

Service de navette GO

Organisation

Ville de Mississauga - Transport et voirie, Mississauga Transit

Statut

Début en 2001, continu

Aperçu

Mississauga Transit a créé un service de navettes qui prend les usagers au seuil ou près de leur domicile et les amène à une station GO le matin et les ramène l'après-midi. On utilise des bus-navettes de 21 places, le service coûte 50 ¢ par trajet et les passagers sont assurés que l'aller ou le retour à la station GO s'effectuera dans un délai de 15 à 20 minutes. Ce service permet de diminuer le nombre de demandes de permis de stationnement aux stations GO, de réduire les émissions de dioxydes de carbone et de procurer aux résidents un service de transport de haute qualité.

Budget :

- Coût net de mise en œuvre du service de Cooksville : 68 000 \$.
- Coût net de mise en œuvre du service de Meadowvale : 94 000 \$.
- Coût de l'étude de marché, des enquêtes et des analyses : 22 600 \$.

Résultats :

- Environ 3 000 voyages-passagers par mois pour le service de Cooksville et environ 4 300 pour le service de Meadowvale.
- Au cours du projet-pilote, 600 trajets-voitures ont été éliminés et 67 tonnes d'émissions de dioxyde de carbone ont été réduites.
- Un délai garanti de 15 à 20 minutes entre le domicile et la station GO a été systématiquement respecté.

Contacts

Bill Cunningham
Directeur, Mississauga Transit
Téléphone : (905) 615-3868
Courriel : bill.cunningham@mississauga.ca

Terry Dubois
Gestionnaire de la commercialisation, Mississauga Transit
Téléphone : (905) 615-3171
Courriel : terry.dubois@mississauga.ca

Ressources

- Site Web (www.mississauga.ca)

Mise en contexte

La population de Mississauga s'est accrue constamment au cours des dix dernières années, passant de 550 000 personnes en 1996, à 625 000, en 2004.

Les résidents de Mississauga, en moyenne, utilisent le transport en commun moins d'une fois par semaine (40 trajets-personne par année). En tant que ville-dortoir, un pourcentage élevé de la population vit à Mississauga et travaille dans la région du Grand Toronto.

Les dirigeants de Mississauga Transit sont d'avis que le faible pourcentage de résidents qui utilisent le transport en commun est dû à un petit nombre de facteurs. Plusieurs familles de Mississauga possèdent deux ou parfois même trois voitures particulières privées, ce qui explique le fait qu'elles sont le plus souvent utilisées pour se rendre au travail. Les résidents considèrent qu'il est plus accommodant et plus efficace de conduire leur voiture. De plus, de nombreux parcs de stationnement gratuits existent au centre-ville. Les dirigeants de Mississauga Transit mentionnent aussi la piètre planification de l'aménagement du territoire qui, historiquement, n'a pas favorisé la création ou le soutien de services rapides et efficaces de transport en commun.



La Commission de transport de Mississauga veut accroître les trajets quotidiens à 50 par personne par année.

Problématique

En 1998, la ville a mis sur pied un Comité consultatif sur la qualité de l'air. Le comité est composé de représentants de tous les services municipaux, du service de santé de la région de Peel, de conseillers municipaux et du coordonnateur environnemental municipal. Ce dernier a reçu le mandat de recommander des stratégies axées sur l'amélioration de la qualité de l'air local, en réduisant les gaz à effet de serre (GES) et les émissions génératrices de smog, et d'accroître le soutien de la collectivité aux mesures durables environnementales.

La ville participe aussi au programme des Partenaires pour la protection des climats (PPC). Le programme des PPC, administré par la Fédération des municipalités canadiennes, a été conçu pour aider les administrations municipales à concevoir et à mettre en œuvre des plans d'action locaux visant à réduire l'utilisation d'énergie et les émissions de GES.

Le projet-pilote de service de navette cadrerait avec les objectifs énoncés dans les quelques trente plans d'actions sur la qualité de l'air examinés par le Comité consultatif sur la qualité de l'air.

En novembre 1999, Mississauga Transit a présenté son rapport au comité général municipal (tous les conseillers en font partie) recommandant que la ville entreprenne un projet-pilote de service de navette.

Buts et objectifs

La ville souhaitait mettre en place un nouveau service qui favoriserait l'utilisation du transport en commun, diminuerait l'utilisation des voitures particulières privées et réduirait les émissions de gaz à effet de serre.

Les dirigeants de Mississauga Transit ont proposé d'utiliser des bus-navettes de 21 sièges qui prennent les usagers au seuil ou près de leur domicile et les amènent à une station GO (gare de train de la RGT), dans un délai garanti de 15 à 20 minutes.

Le Conseil municipal et le Comité consultatif sur la qualité de l'air ont été intrigués par l'idée et ont approuvé un projet-pilote d'une durée de six mois.



La Commission de transport de Mississauga voulait utiliser un bus-navette de 21 sièges, comme illustré ci-dessus, pour mettre en place un nouveau service de transport en commun de haute qualité

Les objectifs précis ont été les suivants :

- offrir un service de navettes qui prend les usagers au seuil ou près de leur domicile et les amène à une station GO, dans un délai garanti de 15 à 20 minutes;
- alléger la congestion de la circulation;
- libérer les espaces de stationnement aux stations GO locales;
- améliorer la qualité de l'air local;
- obtenir des recettes de l'ordre de 35 p. 100 des objectifs financiers au cours des six premiers mois suivant le lancement du service.

La ville a entrepris le projet-pilote pour mettre à l'épreuve le service et évaluer s'il pouvait s'appliquer à d'autres quartiers avoisinants de Mississauga.

Actions

Projet-pilote de Cooksville

Étude de marché. Mississauga Transit a embauché la firme Creative Research International (CRI) pour effectuer une enquête auprès de la clientèle et recommander l'endroit le mieux approprié pour entreprendre un projet-pilote. L'étude a été menée dans trois stations GO, soit Cooksville, Meadowvale, et Clarkson. (Nota- les noms des trois stations GO coïncident avec celui des quartiers qu'elles desservent.)

Le personnel de la firme CRI, de Mississauga Transit et du réseau GO a distribué 5 100 questionnaires dont la moitié ont été retournés remplis. Les premiers résultats semblaient démontrer que la collectivité de Cooksville aurait le plus grand nombre d'usagers potentiels du service proposé de navette.

Par la suite, le personnel de Mississauga Transit a téléphoné aux personnes ayant rempli le questionnaire pour obtenir des renseignements supplémentaires (par exemple, leur adresse) et vérifier si elles étaient toujours intéressées au service de navette.

Déterminer les parcours. Les adresses de toutes les personnes interrogées ont été inscrites sur une carte afin de déterminer l'aire de chalandise des parcours potentiels. La carte de l'aire de chalandise a fait ressortir les parcours qui se conformaient le mieux aux objectifs de la ville et qui pouvaient être effectués, dans un délai garanti de 15 à 20 minutes, à partir d'en face ou près du domicile des résidents à une station GO. Les dirigeants de Mississauga Transit ont confirmé que Cooksville serait la meilleure région pour établir les parcours des bus-navettes mis à l'essai et pour optimiser la région desservie.

Avec seulement deux bus-navettes, il s'est avéré impossible de desservir tous les trains du réseau GO le matin et l'après-midi. En se basant sur les réponses reçues lors de

l'enquête, on a choisi les heures d'arrivée et de départ les plus populaires lors de trois matins et de quatre après-midi.

Les arrêts des bus-navettes ont été choisis surtout en fonction des endroits où l'on pouvait obtenir le meilleur rendement pour les fonds investis. Par exemple, l'aire de chalandise de Cooksville compte un certain nombre d'immeubles d'habitation et de condominiums et plusieurs arrêts y ont été placés.



Selon les réponses des clients, les dirigeants de Mississauga Transit ont choisi les heures d'arrivée et de départ les plus populaires.

Travailler avec le réseau GO. Le personnel de Mississauga Transit a collaboré avec celui du réseau GO, non seulement lors de la distribution et de la cueillette des formulaires d'enquête, mais aussi lors des travaux effectués pour déterminer où les bus-navettes déposeraient et prendraient les passagers à la station.



M. Eldred King, vice-président du réseau GO, participe au lancement du projet-pilote du service de navette.

Tarifs. Le tarif a été établi à 50 ¢ par passager par trajet, sur présentation par le passager d'un billet ou d'un laissez-passer valide du réseau GO. Le tarif a été établi dans le cadre d'une entente d'intégration des tarifs entre la ville de Mississauga et le réseau GO. D'après les dispositions de l'entente, le service local peut demander un tarif très réduit de 50 ¢ par trajet à une station du réseau GO à Mississauga. À tous les mois, le réseau GO rembourse à Mississauga Transit la différence entre 50 ¢ et le prix d'un billet d'adulte (présentement 1,90 \$). Le réseau GO a

conclu des ententes semblables avec toutes les commissions de transport de la RMT.

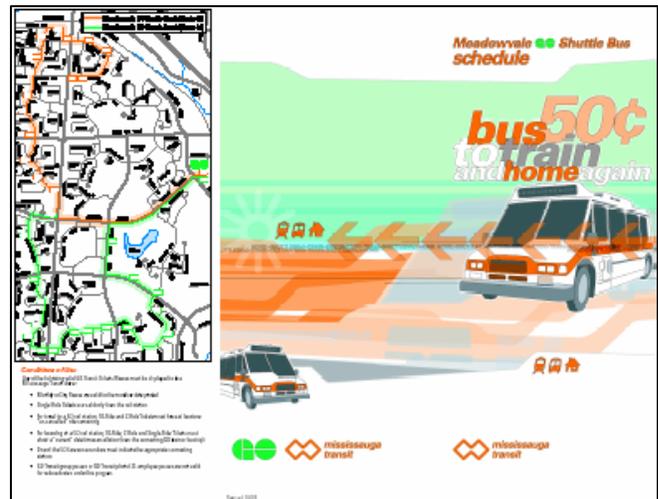
Le rôle des chauffeurs de Mississauga Transit. Tous les chauffeurs de Mississauga Transit ont reçu une formation sur le nouveau parcours et les horaires. Au cours de la première semaine de mise en œuvre du projet-pilote, les chauffeurs ont distribué des brochures aux clients potentiels aux stations GO.

Expansion à Meadowvale

Évaluation et expansion du projet-pilote. Le Conseil municipal a été impressionné par les résultats du projet-pilote de Cooksville (voir résultats ci-dessous). À l'automne 2001, le Conseil a approuvé le maintien permanent du service de navette et autorisé son expansion à Meadowvale.

Avant d'étendre le service à Meadowvale, le personnel de Mississauga Transit a utilisé l'étude de marché effectuée par la firme CRI et a mené une deuxième enquête à la station GO de Meadowvale. Se basant sur les résultats de cette nouvelle enquête, le Conseil municipal a approuvé l'expansion du service à Meadowvale (parcours nord-sud), en octobre 2002.

Nouveau matériel publicitaire. Pour le lancement du service de Meadowvale, la ville a conçu une brochure promotionnelle qui a été distribuée aux clients potentiels à la station GO de Meadowvale.



Une nouvelle brochure a été conçue pour le lancement du service de navette de Meadowvale.

Résultats

Statistiques sur les usagers. Environ 3 000 trajets-passagers sont effectués mensuellement sur les deux parcours de Cooksville, 1 800 vers l'ouest et 1 200 vers l'est. Environ 4 300 trajets-passagers sont effectués mensuellement sur les deux parcours de Meadowvale, 2 000 vers le nord et 2 300 vers le sud.

Réduction de l'utilisation des voitures et des émissions. 75 p. 100 des personnes interrogées après le lancement du projet-pilote de Cooksville conduisaient auparavant pour se rendre à la station GO de Cooksville ou quelqu'un d'autre les y laissait en passant. À partir de ces données, Mississauga Transit a évalué que la mise en opération de la navette GO de Cooksville avait permis d'éliminer 600 trajets-voitures et de réduire les émissions de carbone dioxyde d'environ 67 tonnes.

Popularité du service. Une enquête auprès des passagers, effectuée après le lancement du projet-pilote de Cooksville, a révélé que 100 p. 100 d'entre eux étaient satisfaits du service. Le projet-pilote a été si bien reçu que la ville n'a pas eu à le commercialiser. Le nombre de passagers a augmenté simplement par le bouche-à-oreille.

Délai garanti. Le délai garanti de 15 à 20 minutes entre le domicile du passager et la station GO a été systématiquement respecté, sauf dans un cas. Lorsque la ville a étendu le service à Meadowvale, d'importants travaux exécutés sur une route principale ont fait augmenter le temps de parcours des bus-navettes, au cours des premières semaines. Toutefois, les passagers ont compris les raisons évidentes du délai et aucune plainte n'a été reçue.

Taux revenu/coût. La ville voulait obtenir un taux revenu/coût de 35 p. 100 dans les six mois suivant le lancement du service. Dans l'espace de six mois, le taux revenu/coût s'est établi à 52 p. 100, pour Cooksville, et à 50 p. 100, pour Meadowvale.

Reconnaissance. La ville de Mississauga a reçu le prix des collectivités viables FCM-CH2M Hill, dans la catégorie transport durable pour le projet-pilote (Mai 2002).

Participants

Ville de Mississauga

Mississauga Transit

Réseau GO

Creative Research International

Ressources

Budget. La ville a acheté 12 mini-bus-navettes en 1997, au coût de 300 000 \$ chacune. La ville a retenu les services de la firme CRI, au coût de 22 600 \$, pour effectuer une enquête aux trois stations initialement visées et faire des recommandations.

	Cooksville	Meadowvale
Coût brut	142 000 \$	190 000 \$
Recettes	74 000 \$	96 000 \$
Frais de fonctionnement	68 000 \$	94 000 \$

Ressources humaines. Six membres du personnel ont travaillé au projet-pilote et à l'administration du service de navette. L'équipe de mise en œuvre du service, de Mississauga Transit, a élaboré les parcours et les horaires, conçu le matériel de commercialisation et de promotion et traité régulièrement avec les opérateurs de véhicules de transport en commun.

Échéancier

Novembre 1999. Présentation du rapport de Mississauga Transit au Comité général de la ville (qui comprend l'ensemble des conseillers municipaux) qui donne un aperçu de l'idée du service de navette.

Avril 2000. Distribution, par le personnel de la firme CRI et de Mississauga Transit du questionnaire aux usagers potentiels du service de navette à trois endroits.

Mai 2000 à février 2001. Tenue de l'enquête téléphonique auprès des usagers potentiels et analyse de l'étude de marché. Détermination par le personnel de l'aire de chalandise, des parcours des bus-navettes, des arrêts des bus-navettes et du tarif.

Mars 2001. Lancement du service de navette à la station GO de Cooksville.

Septembre 2001. Fin du projet-pilote et décision par le Conseil municipal de maintenir en permanence le service de navette.

Printemps 2002. Tenue de la deuxième enquête à la station GO de Meadowvale.

Octobre 2002. Lancement du service de navette de Meadowvale.

Leçons apprises

Le contact personnel avec les clients est très efficace.

Le personnel de Mississauga Transit a pu adapter le service de navette aux besoins des clients après les avoir rencontrés personnellement et effectué des enquêtes téléphoniques.

La promotion est nécessaire, même si le service est un succès. Le personnel de Mississauga Transit n'a pas fait la promotion du service-pilote du fait que, d'après les enquêtes et les contacts avec les clients, le nombre potentiel d'usagers semblait élevé et que le nombre de passagers avait augmenté uniquement par le bouche-à-oreille. Le personnel craignait que si la promotion du service-pilote était trop intensive, il ne disposerait pas des ressources nécessaires pour répondre à la demande.

Au cours de certains mois, le nombre de passagers a diminué. Cela peut être dû au fait que certains résidents déménagent et que de nouveaux résidents emménagent et qu'ils ne connaissent pas le service. Afin d'obtenir un nombre adéquat de passagers par mois et de stabiliser le taux recette-coût, le personnel municipal a entrepris de promouvoir le service de Cooksville, à l'automne 2001, (une fois qu'il a été approuvé comme service permanent) et il continue à le faire de façon continue.

Le personnel municipal a conçu une nouvelle brochure publicitaire lorsque le service a été étendu à Meadowvale pour le faire connaître aux clients de cette zone.

Les petits bus-navettes peuvent être coûteux et limitent l'expansion. Chacun des bus-navettes utilisés à Mississauga peut accommoder 21 passagers et coûte 300 000 \$. En comparaison, les entreprises de transport au Canada paient en règle générale entre 400 000 \$ et 700 000 \$ pour un autobus normal ou articulé qui peut accommoder environ entre 44 et 64 personnes respectivement. À l'avenir, la ville pourrait utiliser des autobus normaux (12 m). Afin d'étendre le service à d'autres régions, on devra déterminer si les rues utilisées pour les parcours ont le rayon de braquage requis.



À l'avenir, des autobus de plus grande capacité pourraient être utilisés pour répondre à la demande des clients.

La clientèle féminine pourrait avoir davantage

tendance à utiliser le service. Lors des enquêtes sur le taux de satisfaction de la clientèle, le personnel de Mississauga Transit a constaté qu'un plus grand nombre de femmes utilisent le service de l'après-midi. En particulier, les femmes interrogées ont mentionné que, durant les mois d'hiver, lorsque la nuit tombe plus rapidement, elles se sentent plus en sécurité d'utiliser le service de navette que de marcher à leur voiture dans le stationnement de la station GO.

Le temps froid peut faire augmenter le nombre

d'usagers. En janvier 2003, la température dans la RTM a chuté à -40 avec le facteur éolien. La plupart des terrains de stationnement des stations GO sont vastes et un grand nombre de passagers, au cours de cette période, ont déclaré au personnel de Mississauga Transit qu'ils préféreraient utiliser le service navette plutôt que de marcher à leur voiture stationnée.

Prochaines étapes

Le projet-pilote, dont le résultat a été la création d'un service de navette permanent, a connu un tel succès qu'il a engendré en quelque sorte un problème. La demande est de plus en plus forte pour le service de navette et les bus-navettes sont souvent remplis à capacité. Si Mississauga Transit souhaite étendre le service à Clarkson, le troisième site étudié au début, elle devra examiner si elle peut utiliser de plus grands autobus (de taille normale) sur les parcours, sous réserve de la disponibilité de fonds dans le budget annuel de la ville.

Mississauga Transit effectuera de nouveau une enquête auprès des passagers de Cooksville, du fait que le nombre de passagers a quelque peu diminué en 2003 mais qu'il semble reprendre en 2004. Les dirigeants de Mississauga Transit sont d'avis que ce déclin peut être dû au nombre d'immeubles d'habitation dans l'aire de chalandise, ce qui pourrait indiquer que les résidents ont plus tendance à déménager. Lorsque des résidents déménagent et que de nouveaux résidents emménagent, ces derniers ne connaissent peut-être pas le service de navette. On devra promouvoir davantage le service. Bien que les fonds alloués à ces activités promotionnelles aient été réduits dans le cadre du budget 2003 de la ville, Mississauga Transit compte effectuer des enquêtes non officielles et des évaluations du nombre de passagers.

Les images sont une gracieuseté de la ville de Mississauga et GO Transit