

Lignes d'autobus pour personnes âgées

Organismes

Toronto Transit Commission (TTC)
Société de Transport de Montréal (STM)
Société de Transport de l'Outaouais (STO)
Société de Transport de Laval (STL)
Société de Transport de Sherbrooke (STS)
London Transit Commission (LTC)
Transit Windsor

Statut

Les projets sont en cours

Aperçu

Au cours des dernières années, plusieurs commissions de transports collectifs canadiennes ont établi des lignes d'autobus destinées aux personnes âgées. Ces nouveaux services visent à répondre au besoin croissant d'un réseau de transport collectif plus accessible aux personnes âgées, ce que ne peuvent offrir les transports collectifs traditionnels. Plutôt que de s'appuyer principalement sur les chiffres de l'achalandage, ces nouveaux services privilégient l'amélioration de la qualité de l'expérience des personnes âgées. Pour ce faire, ils offrent un service plus sûr et plus confortable et établissent des itinéraires mieux adaptés aux personnes âgées, dont la mobilité est souvent limitée.

Ressources

Toronto Transit Commission (www3.ttc.ca)
Société de Transport de Montréal (www.stm.info)
Société de Transport de l'Outaouais (www.sto.ca)
Société de Transport de Laval (www.stl.laval.qc.ca)
Société de Transport de Sherbrooke: (www.sts.qc.ca)
London Transit Commission (www.ltconline.ca)
Transit Windsor (transit-windsor.com)

Introduction

Dans la plupart des pays développés, le nombre des personnes âgées augmente plus rapidement que celui des autres groupes d'âge et le Canada ne fait pas exception. Il est largement reconnu que les politiques publiques doivent tenir compte du poids démographique croissant des personnes âgées dans la population canadienne et cela comprend la politique sur les transports. Les collectivités du Canada doivent prévoir une nouvelle hausse de la demande de services de transport pour les personnes à mobilité réduite et leurs besoins spéciaux en mettant en œuvre de nouveaux services consacrés à une clientèle comme celle des personnes âgées.

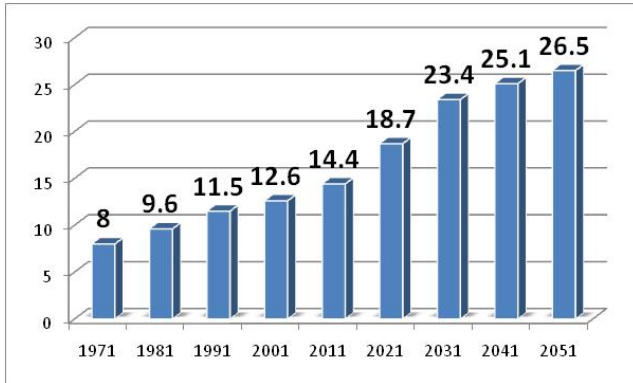
Il est peu probable que la future demande de transport collectif accessible puisse être satisfaite par le type de « para-transport » sur demande que de nombreuses villes canadiennes offrent depuis quelques décennies car les coûts en seraient prohibitifs et le niveau d'achalandage ne serait pas suffisant pour justifier ce type de service. Une des solutions permettant de répondre aux besoins des personnes âgées à mobilité réduite consiste à offrir des services d'autobus réguliers spéciaux. Ces véhicules doivent être adaptés pour faciliter l'embarquement et assurer un trajet confortable et sûr. Il faut également concevoir des itinéraires et des horaires appropriés – les personnes âgées sont susceptibles de se déplacer entre des origines et des destinations différentes et à des heures différentes que les usagers de la population active pour lesquels la majorité des réseaux de transport collectif est optimisée.

Ce document de discussion examine et compare les initiatives de services d'autobus réguliers adaptés aux besoins des personnes âgées dans plusieurs villes de l'Ontario et du Québec. En Ontario, ces villes comprennent Toronto, London et Windsor. Au Québec, il s'agit de Montréal, Gatineau, Laval et Sherbrooke.

Contexte démographique

En 2003, 4,6 millions de Canadiens avaient plus de 65 ans. Ce chiffre devrait doubler en 2008. D'ici 2041, il est prévu qu'un Canadien sur quatre aura plus de 65 ans (HRSDC, 2009). La tendance est illustrée à la Figure 1.

Figure 1 - Pourcentage de la population de plus de 65 ans, Canada, 1971 – 2051



Source : Statistique Canada, 2005

Contexte politique

Depuis les années 1970, des villes ont mis en œuvre des services de transport adapté pour ceux qui ne peuvent pas utiliser le réseau normal. Depuis vingt ans, plusieurs villes ont lancé des initiatives innovatrices visant à améliorer l'accessibilité de leurs réseaux de transport collectif en général. Initialement, les organismes de transport cherchaient surtout à rendre leurs réseaux existants plus accessibles. Toronto et Montréal modernisent rapidement les stations de métro en installant des ascenseurs et autres moyens d'accès. Les parcs d'autobus à plancher normal sont rapidement remplacés par des autobus à plancher surbaissé qui permettent aux usagers en fauteuil roulant ou qui ont de la difficulté à monter ou descendre les marches, d'utiliser l'autobus. Les lignes d'autobus pour personnes âgées ne sont que la prochaine étape de cette évolution vers des transports collectifs inclusifs.

La ville de Toronto et la Communauté urbaine de l'Outaouais (maintenant la ville de Gatineau) sont des pionniers de la mise en œuvre de ce service spécialisé. Les deux villes ont créé des lignes d'autobus destinées aux personnes âgées afin de répondre à la demande croissante de transports collectifs efficaces et adaptés. Ces autobus tiennent compte des limitations de mobilité, des habitudes de déplacement et des horaires des personnes âgées.

En 1990, Toronto a lancé la première ligne d'autobus pour personnes âgées – le 170 Lawrence Manor. Suivant son exemple, la Communauté urbaine de l'Outaouais a inauguré un service similaire en 1992 – la ligne 300. Ce concept a finalement attiré l'intérêt de la ville de Montréal qui a mis en œuvre des projets pilotes dans deux quartiers, Notre-Dame-de-Grâce et Côte-des-Neiges, en 2006. Malgré l'échec en termes d'achalandage, l'organisme des transports de la ville, la *Société de transport de Montréal (STM)*, a envisagé d'autres possibilités et a poursuivi ses tentatives pour rendre les transports collectifs plus accessibles aux personnes âgées. Finalement, la STM a fini par exploiter 7

lignes d'autobus pour personnes âgées appelées la Navette Or.

Les lignes d'autobus pour personnes âgées diffèrent des itinéraires habituels des transports collectifs en ce sens qu'elles offrent un service spécial à un segment particulier de la population d'un quartier, plutôt qu'un service général pour l'ensemble de la population. Il s'agit d'une nouveauté par rapport aux politiques traditionnelles sur les transports collectifs qui s'intéressent surtout à l'achalandage pour évaluer le succès du service. En revanche, cette approche privilégie l'amélioration de l'accessibilité, de la sécurité, du confort, de la fiabilité et de la qualité générale des déplacements. Les itinéraires sont très différents de ceux des lignes d'autobus traditionnelles en ce qui concerne les origines et destinations desservies. Les lignes réservées offrent des liaisons directes entre les résidences pour personnes âgées et les équipements publics, les quartiers commerciaux, les centres communautaires, les hôpitaux, etc., plutôt que les liaisons entre les cités-dortoirs et le centre ville et d'autres centres d'emploi.

Ces premiers itinéraires ont été développés en réponse à la demande des usagers. Mais avec le temps, les gouvernements provinciaux, comme celui du Québec, ont trouvé de nouvelles sources de financement pour les nouveaux projets de transport. Le *Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration du service de transport collectif (PAGASTC)* comporte une section spéciale qui finance les lignes d'autobus pour personnes âgées. En outre, les documents de planification des réseaux de transport collectif et de diverses villes canadiennes dont Montréal, Toronto et Sherbrooke commencent à prendre en compte le besoin de lignes d'autobus pour personnes âgées.

Justification et objectifs

Les objectifs de la mise en œuvre des lignes d'autobus pour personnes âgées appartiennent à quatre catégories : (1) mobilité, (2) avantages sociaux (3) avantages économiques et (4) avantages environnementaux.

Mobilité

La création de lignes d'autobus pour personnes âgées a pour principal objectif d'améliorer leur mobilité. Ce faisant, ces lignes d'autobus visent à donner aux personnes âgées un meilleur accès aux services dont ils ont besoin. Pour atteindre cet objectif, les commissions de transport collectif devraient chercher à améliorer deux paramètres clés : (1) confort et sécurité et (2) aspect pratique.

Les problèmes que connaissent les usagers âgés dans les transports collectifs traditionnels sont souvent liés au manque de confort et à la sécurité. Confrontées au nombre limité de sièges, les personnes âgées ne sont pas assurées d'un trajet sûr et confortable lorsqu'elles utilisent les transports collectifs habituels. En offrant des autobus

accessibles, équipés d'un plancher surbaissé, d'une rampe et d'un plus grand nombre de sièges pour les usagers qui utilisent des aides à la mobilité, les organismes de transport collectif offrent aux personnes âgées un déplacement plus confortable et plus sûr et les encouragent à utiliser ces services plus fréquemment.

Les lignes d'autobus pour personnes âgées tendent à attirer un groupe de passagers limité et plus homogène, ce qui en soi peut encourager les personnes âgées à les utiliser. De plus, les conducteurs de ces autobus sont prêts à être plus sensibles à leurs besoins.

Concernant l'aspect pratique, les services de transport collectif traditionnels ne correspondent pas toujours aux besoins spécifiques des personnes âgées, en particulier s'agissant des lieux qu'ils desservent. Les lignes d'autobus pour personnes âgées assurent des liaisons directes entre leur lieu de résidence et les centres commerciaux, les équipements publics, les centres de santé et communautaires, etc. Les trajets de ces lignes d'autobus sont conçus de manière à réduire la durée des déplacements que les personnes âgées font régulièrement et à raccourcir les distances de marche entre les arrêts et les lieux de résidence et à réduire les temps d'attente aux arrêts et le nombre de correspondances nécessaires pour arriver à destination.

Avantages sociaux

De façon générale, le but visé par les lignes d'autobus pour personnes âgées est d'améliorer leur qualité de vie et d'encourager leur participation sociale et économique à leur communauté. La mobilité et l'accès réduits aux services sont des problèmes constants qui affectent la qualité de vie des personnes âgées au Canada, en particulier celles qui n'ont pas accès à une automobile privée. On estime notamment que le manque de mobilité a un effet psychologique négatif sur les personnes âgées en créant un sentiment d'isolement et de détachement. Les lignes d'autobus spéciales visent à aider les personnes âgées, en particulier celles à mobilité réduite, la possibilité de se déplacer de façon autonome et de continuer de bénéficier de divers services et des équipements publics.

Avantages économiques

Les personnes âgées sont des grands consommateurs de biens et de services. En offrant des liaisons directes entre leur lieu de résidence et les zones commerciales, les lignes d'autobus spéciales leur permettent de participer à l'économie.

Avantages environnementaux

Dans le contexte du vieillissement de la population canadienne, les lignes d'autobus réservées aux personnes âgées soigneusement conçues pour répondre aux besoins particuliers de la clientèle visée et faisant l'objet de campagnes d'information ciblées pourraient devenir très

populaires dans les années à venir. Ces options de transport durable pourraient ainsi réduire la dépendance des aînés à l'égard de l'automobile et des taxis et réduire également la nécessité pour eux de posséder une voiture avec les effets positifs pour l'environnement que cela implique à long terme.

Mesures

Plusieurs commissions de transport collectif du Canada exploitent des lignes d'autobus pour personnes âgées. Ce document de discussion analyse ces services dans trois villes de l'Ontario : Toronto, London et Windsor et quatre villes du Québec : Montréal, Gatineau, Laval et Sherbrooke.

Toronto (Ontario) : *The Community Bus Network*

La Toronto Transit Commission (TTC), la commission de transport collectif de la ville, désigne les lignes d'autobus réservées aux personnes âgées sous le nom *Community Bus Network*. Selon la définition de la TTC, le *Community Bus* est un autobus accessible, à plancher surbaissé et à itinéraire fixe qui s'adresse en premier aux personnes qui ont de la difficulté à accéder au réseau de transport collectif traditionnel. Bien que les usagers de Wheel-Trans, le service de transport adapté de Toronto, et les personnes âgées constituent la majorité des clients desservis, tout le monde peut utiliser le service aux tarifs normaux de la TTC.

Le 170 Lawrence Manor, la première ligne d'autobus pour personnes âgées de Toronto, a été inaugurée en octobre 1990 à titre de projet pilote, mais est devenue permanente l'année suivante. Cette solution a été proposée pour contribuer à réduire la pression sur les transports adaptés et diminuer les coûts d'exploitation. La ligne continue d'être exploitée et relie les résidences des quartiers de Bathurst et de Lawrence de Toronto habités par des personnes âgées à mobilité réduite aux centres médicaux et aux centres commerciaux locaux. La ligne s'est révélée très populaire, ce qui a conduit la TTC à ajouter progressivement d'autres lignes et à créer ainsi le *Community Bus Network*. Il existe actuellement cinq lignes d'autobus de ce genre qui assurent le service dans les zones de Don Mills, East York, Etobicoke, Lawrence Manor et Parkdale.

Les cinq lignes sont en service du lundi au vendredi avec une fréquence de passage moyenne d'une heure environ. Même si les autobus n'offrent pas un service porte à porte, l'emplacement des arrêts a été choisi en fonction de la densité de la population âgée.

Montréal : *La Navette Or*

Les projets lancés par les réseaux à Montréal, Sherbrooke, et Laval ont été rendus économiquement réalisables une fois que le gouvernement du Québec a mis en œuvre la

Politique québécoise sur le transport collectif en 2006. Les réseaux ont présenté au gouvernement provincial des propositions comprenant des itinéraires, des fréquences et un achalandage estimatifs et ont rapidement lancé leurs services à la suite de l'approbation des propositions.

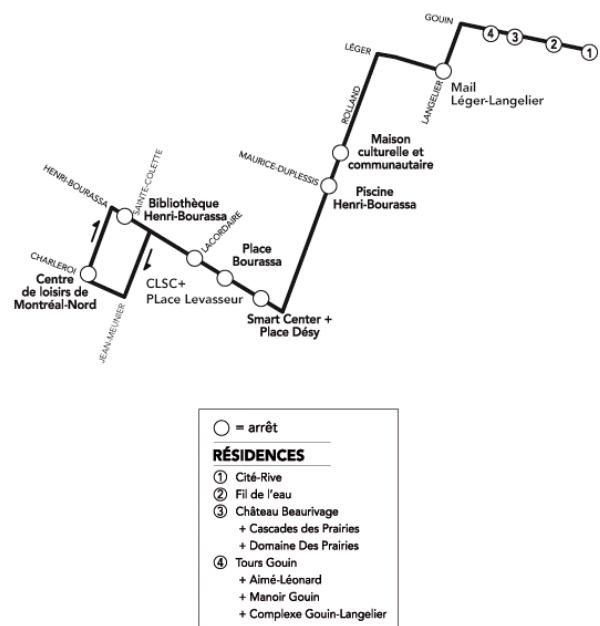
À Montréal, les premières initiatives concernant les lignes d'autobus réservées aux personnes âgées ont été lancées en 2006. Deux lignes navettes ont été créées dans le cadre d'un projet pilote, une dans l'arrondissement de Côte-des-Neiges (ligne 21) et l'autre dans l'arrondissement voisin de Notre-Dame-de-Grâce (NDG) (ligne 23). Les deux navettes n'étaient en service que le mardi, de 10 h à 14 h 30. En mai 2009, le projet pilote a pris fin et les deux lignes initiales ont été interrompues en raison de l'insuffisance de l'achalandage et du manque d'intérêt des résidents.

Malgré la piètre performance du projet pilote, la *Société de Transport de Montréal* (STM) a poursuivi le développement de nouveaux services pour personnes âgées. En septembre 2008, elle a lancé la Navette Or, un ensemble de lignes d'autobus réservées aux personnes âgées. Les lignes de la Navette Or desservent trois arrondissements de Montréal : Montréal-Nord (ligne 252), Villeray–Saint-Michel–Parc-Extension (ligne 253) et Rosemont-la-Petite-Patrie (ligne 254).

Les lignes sont en service en semaine entre 9 h 30 et 3 h. La ligne 252 dessert l'arrondissement de Montréal-Nord trois jours par semaine (lundi, mercredi et vendredi) de 9 h 30 à 15 h 15, avec une fréquence moyenne de passage d'environ 50 minutes. La ligne est longue de 12,5 km et compte 26 arrêts. Elle dessert une partie du quartier dans lequel se trouvent plusieurs grandes résidences pour personnes âgées et les relie au centre commercial Langelier, à la piscine Henri-Bourassa, ainsi qu'à plusieurs centres communautaires et culturels (voir la Figure 2). Quant à la ligne 253, elle dessert l'arrondissement Saint-Michel et compte 29 arrêts qui desservent des magasins, des centres communautaires, des centres de santé et des résidences pour personnes âgées. Finalement, la ligne 254 offre un service semblable aux personnes âgées de l'arrondissement de Rosemont-la-Petite-Patrie avec 37 arrêts, dont 20 desservent les résidences pour personnes âgées. La navette suit un itinéraire en boucle de 21 km avec une fréquence moyenne de passage de 65 minutes.

Les trois Navettes Or ont pour but d'améliorer l'accessibilité des personnes âgées dans les zones desservies, car les transports collectifs traditionnels dans ces quartiers correspondent bien aux exigences particulières des personnes âgées.

Figure 2 – Itinéraire de la Navette Or 252 Montréal-Nord



Source : Société de Transport de Montréal.

Étant donné que ces trois premières lignes d'autobus de Montréal se sont révélées efficaces et étaient appréciées des usagers, Michel Labrecque, le président de la STM, a annoncé le 17 septembre 2009 le lancement de quatre autres lignes Navette Or qui entreront en service le 12 octobre 2009. Ces lignes sont les suivantes : 256 Lasalle, 257 Rivière-des-Prairies, 258 Hochelaga-Maisonneuve et 259 Mercier-Ouest. Le nouveau service est effectué par des minibus de 14 places, pleinement accessibles aux personnes à mobilité réduite. Comme les trois lignes originales, les quatre nouvelles lignes desserviront les résidences et des points d'intérêt locaux, comme les zones commerciales, les centres commerciaux, les centres de santé, les centres de loisirs et organismes communautaires, etc. Les nouvelles lignes seront en service certains jours de la semaine, aux heures creuses (de 9 h à 16 h). Les lignes 256 et 258 seront en service trois jours par semaine (lundi, mardi, jeudi et vendredi, mercredi et vendredi), alors que les lignes 257 et 259 ne seront en service que deux jours par semaine (mardi et jeudi dans les deux cas). Aux arrêts, les numéros des lignes sont inscrits sur fond or (Figure 3) pour les distinguer des numéros des autres lignes qui sont inscrits sur fond bleu.

Les arrondissements desservis par ces lignes font également la promotion du service, tout comme les organismes communautaires locaux, en distribuant des dépliants dans les résidences desservies et en plaçant des affiches à des endroits situés le long des lignes où passe la navette fréquentée par les personnes âgées. On peut se

renseigner sur le service par téléphone et sur le site Web de la STM; les coordonnées des deux sont indiquées bien en évidence sur les dépliants et les affiches.

Figure 3 - Signalisation des arrêts d'autobus de la Navette Or



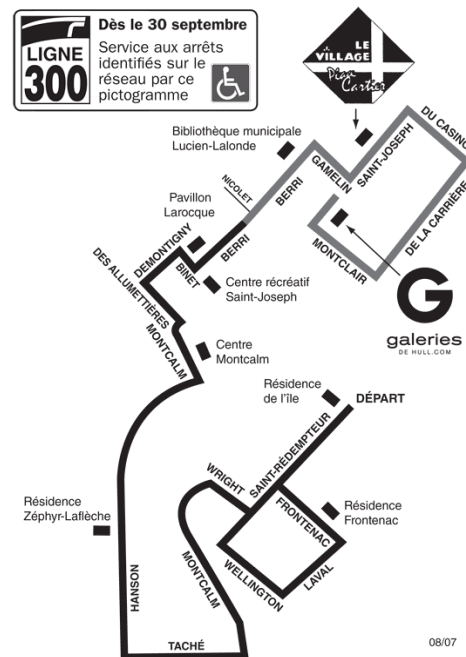
Source: Société de Transport de Montréal

Gatineau (Québec) : Ligne 300

En 1992, la Société de Transport de l'Outaouais (STO)¹ a inauguré la ligne d'autobus 300, à la suite d'une étude interne de 1991 sur les meilleurs moyens de répondre aux besoins des personnes âgées qui établissait les paramètres généraux du projet. La ligne d'autobus réservée offrait une liaison directe entre certaines zones résidentielles peuplées de personnes âgées et les centres commerciaux Village Place Cartier et Galeries de Hull. La ligne 300 a d'abord effectué un seul trajet aller-retour par semaine avant d'être progressivement modifiée et adaptée aux besoins de la population. Elle desservait au départ les résidences de personnes âgées ainsi que les centres récréatifs et de santé, mais en raison du manque d'intérêt dans certaines résidences et dans certains quartiers initialement desservis, la ligne a été raccourcie afin de se concentrer sur un nombre réduit de résidences et les deux centres commerciaux mentionnés plus haut. En 1997, la ligne 300 effectuait un aller-retour deux fois par semaine – le mardi et le jeudi entre 13 h et 15 h. L'autobus transporte en moyenne 10 passagers par trajet, soit 20 passagers par jour d'exploitation.

¹ La Région de l'Outaouais ou *Communauté urbaine de l'Outaouais*, a été amalgamée en 2001 pour former la ville de Gatineau.

Figure 4 – Itinéraire de la ligne 300 de la STO



Source : Société de Transport de l'Outaouais.

London (Ontario)

La London Transit Commission exploite trois lignes d'autobus réservés aux personnes âgées depuis plus de dix ans. Le service est assuré par des minibus accessibles de 20 places et pouvant accueillir trois fauteuils roulants lorsqu'on retire 11 sièges.

Une ligne est en service deux jours par semaine (lundi et jeudi), alors que la deuxième n'est en service que le vendredi et la troisième le lundi et le mercredi pendant les heures creuses (de 9 h 20 à 14 h 30). Un trajet aller dure de 20 à 30 minutes, avec une fréquence de passage moyenne d'une heure. Environ 80 % des résidences desservies par cette ligne d'autobus bénéficient d'un service porte à porte.

Windsor (Ontario)

Transit Windsor, l'organisme régional de transport collectif, offre un service réservé aux personnes âgées assuré par un autobus à plancher surbaissé. Il s'agit d'un autobus traditionnel, mais totalement accessible aux personnes en fauteuil roulant et à mobilité réduite. Le chauffeur aide les usagers à monter dans l'autobus et en descendre.

Le service est assuré deux fois par jour du lundi au jeudi. Une liaison directe est effectuée entre les résidences pour personnes âgées (allant de 3 à 14 résidences par trajet) et une seule destination par trajet (un centre commercial ou un supermarché) et ne comprend pas plusieurs arrêts comme c'est le cas pour le service d'autobus traditionnel.

Sherbrooke (Québec)

La Société de Transport de Sherbrooke (STS) a mis en service une navette réservée aux personnes âgées en 2006. Ce service est assuré par deux minibus de 24 places chacun. Au début, le service était offert tous les jours de semaine de 8 h 45 à 16 h 20. Mais compte tenu de son succès et pour répondre à la demande des usagers, la STS a ajouté de nouveaux itinéraires en fin de semaine (le samedi et le dimanche).

Une liaison est effectuée entre les résidences et les centres commerciaux, les parcs et les équipements publics. Les usagers peuvent descendre entre les arrêts sur demande.

Laval (Québec)

Depuis 2006, la Société de Transport de Laval (STL) exploite des lignes d'autobus réservées aux personnes âgées. La première ligne, R-104, assurait la liaison entre les résidences et les centres commerciaux, centres communautaires, hôpitaux et cliniques communautaires avoisinants. Les usagers peuvent monter dans l'autobus et en descendre entre les arrêts. Dans certaines conditions, il est également possible de demander un léger détour par rapport à l'itinéraire. Plusieurs autres lignes semblables ont été ajoutées devant le succès de la R-104.

Sur ces lignes, la STL utilise des autobus à plancher surbaissé à l'intention des personnes âgées. Tout en étant dédiées aux personnes âgées, ces lignes sont ouvertes à tous les usagers qui paient le tarif normal de la STL.

Résultats

L'achalandage n'est pas nécessairement le meilleur critère d'évaluation du succès des lignes d'autobus réservées aux personnes âgées. Ces services étant conçus pour optimiser l'accessibilité des personnes âgées plutôt que la clientèle générale et du fait que bon nombre d'entre eux sont récents, les chiffres de l'achalandage sont souvent jugés faibles. Il est préférable de mesurer le succès en fonction du nombre de nouveaux usagers attirés par les lignes d'autobus.

Les chiffres de l'achalandage pour les sept réseaux sont indiqués ci-dessous.

Toronto (Ontario) : The Community Bus Network

Les lignes d'autobus réservées aux personnes âgées étant en service depuis plus de dix ans, il existe des statistiques fiables sur leur performance. L'achalandage en 2008, l'année la plus récente pour laquelle il existe des statistiques, variait d'une ligne à l'autre, allant de 5,9 à 9,8 passagers par véhicule-heure. Le tableau 1 contient des statistiques plus détaillées sur le *Community Bus Network* en général.

Tableau 1 – Statistiques sur le Community Bus Network

	2008	2007	Évolution
--	------	------	-----------

Passagers-trajets	85 065	85 720	555
Trajets quotidiens moyens ²	326	329	(3)
Kilomètres parcourus	153 203	153 203	
Milles parcourus	95 216	95 216	
Heures de service	10 269	10 269	
Revenus-véhicules	5	5	
Nombre de lignes	5	5	

Source : Toronto Transit Commission, Statistiques sur l'exploitation 2008

Montréal (Québec) : La Navette Or

On ne dispose pas encore de chiffres pertinents sur l'achalandage car la Navette Or n'est en service que depuis un an. Mais un comptage des passagers a été effectué sur les trois lignes originales en mars et avril (Tableau 2).

Tableau 2 – Comptage du printemps 2009 sur les lignes d'autobus de la Navette Or à Montréal

Ligne	Date	Passagers
252	6 mars 2009	20
253	15 avril 2009	15
254	14 avril 2009	20

Source : Société de Transport de Montréal

Selon un premier sondage des usagers, la STM affirme qu'elle a réussi à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes âgées à Montréal. La Navette Or aurait réussi à réduire la distance de marche vers les transports collectifs pour de nombreux usagers âgés et le nombre des transferts qu'ils doivent effectuer pour se rendre à leur destination.

La STM estime que la satisfaction des personnes âgées est très importante dans la mesure où elle poursuit des objectifs qualitatifs, notamment l'accessibilité, le confort et un sentiment de sécurité, plutôt que des objectifs d'achalandage purement quantitatifs.

Gatineau (Québec) : Ligne 300

Dans le cas de Gatineau, l'achalandage est passé en moyenne de 8 passagers par jour en 2002 à 34 passagers par jour en 2005 (Source : Société de transport de l'Outaouais).

London (Ontario)

Les lignes d'autobus réservées aux personnes âgées à London sont jugées relativement efficaces. On estime que ces lignes transportent entre 16,5 et 20,5 passagers par véhicule-heure, selon la ligne. Ces chiffres élevés de l'achalandage s'expliquent en partie par le fait que ces lignes existent depuis plus de dix ans et que les résidents en connaissent très bien l'existence. On estime que ces résultats positifs s'expliquent également par le fait que la

² Les autobus ne circulent pas en fin de semaine et les jours fériés.

durée moyenne d'un trajet est relativement courte, en particulier si l'on compare avec les lignes d'autobus réservées aux personnes âgées offertes dans d'autres villes. L'offre d'un service porte à porte semble avoir également contribué à ce fort achalandage.

Windsor (Ontario)

La performance de la navette de Windsor est considérée comme la meilleure des sept villes étudiées dans ce document. Le nombre de passagers par véhicule-heure varie de 19 à 35. Ce succès est attribué au fait que les lignes d'autobus réservées ne desservent qu'une destination. La durée du trajet sur des lignes simples et directes est courte, ce qui plaît aux usagers.

Sherbrooke (Québec)

Le service d'autobus pour personnes âgées accueille jusqu'à 10,4 passagers par véhicule-heure. Bien que le service semble être une grande réussite au premier abord, il est important de savoir que seulement 55 % des usagers sont des personnes âgées.

Intervenants

Les personnes âgées sont des participants clés de ces projets. Elles ont souvent participé à des consultations publiques et d'autres types d'enquêtes et sondages afin de déterminer leurs besoins en matière de transport et leurs exigences particulières.

Pour de nombreux fournisseurs de transport collectif, la mise en œuvre de navettes pour les personnes âgées nécessite également une étroite coopération entre les résidents, les groupes communautaires, les centres culturels et commerciaux, ainsi que les représentants des organismes de transport collectif.

Dans toutes les municipalités étudiées, les différentes organisations communautaires ont largement contribué à l'offre des services d'autobus réservés aux personnes âgées. Ce sont les organisations communautaires qui ont sensibilisé leurs membres âgés et les ont encouragés à utiliser ces services. Par exemple, à Montréal, le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA), la Fédération de l'âge d'or du Québec (FADOQ), et le Conseil des aînés de Notre-Dame-de-Grâce ont joué un rôle crucial dans la promotion des lignes de la Navette Or. Les commissions de transport collectif des villes étudiées ont fait appel aux centres commerciaux, culturels, récréatifs et de santé pour faire connaître les lignes d'autobus réservées aux personnes âgées.

Dans le cas de Montréal, le gouvernement provincial a également participé au projet de la Navette Or en apportant un soutien financier. L'argent provenait d'un fonds provincial dédié à l'accessibilité des transports collectifs, le Programme d'aide gouvernementale à

l'amélioration du service de transport collectif (PAGASTC), administré par le ministère provincial des Transports.

Ressources

Pour la Navette Or de Montréal, le coût estimatif est d'environ 1 000 heures³ par an et par autobus. Ces heures sont admissibles aux subventions de Transports Québec dans le cadre du Programme d'aide gouvernementale à l'amélioration du service de transport collectif. Transports Québec subventionnera également l'acquisition de 12 nouveaux minibus en 2012 afin de remplacer les anciens et de pouvoir ajouter de nouvelles lignes le plus rapidement possible.

À Gatineau, les deux centres commerciaux desservis, les Galeries de Hull et Village Place Cartier, ont d'abord apporté chaque année un montant de 1 600 \$ à titre de subvention à l'organisme de transport collectif. Ces centres commerciaux sont des participants actifs des projets de lignes d'autobus car leur situation économique dépend de la capacité des personnes âgées à se rendre jusqu'à eux.

À Montréal, Laval et Sherbrooke, les villes ont pu lancer leurs services d'autobus pour personnes âgées grâce à la Politique québécoise sur le transport collectif du gouvernement du Québec adoptée en 2006. Cette politique prévoit des fonds supplémentaires pour les nouveaux services qui ne sont pas encore subventionnés aux termes des programmes de financement des transports collectifs actuels.

Leçons tirées

Les leçons retenues de l'expérience des sept villes étudiées dans ce document sont résumées ci-dessous :

- La clientèle âgée des lignes d'autobus réservées devrait augmenter lentement. Selon l'expérience de certaines commissions de transport collectif, il peut falloir jusqu'à deux ans pour que ces lignes pour personnes âgées accumulent un nombre important de passagers réguliers.
- Il peut être bon de desservir au moins un centre commercial car il s'agit de la destination la plus populaire des personnes âgées, selon la majorité des données sur l'origine-destination collectées par les commissions de transport collectif sur les lignes d'autobus pour personnes âgées.
- Les arrêts aux centres de santé ne sont pas très populaires. Les horaires sporadiques de la plupart

³ Pour la planification des autobus, on utilise souvent les heures qui représentent une variable connue à laquelle on applique ensuite un coût horaire. Il est ensuite plus facile de planifier sur plusieurs années.

des lignes d'autobus pour personnes âgées ne correspondent pas aux heures typiques des rendez-vous qui se situent généralement tôt le matin.

- Le temps passé dans l'autobus est un facteur déterminant de l'usage par les personnes âgées. Comme on l'a vu à Windsor, la courte durée des parcours contribue à attirer les usagers.
- Le fait de garder le même chauffeur sur la ligne contribue à susciter un sentiment de confiance et de sécurité parmi les personnes âgées. Un chauffeur qui connaît bien les besoins de chaque usager peut également offrir une aide ciblée.
- Les minibus sont préférables aux autobus traditionnels dans la plupart des cas. Le nombre des usagers risque d'être insuffisant pour remplir un autobus traditionnel et les minibus sont généralement plus accessibles et plus flexibles pour les usagers et les chauffeurs.

Prochaines étapes

La majorité des villes ont cherché à améliorer l'accessibilité de leurs services pour les clientèles ayant des besoins spécifiques comme les personnes âgées : d'importants services de transports adaptés ont été mis en place depuis les années 1970; des sommes considérables ont été investies depuis une quinzaine d'années pour moderniser les réseaux de transport collectif (autobus à plancher surbaissé, annonces audio et visuelles). Les lignes d'autobus pour personnes âgées ne sont qu'une nouvelle étape dans l'offre de meilleurs transports collectifs.

En raison du vieillissement de la population, il y aura de plus en plus de réseaux de lignes d'autobus pour personnes âgées dans les villes canadiennes où existe déjà un réseau de transport collectif traditionnel. Pour la réussite des nouveaux réseaux, il est important que les fournisseurs de transport collectif comprennent les besoins des personnes âgées et que leurs lignes, autobus et exploitation répondent à ces besoins spécifiques. Comme nous l'avons déjà indiqué, il est essentiel pour le succès de ces services d'inclure la population ciblée, en amont et après la mise en œuvre. Au moment de développer les projets, il est essentiel de tenir des consultations publiques là où se trouvent les personnes âgées : les résidences et les centres commerciaux et communautaires. Les planificateurs des transports pourraient également envisager de consulter les promoteurs des projets lorsque de nouvelles résidences sont ouvertes; la collaboration avec les promoteurs pourrait contribuer à accroître l'achalandage dès le début des projets immobiliers. Une fois les lignes réservées mises en œuvre, il est important de rester proche de la clientèle en assurant la visibilité des services, en offrant, par exemple, des séances ponctuelles d'information sur la

façon d'utiliser le service. Il est également essentiel aux succès de ces projets d'obtenir leur rétroaction sur les lignes d'autobus en service et d'apporter les modifications nécessaires. Finalement, il ne faut pas négliger le fait que l'utilisation des autobus pour personnes âgées non seulement réduit la dépendance à l'égard de l'automobile et les coûts pour les aînés, mais leur donne également la liberté de continuer de participer activement à nos collectivités.