circulation de véhicules.

Pour les convaincre, on leur a présenté la chose en ces termes : « Nous avons fait valoir que oui, il faudrait réduire d'au moins 30 % la circulation des automobiles et camions pendant les Jeux, mais que nous tenions à ce que les affaires continuent à rouler; que l'événement était une excellente occasion de mettre la région en vedette, et que leur engagement contribuerait au succès des Jeux et laisserait à la ville un héritage à long terme en matière de déplacements durables, » dit Woodhall. Il était intéressant, dit-elle, de démontrer aux entreprises « qu'elles pouvaient y trouver leur profit. »

« Nous avons aussi prévu des mesures incitatives, parce que même quand les informations sont chaleureusement accueillies, c'est souvent la récompense qui provoque le changement de comportement, » dit-elle. Les entreprises ayant déclaré en ligne leur engagement se voyaient accorder des billets pour les cérémonies de remise des médailles, et leur soutien était publiquement reconnu dans des publicités retenues dans les quotidiens. « Ça a

tout de suite fait grimper le nombre d'engagements. »

L'équipe de GDT a demandé aux entreprises d'élaborer leur propre Plan de déplacement pour les Jeux. « Ils ont d'abord décidé lesquels de leurs employés devaient absolument travailler au centre-ville pendant les Jeux, et ont ensuite examiné à la loupe le mouvement de leurs marchandises et de leurs messageries, » explique Woodhall.

« Nous tenions à ce qu'ils disposent de toutes les suggestions d'actions possibles, » dit-elle, « c'est pourquoi nous leur avons fourni un aide-mémoire sous forme de liste, qui pouvait leur servir de carnet de travail. » Sur la liste figuraient diverses initiatives de GDT, notamment encourager le personnel à emprunter le transport en commun, à faire du covoiturage, à se déplacer en vélo ou à pied, à adopter le télétravail ou à modifier leurs horaires de travail de manière à éviter les heures de pointe. Les modélisations du transport avaient révélé que si les employés travaillant au centre-ville arrivaient avant 7 h et partaient avant 14 h, ils éviteraient les heures de plus grand achalandage dans le réseau de transport.

Pour maintenir le premier élan, à l'approche de l'ouverture des Jeux, TransLink a parrainé des événements « dînez et apprenez » pour les employés de ces entreprises. « Nous passions en revue avec eux ce qui restait à faire, nous leur présentions un éventail d'options, mais nous avons aussi reconnu et salué ce que les entreprises avaient déjà accompli. »

Pour donner un exemple de la manière dont ils ont encouragé les entreprises à s'engager, Woodhall citait le succès d'un projet sur le télétravail réalisé en 2008 par TransLink.

« Heureusement ou malheureusement, nous avons subi en septembre 2008 une importante panne de courant au centre-ville de Vancouver, » explique-t-elle. « Cela nous a permis de faire valoir comment, grâce à sa politique de télétravail, une certaine entreprise a pu poursuivre ses activités sans anicroche. »

Les entreprises ont fait bien davantage que des promesses d'engagement : certaines commandaient le petit déjeuner pour le personnel arrivant de très bonne heure, et de nombreux autres ont organisé pour les employés des événements prenant les Olympiques pour thème.

En parrainant ces événements, les entreprises locales ont créé une atmosphère de soutien généralisé à l'égard des Jeux. « Les particuliers qui voyaient leur propre entreprise soutenir le mouvement se sont dit "si mon entreprise les appuie, je peux bien en faire autant". »

Livraisons commerciales

C'est à la Ville de Vancouver qu'on a confié à la tâche de faire passer le message de GDT au secteur du transport routier, parce que la Ville avait déjà établi des relations et avait collaboré avec lui à d'autres sujets. Il était important de coordonner les livraisons commerciales de manière à soulager la congestion de la circulation au centre-ville pendant les périodes de pointe.

Un des éléments de la stratégie auprès des entreprises consistait à décaler les heures des livraisons commerciales. « Nous avons démontré aux entreprises comment le réseau routier serait affecté par les Jeux, et leur avons demandé d'effectuer leurs livraisons commerciales entre minuit et 6 h, idéalement, ou, si c'était impossible, entre minuit et midi, » dit Woodhall. Pendant que TransLink discutait avec les entreprises, la Ville organisait des séances d'intervention distinctes avec les associations de camionnage et avec les entreprises de messagerie locales pour assurer que tous les aspects de leurs activités se déroulent bien, au jour le jour.

Intervention directe auprès des écoles et des associations communautaires

TransLink a collaboré de près avec 10 écoles primaires et quatre associations communautaires situées près des sites olympiques, près d'emplacements où des modifications de parcours routiers étaient prévues, ou près d'endroits où la circulation serait particulièrement dense.

« Nous avons effectué des choix stratégiques parmi les écoles et les associations communautaires afin d'affecter nos ressources en personnel (un équivalent temps plein) aux besoins les plus pressants, » explique Woodhall.

Entre octobre 2009 et janvier 2010, TransLink a organisé des événements dans ces associations communautaires et ces écoles pour fournir aux personnes en cause les informations dont elles avaient besoin pour établir elles-mêmes leur plan de déplacement.

« Pour ce qui est de l'exécution du programme dans les écoles, nous avons appliqué un modèle d'élèves-moniteurs, » dit Woodhall. « Ainsi, les élèves se sont transmis les contenus entre eux, et ont aussi influencé leurs enseignants et leurs parents. Ils ont déployé une créativité remarquable pour transmettre le message : des poèmes, du rap… une école a même chanté en s'accompagnant au banjo, et une autre a travaillé à une vidéo intitulée "TravelSmart, le film"! »

TransLink a également organisé la visite des mascottes olympiques dans certaines des écoles. « Les élèves n'avaient pas été prévenus, et ils étaient fous de joie, » dit Woodhall.

« Comme pour les entreprises, on a demandé aux élèves et aux résidents de s'engager à réduire leurs déplacements en automobile, et TransLink a mis en ligne une page distincte sur son site Web pour que les enfants y indiquent ce qu'ils s'engageaient à faire. »

Initiative d'ensemble visant la sensibilisation de la collectivité

Vers la fin novembre 2009, TransLink a mis en vente le laissez-passer « Souvenir », qui permettait des trajets illimités sur tous les transports en commun (autobus TransLink, SeaBus et SkyTrain). Le prix de ce laissez-passer a été basé sur le tarif des cartes de transport en commun usuelles qui couvrent les trois zones de Vancouver.

En haut : Carte de transport en commun « trois zones » de TransLink. À droite : Exemple de publicité pour le laissez-passer « Souvenir ». Images fournies par TransLink.

Ces laissez-passer étaient valides pendant les six semaines des Jeux, soit du 8 février 2010 au 21 mars 2010, date des cérémonies de clôture des Jeux paralympiques.

TransLink a aussi communiqué via des sites de médias sociaux (Facebook, Twitter), et a lancé une campagne de publicité composite afin de sensibiliser la collectivité aux répercussions qu'auraient les Jeux sur les transports.

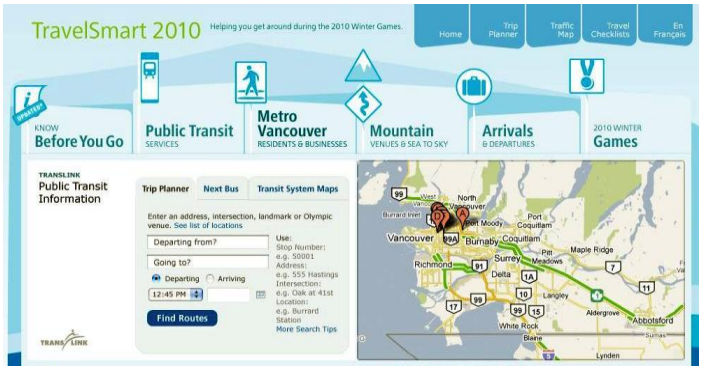
Des annonces publicitaires dans toutes les stations de transport en commun encourageaient les résidents à élaborer leur propre plan de déplacement, et offraient conseils et informations sur les moyens de se déplacer pendant les Jeux. TransLink a également diffusé, par le biais d'applications cellulaires et sur le Web, des alertes-déplacement et des informations en temps réel sur les divers systèmes de transport en commun (bus, Seabus, train léger sur rail).

« Il s'agissait de gérer les attentes, » dit Woodhall. « On a répété aux gens de se renseigner avant de partir," et de s'inscrire aux alertes-circulation. Nous leur avons conseillé de s'attendre à des retards, de s'habiller en conséquence, en un mot d'être bien préparés. »

Le site Web TravelSmart a été l'un de leurs principaux outils de communication. « C'était un accès à guichet unique pour tous les publics : les entreprises, les écoles, les résidents et les spectateurs, » dit Woodhall. « C'est devenu un portail d'où les gens pouvaient joindre toutes les agences du réseau de transport des Jeux; ainsi, si quelqu'un voulait se rendre à un événement à Whistler, il ou elle pouvait accéder aux renseignements voulus par l'entremise du site TravelSmart. »

Stratégie intégrée en matière de médias et de communications

Une des contributions de TransLink au plan de transport global monté en collaboration par tous les partenaires fut d'utiliser ses propres sites Web et ses réseaux sociaux pour la stratégie intégrée en matière de médias et de communications.



Saisie d'écran du site Web TravelSmart, fournie par TransLink.

Le Centre de gestion du transport, codirigé par TransLink et COVAN, s'est chargé de transmettre toutes les informations sur la circulation et les transports en temps réel à toutes les agences membres afin qu'elles puissent mettre en évidence les enjeux clés, puis planifier et coordonner leurs réponses. Le centre de presse de TransLink a géré toutes ses communications avec les médias. « Les membres du personnel ont continué à faire rouler le site Web du blogue [le *Buzzer Blog*] et les alertes, » dit Woodhall, « en maintenant un niveau d'activité croissant pendant les Jeux. »

Le personnel affecté au Centre de commandement de TransLink a coordonné les activités des employés de bureau de TransLink, à qui on avait proposé l'expérience de travailler dans les rues de la ville pendant les Olympiques en se joignant à la « brigade des vestes bleues. » Ces bénévoles étaient postés aux stations et aux plaques tournantes du transport en commun afin d'offrir aux résidents et aux visiteurs leur connaissance de la région et de son réseau de transport, ainsi que des cartes et d'autres informations utiles.

Des panneaux de signalisation électroniques, fournis par TransLink, par la Ville de Vancouver et par le ministère des Transports de la C.-B., prévenaient les automobilistes de changements apportés aux routes, et renforçaient les messages clés tout au long des Jeux. Tous les messages étaient coordonnés, et pouvaient facilement être modifiés de manière à afficher les informations les plus récentes.

Autres actions

TransLink a été soutenue dans ses stratégies de GDT par les actions menées par certains de ses partenaires.

La marche et le vélo

Quatre kilomètres de rues du centre-ville ont été aménagés en couloirs piétonniers, pour encourager la marche et pour tenir compte de l'augmentation de l'activité piétonnière prévue pendant les Jeux (*photo à droite fournie par TransLink*). Les couloirs piétonniers ont été dotés d'éclairage adapté, de bannières et de divertissements, ainsi que d'un système de signalisation à la fois cohérent et facilement reconnaissable.

La Ville, qui avait élaboré son réseau de pistes cyclables 2010, a fait coïncider avec le début des Jeux la publication de sa « carte piétonnière et cycliste ». Ce réseau comportait des aires sécurisées de stationnement pour vélos près des sites des Jeux olympiques. Une organisation sans but lucratif locale, Better Environmentally Sound Transportation, fut engagée pour fournir des services gratuits de stationnement de vélos, et ce, aux sept emplacements. Woodhall dit que les Jeux ont marqué un tournant décisif : dorénavant, les préposés au stationnement des vélos tendent à devenir la norme, pour les grands événements qui ont lieu à Vancouver.

Résultats

Les relevés effectués aux cordons de comptage confirment que l'objectif de réduire d'au moins 30 % la circulation de véhicules a été, en fait, dépassé : en tenant compte de tous les moyens de transport, les diverses stratégies de GDT ont contribué à réduire de 36 % la circulation de véhicules pendant les périodes de pointe.

Avant et pendant les Jeux, la ville a effectué 24 heures par jour des décomptes à tous les principaux points d'entrée (aux ponts, aux routes et à toutes les autres voies de transport en commun). Le tableau ci-dessous affiche les réductions/augmentations globales, selon le mode de transport.

Mode de transport	***Avant les Jeux : 407 00 déplacements (comptages de novembre 2009)***	***Pendant les Jeux : 584 000 déplacements (comptages de février 2010)***
Conducteurs	45 %	26 %
Transport en commun	38 %	51 %
Piétons/ cyclistes	5 %	11 %

On a calculé qu'en moyenne, pendant les Jeux, environ 1,17 million de déplacements étaient effectués chaque jour (du lundi au vendredi) vers le centre-ville ou hors du centre-ville, soit 43 % de plus que les moyennes d'avant les Jeux, alors qu'on relevait 813 000 déplacements par jour. Selon les dénombrements aux cordons de comptage, les déplacements en automobiles vers le centre-ville ont diminué de 29 % pendant les périodes de pointe, alors que leur taux moyen d'occupation vers ou hors du centre-ville a augmenté de 14 %.

De plus, la Chambre de commerce de Vancouver a mené, de juillet à septembre 2010, une enquête pour découvrir si les personnes ayant modifié leurs habitudes durant les Jeux conserveraient ces habitudes.

Des 750 personnes (résidents ou propriétaires d'entreprises) ayant répondu à ce sondage en ligne, 75 % ont déclaré avoir eu une expérience « excellente » quant aux mesures de transport adoptées pour les Jeux, et 44 % ont affirmé qu'ils conserveraient les comportements nouveaux adoptés pour les Jeux.

L'enquête demandait aussi de préciser quelles initiatives de GDT, parmi toutes celles en place pendant les Jeux, encourageraient les gens à revenir aux comportements adoptés pendant ces Jeux, si ces initiatives devenaient permanentes. Les résidents de la Ville de Vancouver privilégiaient le retour des services élargis de transport en commun, des installations à l'intention des cyclistes et des couloirs réservés aux piétons. Les répondants n'habitant pas Vancouver ont mis en tête de liste l'addition de stationnements incitatifs.

Interventions auprès des entreprises : résultats

- Des contacts ont été établis avec plus de 750 entreprises du centre-ville par le biais du publipostage, de réunions face à face et des événements « dînez et apprenez ». Woodhall rapporte que 99 % des entreprises pressenties appuyaient la stratégie proposée; « ils ont répondu "Dites-nous ce que nous devrions faire". » De ces 750 entreprises, 250 se sont engagées—soit sur le Site Web TravelSmart, soit en communiquant par courriel ou par téléphone avec TransLink—à réduire de 30 % leur circulation routière. D'autres entreprises ont modifié leurs plans de déplacement suite à nos interventions, mais comme elles ne se

sont pas engagées formellement auprès de TransLink, les résultats sont difficiles à recenser.

- Le volume de livraisons commerciales a marqué une réduction de 37,5 %; les livraisons entre minuit et 6 h (période recommandée) ont affiché la plus forte augmentation.

Transport en commun et transport actif : résultats

- L'usage du transport en commun a augmenté de 31 %, par rapport au nombre moyen de passages en semaine avant les Jeux. Le SkyTrain à lui seul a acheminé plus de 10 millions de passagers en 17 jours.
- Cela dit, les ventes de laissez-passer « Souvenir » ont déçu les attentes. La raison probable, selon Woodhall, est qu'ils n'ont été mis en vente que peu de temps avant les Jeux, à un moment où les navetteurs réguliers se seraient déjà procuré leur laissez-passer mensuel.
- Globalement, le nombre de déplacements à pied, à bicyclette et en transport en commun a plus que doublé pendant les Jeux. Près de 80 % des spectateurs arrivant aux sites olympiques du centre-ville sont venus à pied, en vélo ou en transport en commun.

Interventions auprès des écoles : résultats

- Pendant les Jeux, 69,7 % des élèves des 10 écoles primaires contactées se sont rendus à l'école en empruntant des modes de déplacement durable (37 % des élèves le faisaient déjà, et 32,7 % des élèves ont changé de mode à cause de l'initiative).

Communications : résultats

- Le Site Web TravelSmart a comptabilisé en moyenne 13 000 visites par jour, et le planificateur de déplacements 60 000 visites par jour, une augmentation de 60 % par rapport à la période avant les Jeux.
- On a comptabilisé plus de 7 000 visites par jour aux « cartes d'alerte » de TransLink, qui renseignaient le public sur les fermetures routières et affichaient les horaires en temps réel pour le transport en commun.
- L'utilisation d'un outil Web permettant aux passagers de connaître l'heure de passage du prochain autobus en temps réel a augmenté de 100 % par rapport à la période précédant les Jeux.
- Twitter a classé le fil Twitter de TransLink au 81e rang parmi 6,2 millions de comptes, avec plus de 1 300 adeptes. Les retransmissions de messages Twitter ont atteint plus de 10 000 personnes. Suite à cette expérience, TransLink a affecté des ressources à temps plein afin d'intégrer ce médium à ses communications courantes avec les usagers.
- Le nombre de visites au blogue de TransLink, *Buzzer Blog*, a plus que doublé par rapport à l'année précédente.

Chronologie

Woodhall fait remarquer que TransLink a démarré sa planification en matière de GDT en mars 2008, environ deux ans avant les Jeux. D'autres dates clés figurent ci-dessous.

2007-2008 : la Ville de Vancouver réalise des enquêtes sur les événements spéciaux.

2008 : projet pilote de TravelSmart sur le télétravail en milieu d'entreprise. TransLink commence la mise à l'épreuve de diffusion d'informations en temps réel. Parmi les situations faisant l'objet de tests : scénarios pour répondre à des problèmes en matière de sécurité, à des conditions d'intempéries et à d'éventuelles défaillances mécaniques sur les lignes du SkyTrain.

Mars 2009 : ouverture d'un dialogue avec les entreprises locales. La Phase 1 du plan de transport olympique est publiée.

Juillet 2009 : mise en place des fermetures routières, des restrictions de stationnement, des couloirs piétonniers et des voies olympiques.

Août 2009 : TransLink lance le service « Canada Line » du SkyTrain, qui comporte des casiers à vélo aux stations.

Octobre 2009 : la Phase 2 du plan de transport olympique est publiée. Annonce de l'expansion des services de transport en commun. Avec le lancement du site Web TravelSmart2010.ca, TransLink commence à encourager les résidents à établir leurs plans de déplacement pour les Jeux. Dans le cadre de la semaine du covoiturage, TransLink offre en récompense des bons d'essence et des laissez-passer de traversier, et encourage les résidents à adopter le conavettage durant les Jeux.

Octobre 2009 à janvier 2010 : début des initiatives d'intervention directe dans les écoles et les associations communautaires.

Novembre 2009 : Dénombrement préliminaire aux Jeux, aux cordons de comptage (véhicules privés, transport en commun, piétons, taxis, etc.) effectué par la Ville et par TransLink. Mise en vente des laissez-passer « Souvenir » pour le transport en commun pendant les Jeux.

Janvier 2010 : TransLink lance ses applications d'information accessibles sur le Web et par cellulaire pour le transport en commun pendant les Jeux, et commence l'affichage de ses publicités (*voir à gauche. Photo fournie par TransLink*) et d'autres informations relatives aux Olympiques dans les stations de transport en commun.

Février 2010 : Les Jeux commencent!

Leçons apprises

Commencez tôt, et faites l'essai de multiples scénarios. Tous les partenaires s'entendaient pour dire que « l'échec n'étant pas autorisé, il fallait à tout prix démarrer le plus tôt possible, » dit Woodhall.

Certains partenaires ont pratiqué des tests anticipés, en matière d'interventions en cas d'urgence, mais il était difficile de faire avant les Jeux l'essai de fermetures routières et de restrictions de stationnement. « L'impossibilité de mettre en place et de tester avant l'heure les mesures incitatives et dissuasives a suscité du mécontentement, ce qui a donné lieu à des réactions défavorables, » dit Woodhall.

Analyse des lacunes. Étant donné l'ampleur de l'événement, les problèmes liés à l'acheminement des personnes—déplacements à pied, files d'attente, transport en commun, usage de véhicules privés—ont contribué à cerner les lacunes dans la planification globale des Jeux. « La plus importante lacune s'est manifestée dans la gestion des files d'attente à l'extérieur des stations de transport en commun; bien que TransLink portait clairement cette responsabilité à l'intérieur des stations, une fois que les files d'attente débordaient dans les rues, l'attribution de responsabilité devenait plus floue. »

Soyez flexible… et prévoyez un plan « B. » « Quand on nous a demandé, "Et si les mesures de GDT que vous proposez ne fonctionnaient pas?" on a dû dresser des plans d'éventuels programmes obligatoires, » dit Woodhall. Heureusement, les programmes de GDT ont réussi, et on n'a pas eu à imposer de mesures coercitives. Les hypothèses et les plans évoluaient constamment, jusqu'à l'ouverture des Jeux, et même pendant les Jeux. « C'est comme ça, lors des grands événements, » dit-elle, « alors il faut prévoir une bonne marge de manœuvre, et apporter au fur et à mesure les changements nécessaires. »

Le souci du détail. Woodhall nous donne un exemple de l'importance que peut revêtir même le plus infime détail. « Parfois, ça a pris plus de temps que prévu pour rassembler les équipes travaillant sur le terrain; le Centre de commandement en a clairement souffert, » dit-elle. « Par ailleurs, l'impossibilité d'organiser à temps une alimentation par câble a fait que les personnes qui y travaillaient se sentaient isolées, coupées de l'expérience des Jeux. »

Des communications efficaces. Dans le cadre de sa stratégie de communication, TransLink et ses partenaires ont utilisé une vaste gamme d'outils pour prévenir les gens des ralentissements de la circulation, des retards du transport en commun, des modifications d'itinéraires, des avis météorologiques et des fermetures routières.

Cette stratégie de communication était également suffisamment flexible pour permettre au personnel de couper court rapidement aux fausses rumeurs.

« Des rumeurs ont couru, voulant que le centre-ville entier serait fermé, qu'il serait interdit de rouler en automobile, qu'il y aurait engorgement total du réseau routier, que ce serait le chaos, » se souvient Woodhall. « Une des premières rumeurs à nous parvenir fut que la station « Stadium » du SkyTrain serait fermée pendant les Jeux. Nous avons pu rassurer le public : nous allions fonctionner à plein rendement. Notre centre de communications a utilisé Twitter pour réagir au fur et à mesure aux rumeurs qui s'élevaient. »

TransLink a aussi mis à l'essai son utilisation de sites de médias sociaux au cours de la journée d'ouverture, pour aider les foules à se déplacer.

Adressez-vous à votre auditoire cible. Les stratégies élaborées à l'intention des entreprises et des écoles ciblaient des publics spécifiques, mais on n'a pas sollicité systématiquement l'avis des navetteurs habituels. Les laissez-passer « Souvenir », par exemple, n'ont été mis en vente que peu avant les Jeux, et les ventes en ont souffert. « Une enquête auprès des acquéreurs potentiels aurait pu nous éviter cette bévue, » dit Woodhall.

La carotte et le bâton. Woodhall dit que pour convaincre un nombre significatif de personnes d'emprunter des modes de transports différents, il faut prévoir à la fois des mesures incitatives et des mesures dissuasives.

Dans le cadre de la stratégie appliquée aux écoles, TransLink s'est présenté à certaines des écoles locales, comme on l'a signalé, en compagnie des mascottes olympiques. « Si de tels personnages [une mascotte, un

porte-parole, etc.], sont associés à l'événement en question, réservez-les bien d'avance et faites-en plein usage, parce que cela a déclenché beaucoup d'enthousiasme parmi les élèves. »

Pour ce qui est de la stratégie auprès des entreprises, on a immédiatement vu, comme on l'a signalé plus haut, le bond qui a été fait dans le nombre d'engagements formels de la part d'entreprises locales, dès lors qu'on a offert des récompenses. « Si vous êtes en mesure d'offrir de tels incitatifs, soyez sûrs que cela aura un impact. »

De plus, à mi-chemin vers les Jeux, des mesures ont été prises pour permettre aux gestionnaires supérieurs des entreprises de se rallier aux activités en cours, élargissant ainsi la base de support ainsi que le niveau de confiance de chacun. Bien que les variables finales n'en aient pas été affectées, il demeure que « sans eux, les réussites n'attiraient pas l'attention maximale, » dit-elle.

Woodhall dit qu'un de leurs plus gros « bâtons » était l'absence de parcs de stationnement. « Il n'y avait aucun stationnement prévu aux sites olympiques, » dit Woodhall. « Si l'on peut intégrer cette donnée dans un si vaste événement, sans faire d'exceptions, et faire passer clairement le message, c'est un grand pas de franchi. »

Soyez attentifs au personnel. Le fait d'inviter les employés de bureau de TransLink à participer aux opérations sur le terrain pendant les Jeux a créé une excellente atmosphère de travail qui, heureusement, perdure. « Ils ont travaillé avec des membres du personnel qu'ils n'auraient jamais rencontrés en temps normal. Ils ont mieux compris les tâches accomplies par leurs collègues, et comment on peut tous collaborer, » dit Woodhall. « Nous sommes devenus une famille. »

Cela dit, Woodhall signale que certains membres du personnel ont souffert, pendant les Jeux, d'épuisement professionnel. « Un événement comme les Olympiques est un marathon; il est essentiel de surveiller sa cadence. Les cadres supérieurs peuvent vouloir travailler sans relâche, mais il y a risque d'épuisement et de détérioration de la qualité de la prise de décision, » dit-elle. Dans le cas de TransLink, certains membres du personnel ont omis de s'accorder suffisamment de temps de repos, et leurs aptitudes à la prise de décision en ont souffert.

Appuyez-vous sur vos partenaires. Woodhall poursuit, « Que ce soit les services policiers répondant aux comportements de certains contestataires, l'aide à la gestion des files d'attente fournie par des membres des équipes sportives de l'université de la Colombie-Britannique ou par l'Armée du Salut, ou le message transmis par le service policier du transport en commun disant que les foules en liesse allaient rendre nécessaire une fermeture anticipée du service d'autobus, nous devions pouvoir compter sur l'aide de nos partenaires, pour réussir à produire l'expérience exceptionnelle en matière de déplacement que nous nous étions engagés à créer. »

Tenez compte du contexte local. La municipalité de villégiature de Whistler était membre du groupe de travail sur la GDT. « Les messages clés adressés à leurs entreprises et à leurs résidents étaient les mêmes qu'ici, » dit Woodhall, « mais ils l'ont personnalisé pour leur propre collectivité. » Emma Dalsanto, coordonnatrice de GDT pour la municipalité de Whistler, dit qu'« étant donné que la totalité du stationnement gratuit prévu pour les skieurs (qui sert également aux employés) tant au village de Whistler qu'à Whistler Creek, était éliminé pendant les Jeux, la communication avec la collectivité était déterminante. Nous ne disposions pas des ressources pour faire un publipostage, ni des réunions face à face, mais nous avons réussi à utiliser ce qui avait été fait par d'autres, et l'adapter à la situation locale. » À titre d'exemple, tout comme TransLink s'est appuyé, pour sa stratégie auprès des entreprises, sur un groupe de PDG à la retraite, Whistler a pu compter, pour diffuser son message, sur le milieu des affaires local, rejoint par l'entremise de la chambre de commerce de Whistler et de l'organisme Tourism Whistler.

Prochaines étapes

Un des objectifs partagés par tous les partenaires travaillant à la planification du transport pendant les Jeux était de laisser à Vancouver un héritage en matière de transport durable.

Les efforts de TransLink ont contribué à réduire de 36 % la circulation globale—surpassant ainsi l'objectif de départ d'une réduction de 30 %—et ces efforts se poursuivent par le biais de son programme TravelSmart. Le programme permet aux employeurs, aux employés, aux écoles et aux particuliers de bien cerner l'incidence de leurs choix de déplacement, et leur propose des options autres. TravelSmart calcule que pendant les Jeux, 40 % des personnes qui conduisaient normalement en solo ont modifié leurs habitudes de navettage, et que 61 % d'entre elles ont conservé, à long terme, certaines de leurs nouvelles habitudes.

Une étude d'évaluation post-Jeux commandée par la Ville de Vancouver à l'université de la Colombie-Britannique déclare que l'héritage laissé par les Jeux pourrait prospérer, à condition que la Ville et ses partenaires suivent les recommandations suivantes :

- Poursuivre la surveillance de tous les systèmes de transport en vue d'améliorer la prise de décision.
- S'appuyer sur les données recueillies lors de l'étude d'évaluation afin d'examiner plus à fond, et de mettre à l'essai, des idées et des initiatives novatrices visant à encourager les déplacements durables.

- Donner suite, lors d'autres grands événements qui se dérouleront dans la ville, aux mesures de GDT qui tirent profit des caractéristiques et des possibilités exceptionnelles qui sont offertes.

Conclusion

Woodhall dit que là où la gestion de la demande en déplacement lors des Olympiques a marqué un profit net, c'est que cela a donné aux gens l'occasion de se familiariser avec tout un éventail de possibilités de déplacement.

« Le travail accompli lors des Jeux s'est fondé sur les bases étonnamment robustes dont disposait notre service de GDT, » dit-elle. « Il était impératif de réduire la circulation de véhicules pendant les Jeux; et c'est grâce au fait que ces services étaient déjà en place que nous avons été en mesure de présenter un tel éventail d'options. Les trésors de connaissances et d'expérience accumulées grâce aux Jeux sont d'une valeur inestimable pour l'avenir. »

Ressources *(en anglais seulement)*

ACT Canada. *TDM & Olympics*. http://www.actcanada.com/TDMConference2008Presentations/Lunch%20Tuesday%20-%20TDM%20and%20the%20Vancouver%20Olympics/Olympic%20Presentation.pdf.

La Ville de Vancouver. *Transportation*. http://vancouver.ca/2010Games/transportation.htm.

La Ville de Vancouver. *Host City Olympic Transportation Plan: A Sustainable Legacy for Vancouver*. http://vancouver.ca/engsvcs/transport/pdf/HostCityOlympicTransportationMonitoring.pdf.

La Ville de Vancouver. *Downtown Monitoring Study*. http://vancouver.ca/2010Games/pdf/HostCit%20DowntownMonitoring%20Study-REPORT%203-%20AnalysisDiscussion.pdf.

TravelSmart. http://www.travelsmart.ca/.

TransLink. *The Buzzer Blog*. http://buzzer.translink.ca/. En particulier, les parties 1 à 4 de *TransLink's Olympic Story* au http://buzzer.translink.ca/index.php/2010/01/translinks-olympic-story-part-1-how-were-getting-ready-for-the-games/, http://buzzer.translink.ca/index.php/2010/01/translinks-olympic-story-part-2-the-transportation-management-centre/, http://buzzer.translink.ca/index.php/2010/01/translinks-olympic-story-part-3-the-transit-host-program/ et

http://buzzer.translink.ca/index.php/2010/02/translinks-olympic-story-part-4-reducing-car-traffic-and-offering-travel-options/.

Transports Canada. Programme écoMOBILITÉ. *Special Events TDM: Transportation Demand Management at the Vancouver 2010 Olympics*. http://cullbridge.na5.acrobat.com/p13113497/?launcher=false&fcsContent=true&pbMode=normal.

Vancouver Board of Trade. *Olympic transportation legacy lives on: Board of Trade Survey*. http://www.boardoftrade.com/membershipBenefits/Member-News/MemberNewsArchive/11-01-31/Media_Release_Olympic_transportation_legacy_lives_on_Board_of_Trade_survey.aspx.