

## Résumé

La société Dillon Consulting Limited (Dillon) a été choisie par la Ville de Moncton pour effectuer une présentation stratégique sur les services de transport en commun offerts par Codiac Transit. Les objectifs visés par cette présentation étaient les suivants :

1. Évaluer la pertinence des services de transport existants;
2. Explorer les possibilités en matière de gestion et de promotion des transports en commun;
3. S'assurer que le système de transport répond, de manière efficiente, efficace et responsable sur le plan financier, aux attentes des utilisateurs.

Un vaste processus de consultation publique faisant intervenir les membres du conseil, les utilisateurs, les personnes qui n'utilisent pas les transports en commun et les intervenants clés a été mis en place. Le public a très largement contribué à la réalisation de ce projet, avec plus de 1 500 commentaires et réponses rapidement fournis. Ce qui témoigne de l'importance que la collectivité accorde aux transports et de son désir de faire évoluer les choses.

Parmi les principales réponses fournies par le public, on retrouve le désir de voir augmenter la fréquence des services d'autobus, la réduction du temps total de trajet et des correspondances et le souhait de voir davantage de publicité et d'information. Outre l'important soutien manifesté envers les conducteurs, le public interrogé estime que le tarif est juste et que le niveau actuel de soutien des contribuables est correct.

Une étude comparative a également été menée sur Codiac Transit et ses homologues au sein des groupes de population de 50 000 à 150 000 individus à l'échelle du Canada et des provinces de l'Atlantique. Les comparaisons établies ont permis de révéler que l'utilisation des transports en commun, l'utilisation par habitant et par heure de service productif ainsi que le nombre d'heures de services par habitant sont faibles. D'un autre côté, les résultats financiers du système de transport, exprimés à travers le ratio recettes-coûts, étaient légèrement inférieurs à la moyenne des résultats des groupes homologues. Cela est en partie attribuable au fait que le tarif moyen et l'utilisation des transports en commun y sont plus faibles. Toutefois, le service fourni, en termes de coûts d'exploitation par passager et par heure, figure parmi les plus efficaces au sein des groupes homologues.

La sensibilisation du public et l'examen des groupes homologues ont été rendus possibles grâce à l'étude menée sur l'ensemble du système de transport. En ce qui concerne la Ville de Moncton, bien que les itinéraires aient évolué avec le temps, aucun changement majeur n'a été apporté, hormis la nouvelle desserte express sur le chemin Mountain.

Dans l'ensemble, le tracé des itinéraires a été mis en place pour répondre aux contraintes d'ordre politique et aux restrictions d'utilisation pour les services de transport dans les trois municipalités, et non pas pour le confort des passagers. Les correspondances du centre commercial Highfield Square (à Riverview) et de la Place Champlain (à Dieppe) ont été instaurées en raison de ces contraintes et restrictions. Tel était le problème qu'il fallait régler en priorité.

La fréquence de passage était jugée trop insuffisante et variait en fonction des itinéraires et des horaires dans la journée. Cette situation déconcerte davantage les voyageurs et conduit à un service de transport moins pratique et flexible. Ce sont principalement pour ces raisons (y compris le facteur des correspondances) que la fréquentation des transports en commun n'augmente pas. La ligne express est considérée comme une réussite compte tenu du niveau d'excellence et de la bonne gestion des services qu'elle offre. Ce genre de service constitue un modèle qu'il faut adopter et développer.

Un certain nombre de recommandations ont été faites et font suite aux nombreuses conclusions apportées par cette étude. Ces recommandations sont définies ci-dessous.

### **1. Normes en matière de service**

La principale priorité consiste à élaborer et à suivre officiellement une ligne directrice stratégique, des normes de service et des lignes de conduite pour l'exploitation des transports. Il s'agit d'orientations de la politique et d'outils de communication essentiels qui aideront à comprendre le fonctionnement des transports en commun, aujourd'hui comme demain. Un programme de contrôle devra être mis en place en vue de mesurer régulièrement le rendement du système. Les services qui n'atteignent pas ou qui dépassent les objectifs de rendement devront être revus.

Afin de pouvoir mettre en place ces mesures, lesquelles s'inscrivent dans le cadre de l'examen complet des services offerts par Codiac Transit, il faudra collaborer avec Dieppe et Riverview.

### **2. Itinéraires et terminus**

Le tracé actuel des itinéraires ne permet pas d'optimiser les trajets entre les municipalités les plus desservies, à savoir Moncton, Dieppe et Riverview. Cette situation engendre un chevauchement des services, un temps de trajet plus long et des correspondances inutiles. Il y a plusieurs autres zones pour lesquelles les concepts de service devraient être exploités et où les couloirs d'autobus devraient être simplifiés. Si certaines solutions à court terme sont recommandées, d'autres solutions en revanche (en raison de questions de gouvernance) devront s'inscrire dans le cadre d'un examen plus complet. Deux solutions à court terme peuvent être mises en pratique dès maintenant :

1. Comme le propose Codiac Transit, modifier le tracé des routes 1 et 2 pour éviter le chevauchement avec la ligne express située sur le chemin Mountain,
2. Modifier le tracé de la route 5 pour réduire la durée du trajet et améliorer le service de l'Université

D'autres modifications au tracé qui ont besoin d'être explorées (faisant potentiellement partie d'une étude approfondie de Codiac Transit) y compris :

3. Étendre le réseau de la ligne express :
  - a. Étendre le service actuel du chemin Mountain vers l'ouest, en direction du casino (dont l'ouverture est prévue en juin 2010), et de Dieppe vers l'est, en direction de l'Aéroport international du Grand Moncton. Le service doit fonctionner de manière uniforme entre Moncton et Dieppe.
  - b. Envisager la possibilité d'utiliser la route 5 modifiée en vue d'en faire une troisième desserte express. Le service offrirait un temps de trajet de 30 minutes et proposerait des trajets aller-retour pour l'hôpital et l'université.

Tous les itinéraires, y compris la ligne express le long du chemin Mountain, devraient converger vers un terminus situé au centre-ville

4. Comme le suggère Codiac Transit, envisager d'apporter des modifications supplémentaires aux routes 7, 9 et 10, sous réserve d'un examen complémentaire.
5. Réduire le nombre d'autobus en circulation le long de la rue Main en trouvant des solutions pour rapprocher le terminus actuel (du centre commercial Highfield Square) du centre-ville.
6. Réduire le nombre de correspondances obligatoires en modifiant les itinéraires partant de Dieppe et de Riverview pour qu'ils desservent Moncton sans avoir à changer trop souvent

d'autobus. Cette solution impliquerait de devoir modifier toute la structure de gouvernance de Codiac Transit.

### **3. Heures de service et fréquences de passage**

Les heures de service assurées par Codiac Transit sont adaptées aux besoins de Moncton. Toutefois, certaines des personnes interrogées ont émis le souhait de bénéficier davantage d'heures de service. Si cette solution devait être adoptée, il faudrait augmenter les heures de service pour certains itinéraires et non pas pour tout le réseau de transport.

Parmi les autres points abordés lors du processus de consultation, figure la fréquence globale de passage. Faute d'être suffisamment desservis, de nombreux itinéraires ne répondent pas aux besoins des usagers. De manière générale, les fréquences de passage ne devraient pas excéder 30 minutes pendant les heures d'affluence et 60 minutes pendant les heures creuses (la préférence étant de 30 minutes).

Les horaires de passage des autobus n'ont pas été établis pour permettre d'effectuer des correspondances à heures régulières. Il est donc difficile d'en comprendre le fonctionnement sans consulter au préalable les horaires. C'est à partir de ce constat que les recommandations suivantes ont été formulées :

1. La fréquence de passage pour les itinéraires les mieux desservis est de 30 minutes en semaine, et ce, du premier départ d'autobus le matin au premier départ du soir.
2. L'évaluation des services de transport en semaine et en soirée devrait être axée sur l'utilisation. De plus, la fréquence de passage ne devrait pas excéder 60 minutes.
3. Ajuster la fréquence de passage des autobus sur la route express à 15 minutes pendant les heures d'affluence et à 30 minutes pendant les heures creuses (y compris les fins de semaine).
4. Le nombre de minutes s'écoulant entre chaque passage d'autobus doit être un diviseur de 60 (par exemple 10, 15, 30 et 60).
5. Une uniformité dans la fréquence de passage doit être maintenue à certains moments de la journée pour tous les itinéraires desservis (p. ex. 30 minutes pendant les heures d'affluence).
6. Les itinéraires devraient être réorganisés au terminus central, le cas échéant, de sorte à ne pas dépasser plus de 60 minutes à compter du moment où l'utilisateur prend une correspondance.
7. Le service aux heures doit faire l'objet d'un contrôle et il doit être assuré toutes les demi-heures lorsque des objectifs précis en termes de fréquentation des transports sont fixés.

### **4. Politique relative aux correspondances**

En raison des questions de gouvernance générale, le réseau de transport impose un certain nombre de correspondances inutiles. Il n'y a pas non plus d'horaire prévu pour les correspondances compte tenu des différents temps de parcours en autobus et des différentes fréquences de passage en fonction des itinéraires et des moments de la journée. Les problèmes de correspondance constituent un véritable frein à l'utilisation du réseau de transport. Afin d'y remédier, voici ce que nous vous recommandons :

1. Codiac Transit adopte une politique de transfert prolongé de 90 minutes.
2. Réorganisation des itinéraires, dans le cadre de l'examen plus approfondi impliquant Dieppe et Riverview, pour permettre de mettre au point des solutions pour que les correspondances s'effectuent à des terminus principaux.

### **5. Parc d'autobus et accessibilité**

Codiac Transit est en train de procéder au remplacement de son parc en s'équipant d'autobus à plancher surbaissé. Cette initiative constitue une importante amélioration de l'accessibilité accrue à la collectivité. Les itinéraires seront qualifiés d'entièrement accessibles une fois qu'il y aura suffisamment d'autobus en circulation pour assurer la desserte express (étape 1) et la desserte complète (étape 2). Cette stratégie par étape serait tout à fait justifiée. Les recommandations suivantes sont formulées en vue d'assurer l'accessibilité complète du réseau de transport.

1. Mettre au point des solutions pour accélérer le remplacement du parc d'autobus et avancer la date de mise en service des autobus à plancher surbaissé, comme le recommande Codiac Transit.
2. Une fois ces autobus en circulation, choisir les itinéraires de transport qui seront complètement desservis et mettre en place une stratégie par étape, en commençant par toutes les dessertes express, les dessertes complètes, puis les itinéraires d'heures de pointe et les itinéraires secondaires d'heures de pointe. Des autobus de remplacement seront mis à disposition pour assurer l'entière accessibilité dans le cas où un autobus à plancher surbaissé serait hors service.
3. Élaborer des politiques et des stratégies en matière de déneigement, d'aménagement des bateaux de trottoir et des trottoirs afin d'assurer l'accès à ces autobus.
4. Mettre en place un programme de formation destiné aux conducteurs, ainsi que des politiques et des procédures relativement aux autobus à plancher surbaissé.
5. Mener une étude portant sur le service fourni par Ability Transit.
6. Parallèlement à l'étude des services de transport fournis par Ability Transit, examiner le concept d'autobus pour la collectivité.

### **6. Tarifs de transport et laissez-passer**

Les grilles de tarifs en vigueur pour les usagers ont été établies pour Moncton. Les tarifs de transport correspondent à ceux pratiqués par les autres sociétés de transport, à l'exception du laissez-passer mensuel pour les adultes. Tout rajustement de prix des titres de transport devra être accompagné d'une amélioration de l'ensemble du service de transport. Le rajustement des tarifs doit être l'occasion de promouvoir l'acquiescement du droit de transport à l'aide de laissez-passer et de billets plutôt qu'avec les règlements en liquide. Le but étant d'accroître l'utilisation des transports en commun et de diminuer les frais liés à la manipulation de l'argent liquide. On devrait encourager les universités et le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick à utiliser un laissez-passer universel. Le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick est déjà très bien desservi par la desserte express et des négociations devraient suivre avec les universités et les associations d'étudiants. En ce qui concerne l'Université de Moncton, pour que le laissez-passer universel soit accepté, il faut que les horaires d'autobus soient modifiés afin de correspondre davantage aux heures de classe. Le service doit également être amélioré.

### **7. Gouvernance**

Si le réseau de transport ne parvient pas à satisfaire entièrement les exigences des usagers, c'est en partie en raison de la structure de gouvernance de Codiac Transit. La Commission de transport Codiac qui a été dissoute en décembre 2008 doit être remplacée par un organe directeur capable de concevoir un réseau de transport métropolitain et de mettre au point un mode de financement équitable, ce qui devrait faciliter la planification au sein de la région métropolitaine et l'intégration des lieux d'origine et de destination. Cette stratégie vise à permettre aux terminus

actuels du centre commercial Highfield Square et de la place Champlain d'être transférés vers d'autres endroits stratégiques dont l'emplacement ne dépendra pas des limites géographiques propres à chaque municipalité. On pourrait ainsi réduire le nombre de correspondances et le chevauchement avec le service de transport de la rue Main. En plus de l'avantage que cela constituerait pour les résidents de Dieppe et de Riverview, ceux de Moncton verraient une simplification de certains services et une amélioration globale du tracé des itinéraires. Dans cet objectif, voici ce qui est recommandé :

1. Que Codiac Transit, les villes de Moncton, Dieppe et Riverview examinent les possibilités en matière de structure de gouvernance dans le cadre d'un examen complet, et ce, en vue de construire un réseau de transport uniforme au sein de la région métropolitaine.

### **8. Effectif**

Les coûts d'exploitation de Codiac Transit figurent parmi les plus bas au sein des sociétés de transport. Toutefois, cette économie de coût réalisée pourrait s'avérer extrêmement coûteuse. Il est nécessaire d'engager du personnel supplémentaire pour assurer la planification et les opérations de marketing, pour mener à bien les activités (2 personnes) et pour assumer la fonction de bureau au sein des services d'entretien et des magasins.

### **Étapes suivantes**

La Ville de Moncton doit adopter les recommandations à court terme telles qu'identifiées dans ce rapport et qui comprend :

1. Révision des routes 1 et 5
2. Adoption d'une politique de transfert prolongé
3. Négociation d'une passe universelle avec les universités et les collèges
4. Augmentation du besoin en personnel et l'analyse des moyens pour accélérer le recrutement des chauffeurs
5. Accélérer le plan de remplacement des véhicules (pour les véhicules accessibles)

Ces recommandations peuvent être exécutées indépendamment des autres municipalités que Codiac Transit dessert. Toutefois, il y a plusieurs recommandations qui doivent se faire dans un contexte métropolitain.

Codiac Transit a fait une demande de financement qu'elle destine à la réalisation d'un plan stratégique amélioré pour les transports en région métropolitaine et pour toute la zone desservie. Ce plan sera mis en place, que la demande de financement soit acceptée ou rejetée. Cette étude permettrait de résoudre le problème de gouvernance et d'établir un plan de route pour la région métropolitaine sur la base d'un temps de trajet de 60 minutes. Elle permettrait également de trouver une formule appropriée pour le partage des frais et de faire en sorte que tous les itinéraires soient desservis de la même façon. Cette étude pourrait aussi inclure un sondage à bord des autobus qui porterait sur les lieux d'origine et de destination et sur les correspondances. Enfin, cette étude pourrait également envisager la mise en place d'un plan stratégique modifié, d'un plan de mise en œuvre et de dialogues avec les municipalités de petite taille qui sont situées en dehors de la région métropolitaine. L'objectif étant de trouver des solutions pour les parcs-*o*-bus.