

# RAPPORT ANNUEL 2018

ADOPTÉ AU COURS DE LA SÉANCE RÉGULIÈRE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DÉPOSÉ À L'AGA

27 MARS 2019

English version click here



# **TABLE DES MATIÈRES**

- **04** NOTRE MISSION
- 05 MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL
- **06** VOLETS DE SERVICES ET TERRITOIRE
- **07** AMÉLIORATION DE SERVICE
- **08** UTILISATION DU SERVICE
- 11 CLIENTÈLE
- **13** FINANCES
- 15 DÉVELOPPEMENT DE TRANSCOLLINES



### **NOTRE MISSION**

TRANSCOLLINES A POUR MISSION D'ASSURER LA MOBILITÉ DURABLE DES PERSONNES SUR LE TERRITOIRE DE LA MRC DES COLLINES-DE-L'OUTAOUAIS ET DE CONTRIBUER À SON DÉVELOPPEMENT EN OUTAOUAIS RURAL.

Elle s'articule autour de deux grandes valeurs

- 1 UN SERVICE DE QUALITÉ et de proximité, près des usagers et ancré dans son milieu.
- 2 LA MOBILITÉ comme levier de développement durable des communautés locales.

### MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

AU NOM DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, DES EMPLOYÉS ET DES BÉNÉVOLES ET EN NOS NOMS PERSONNELS, NOUS SOMMES HEUREUX DE VOUS PRÉSENTER LE RAPPORT ANNUEL 2018 DE TRANSCOLLINES.

Depuis maintenant 4 ans. Transcollines veille à l'ensemble du transport de personnes sur le territoire de la MRC des Collines-de-l'Outaouais. tant au niveau du transport adapté et collectif rural que du transport en commun. Par son expérience d'intégration avec les services de la Société de transport de l'Outaouais (STO) et de l'administration depuis 2 ans du transport interrégional sur le territoire de la MRC de Pontiac et de la Municipalité de Pontiac. Transcollines se veut un acteur privilégié concernant la mobilité durable de la région de l'Outaouais. C'est d'ailleurs dans cette optique que le mandat du projet de développement régional intégré du transport de personnes en Outaouais rural lui a été confié. C'est également cette préoccupation de développement régional qui quide la planification de l'organisation, et ce. pour assurer les liens avec l'ensemble des MRC rurales de la région de l'Outaouais, ainsi que de poursuivre la bonne collaboration avec les milieux urbains de Gatineau et d'Ottawa

Le succès de Transcollines n'aurait pas lieu sans la collaboration de ses partenaires de premier plan que sont les municipalités et la MRC des Collines-de-l'Outaouais. Leur soutien, tant technique que monétaire, permet d'assurer le niveau de services en transport durable aux citoyens et de supporter la croissance des noyaux villageois et des pôles de développement de leur territoire. Les données d'utilisation des différents services pour 2018 sont le reflet de la réussite de l'organisation et de son adoption par un nombre grandissant d'usagers.

L'année 2018 fût marquée par l'adoption d'un 2° cycle de planification stratégique portée par le vecteur de l'amélioration des services. Les ambitieux axes de développement compris dans ce document-cadre placent une nouvelle fois les usagers au cœur des actions de Transcollines et s'orientent vers un déploiement du plein potentiel du réseau de transport en commun et l'intégration des services à la grandeur de la région de l'Outaouais. La prochaine année sera charnière pour mettre de l'avant cette vision avec l'ensemble des partenaires et fournisseurs.

En terminant, nous remercions sincèrement tous les utilisateurs de nos services, tant pour leur rétroaction constructive, leur participation active à la croissance du transport de personnes et à la diminution des émissions de gaz à effet de serre. Merci particulièrement à tous les employés de leur dévouement et de leur professionnalisme sans faille, ainsi que le support indéfectible du conseil d'administration, permettant à Transcollines de réaliser sa mission.

Nous vous souhaitons une bonne lecture!

Caryl Green Présidente

Simon Ouellet, Directeur général par intérim

# TRANSCOLLINES OFFRE QUATRE VOLETS DE SERVICES



Le **transport en commun** régulier avec trajets et horaires fixes



Le **transport d'appoint** pour répondre à des besoins spécifiques auxquels le transport en commun régulier ne peut répondre

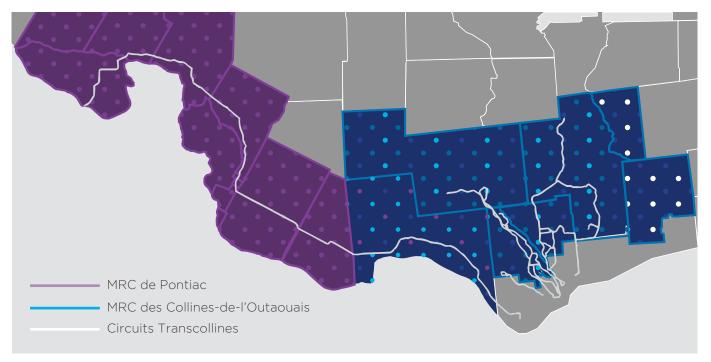


Le **transport interurbain** sur la route 148 dans le Pontiac



Le **transport adapté** aux personnes en situation d'handicap

### COUVERTURE TERRITORIALE | PAR VOLETS DE SERVICES





Transport **interurbain** 



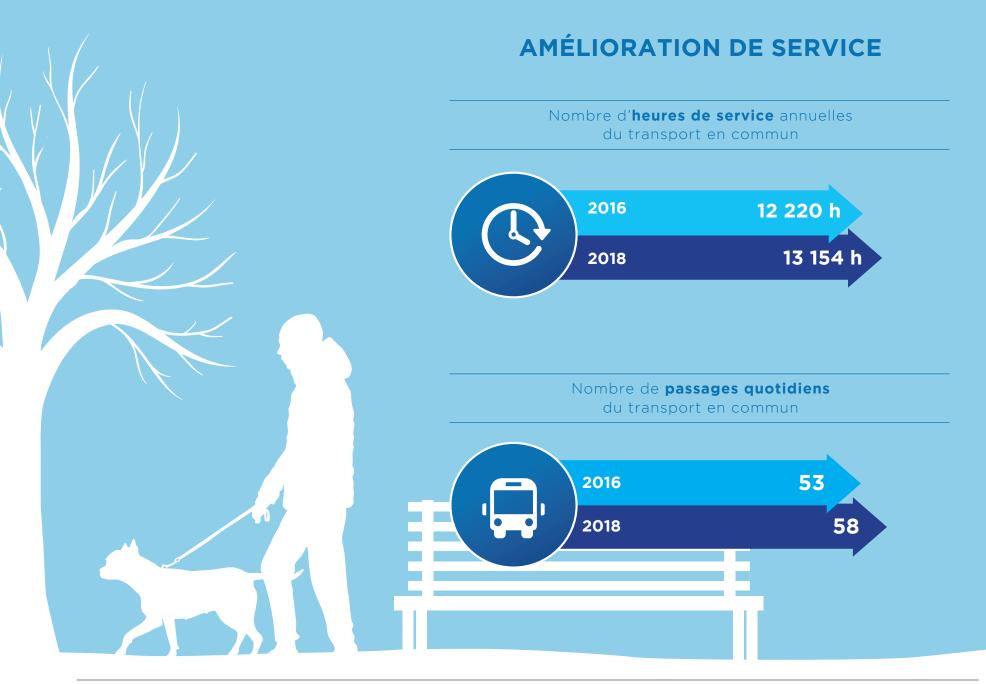
Transport **interurbain**Transport **d'appoint**Transport **adapté** 



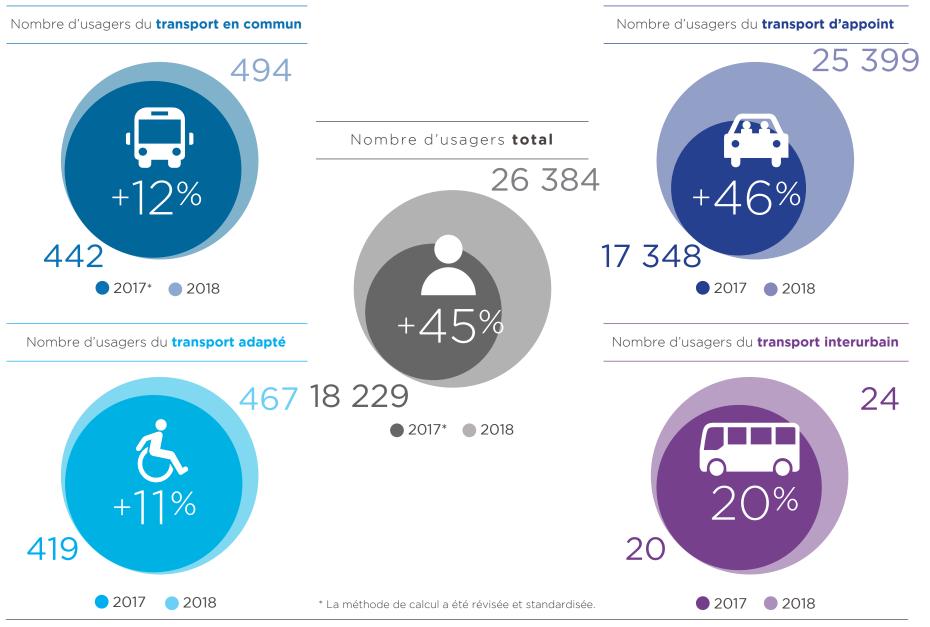
Transport **en commun** Transport **d'appoint** Transport **adapté** 



Transport **d'appoint** Transport **adapté** 

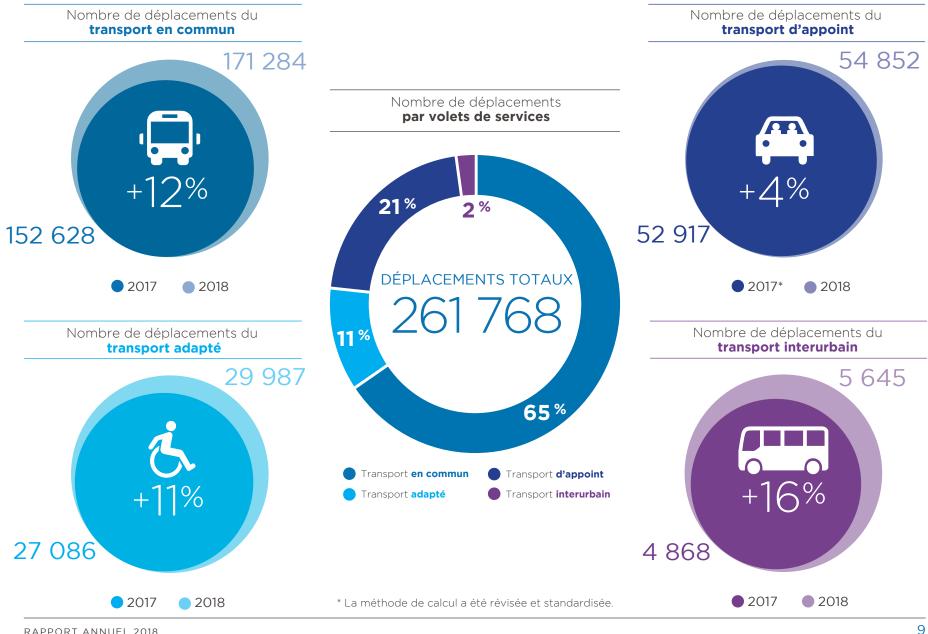


# UTILISATION DU SERVICE | USAGERS

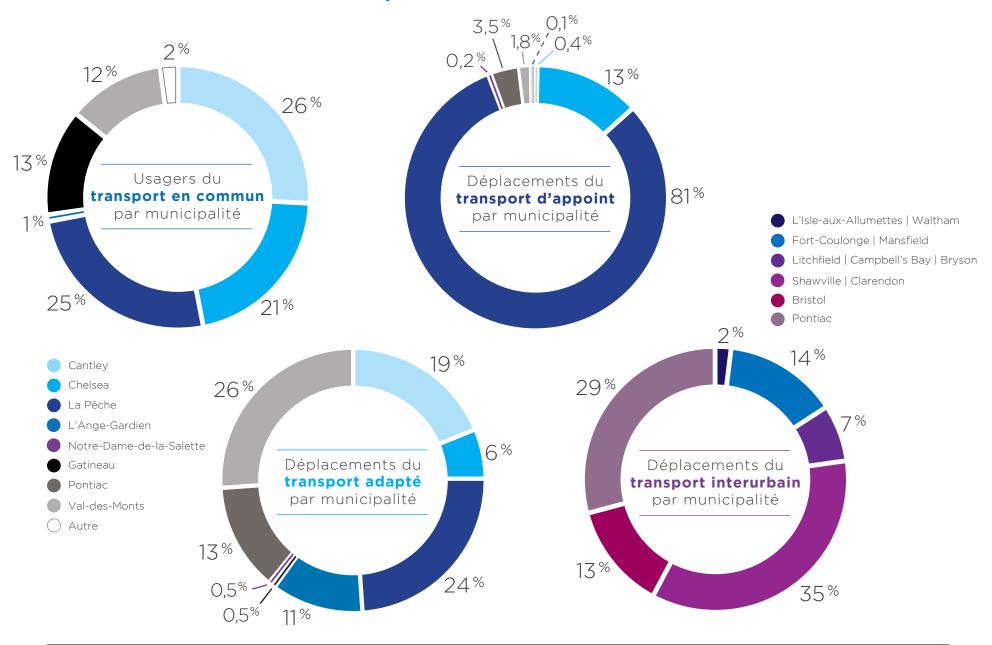


8

# UTILISATION DU SERVICE | DÉPLACEMENTS



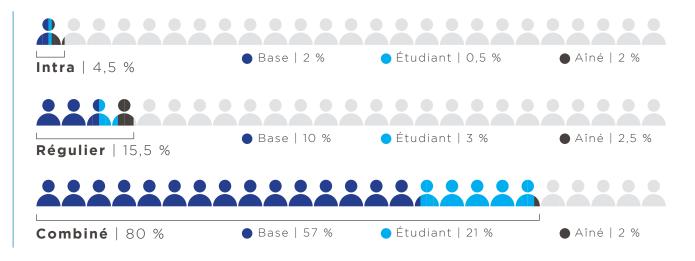
# UTILISATION DU SERVICE | PAR MUNICIPALITÉ

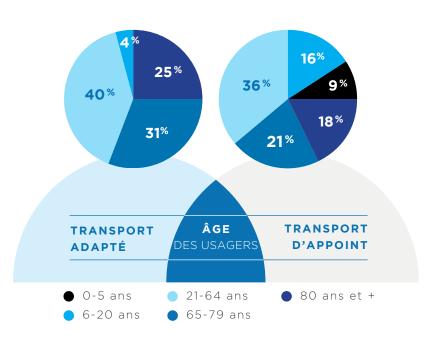


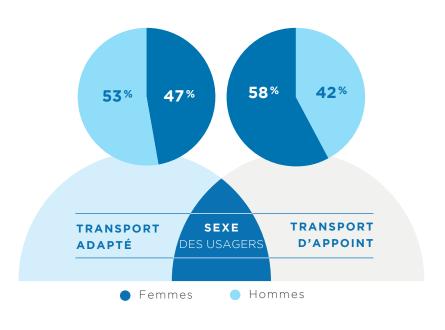
10

# LA CLIENTÈLE

Usagers selon le type d'abonnement mensuel







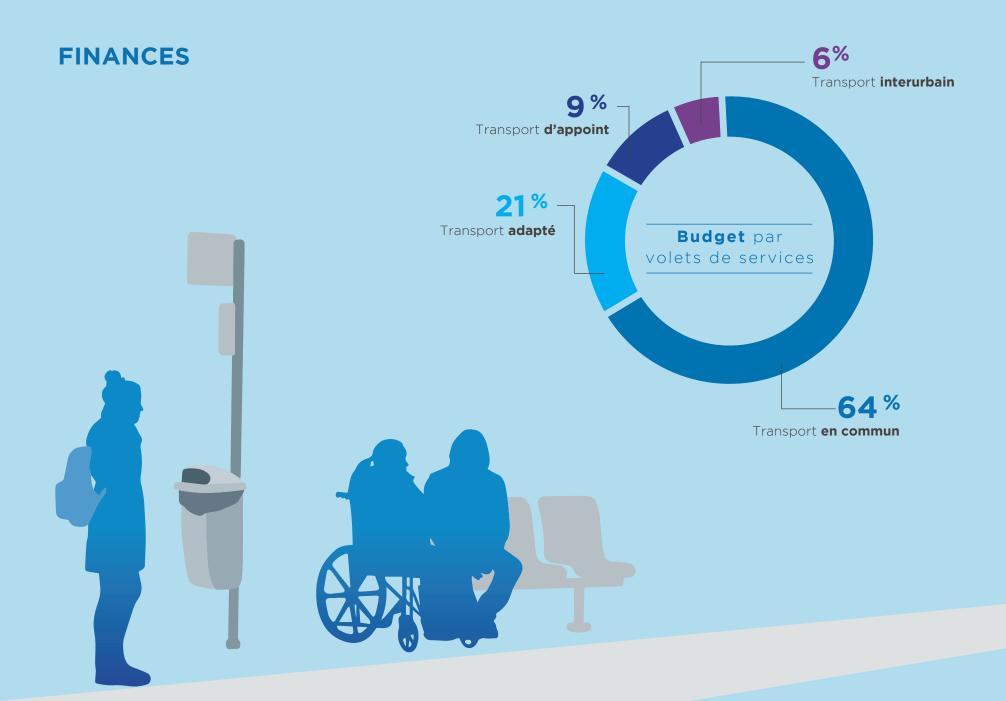
# LA CLIENTÈLE

#### Motifs des déplacements du transport adapté



#### Motifs des déplacements du transport d'appoint





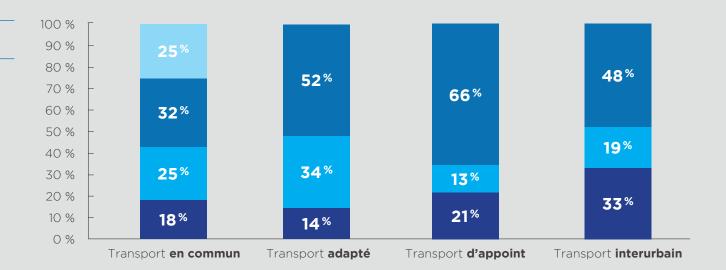
#### **FINANCES**

#### Parts de financement

Autre

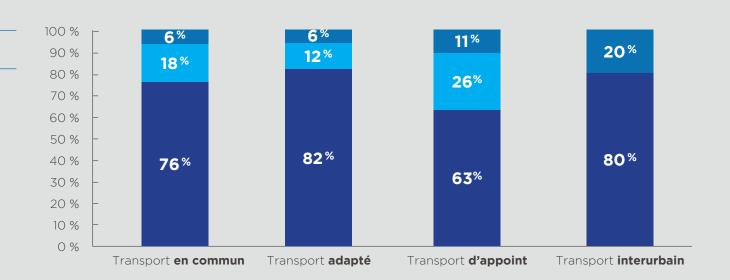
ProvincialMunicipal

Usagers



#### Parts des **dépenses**

AdministrationRessources humainesExploitation



#### **DÉVELOPPEMENT DE TRANSCOLLINES**

# PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2019-2023

L'année 2018 a été consacrée à l'élaboration de la Planification stratégique 2019-2023 de Transcollines. Pour ce faire, Transcollines a souhaité valoriser la participation et l'expérience de ses usagers, partenaires et des citoyens du territoire. Ainsi, les travaux des comités de travail ont été alimentés

par deux consultations en ligne, quatre consultations publiques en personne et une séance de consultation spécifique avec les partenaires. Ces réflexions ont généré la participation de plus d'une guarantaine de partenaires, 400 usagers et citoyens en ligne et plusieurs dizaines en personne. Trente (30) orientations ont été identifiées et regroupées suivant 5 grands axes de développement, soit : le développement durable, le développement et le niveau de service, la communication et l'expérience client, les partenariats ainsi que les ressources et la consolidation interne. Parmi les orientations importantes. on retrouve, entre autres, la volonté de rehausser le niveau de service. les fréquences, offrir une meilleure couverture dans les quartiers et l'ensemble du territoire. offrir aux usagers des outils d'information

en temps réels sur l'état du réseau, élargir la gamme de produits tarifaires, permettre le paiement en ligne et bon nombre d'autres initiatives qui permettront à Transcollines de se redéployer et offrir un service de qualité à ses usagers.

#### DÉVELOPPEMENT INTÉGRÉ AVEC LES AUTRES MRC DE LA RÉGION

Depuis 2017, Transcollines travaille avec ses partenaires du Regroupement des transports adaptés et collectifs ruraux de l'Outaouais (RTACRO) à un important projet de développement régional intégré. Le projet a pour objet de doter l'ensemble des MRC d'un service de transport en commun comme il s'est fait en 2015 dans les Collines-de-l'Outaouais. En plus d'une intégration territoriale, le projet vise également une intégration modale en ce sens où le service offert combinera un volet de transport interurbain au transport en commun.

Plusieurs étapes ont été réalisées au cours de l'année 2018, soit la mise sur pied d'un comité de suivis regroupant les acteurs de la région concernés, l'embauche d'un chargé de projet, la préparation d'un plan de travail, l'adhésion des MRC partenaires et la réalisation d'analyses exploratoires pour chaque territoire.

#### **EXPÉRIENCE À BORD**

Le succès de Transcollines s'est illustré par une forte et constante augmentation de son achalandage, et ce, depuis le lancement du service. Afin d'adapter le service à cette réalité et dans un constant souci d'améliorer l'expérience de nos usagers à bord, Transcollines a fait l'acquisition de deux nouveaux véhicules de plus grande capacité.

#### TRANSPORT ACTIF HIVERNAL

Au cours de l'année 2018, Transcollines a engagé plusieurs discussions constructives avec ses usagers. Ces discussions ont permis de mettre en lumière l'importance de l'utilisation du vélo durant l'hiver. Ainsi, Transcollines a pris la décision de maintenir en permanence les supports à vélo sur ses véhicules







# TRANSCOLLINES ANNUAL REPORT

APPROVED AT THE REGULAR MEETING OF THE BOARD OF DIRECTORS AND TABLED AT THE AGM

MARCH 27, 2019

Cliquez ici pour la version française



#### **TABLE OF CONTENTS**

- **04** OUR MISSION
- **05** A WORD FROM THE PRESIDENT AND THE GENERAL DIRECTOR
- **06** SERVICE CATEGORIES AND TERRITORY
- **07** CUSTOMER SERVICE
- **08** SERVICE USAGE
- 11 CLIENTELE
- **13** FINANCES
- **15** DEVELOPMENT OF TRANSCOLLINES



# **OUR MISSION**

TRANSCOLLINES IS COMMITTED TO ENSURE SUSTAINABLE MOBILITY WITHIN THE MRC DES COLLINES-DE-L'OUTAOUAIS AS WELL AS CONTRIBUTING TO ITS DEVELOPMENT WITHIN RURAL OUTAOUAIS COMMUNITY.

It rests on two basic values

- **1 QUALITY AND PROXIMITY** service for its users and for the community.
- 2 MOBILITY
  as a lever for the sustainable
  development of local communities.

# A WORD FROM THE PRESIDENT AND GENERAL DIRECTOR

ON BEHALF OF THE MEMBERS OF THE BOARD OF DIRECTORS, OUR EMPLOYEES AND VOLUNTEERS, AND OURSELVES, WE ARE PLEASED TO PRESENT TRANSCOLLINES' 2018 ANNUAL REPORT.

For 4 years. Transcollines has provided transportation services for people living in the Collines-de-l'Outaouais MRC, including paratransit, rural public transportation and public transportation services. Through its experience involving integrating services with the Société de transport de l'Outaouais (STO) and managing interregional transportation in the Pontiac MRC and the Municipality of Pontiac for the last 2 years. Transcollines has become a major player in the sustainable mobility sector in the Outaquais region. This is the context in which Transcollines was tasked with carrying out the integrated regional development project. This concern for regional development is also top of mind when it comes to guiding the organization's planning process in order to ensure that ties are maintained with all rural MRCs in the Outaouais region, and continuing our positive collaborative efforts with the urban areas of Gatineau and Ottawa.

Transcollines' success would not have

occurred without the collaboration of its key partners, which are the Collines-de-l'Outaouais municipalities and MRC. Their support, both technical and financial, has allowed us to provide citizens with the required level of sustainable transportation services and to support the growth of village cores and development hubs within their territory. Usage data for the different services for 2018 reflect the success of the organization and its adoption by an increasing number of users.

2018 was marked by the adoption of a second strategic planning cycle driven by the will to improve services. The ambitious development priorities included in this framework document once again put users at the heart of Transcollines' actions and are geared towards exploiting the full potential of the public transportation network and integrating services throughout the Outaouais region. The next year will be pivotal in pursuing this vision with all partners and suppliers.

To conclude, we would like to sincerely thank all those who use our services for offering constructive feedback, actively participating in the growth of public transportation and helping to reduce greenhouse gas emissions. We would like to give special thanks to all our employees

for their dedicated and impeccably professional work and to the board of directors for their unwavering support, allowing Transcollines to achieve its mission.

We hope you enjoy reading the report!

Caryl Green, President

Simon Ouellet, Acting General Director

# TRANSCOLLINES OFFERS FOUR DIFFERENT SERVICES



Regular public transit service with set routes and schedules



**Rural transit**service for the specific needs
public transit is unable to meet

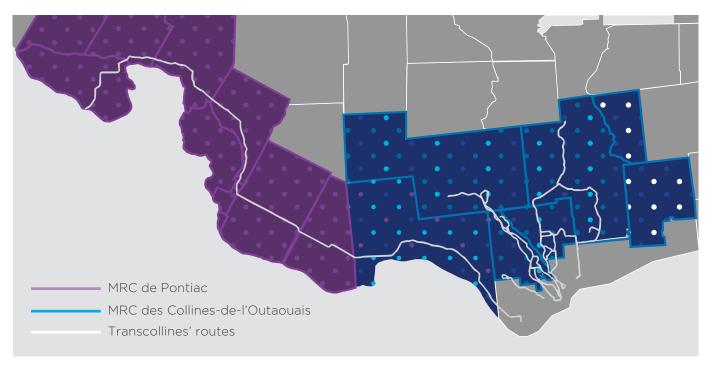


**Intercity transportation** 148 route in the Pontiac



**Paratransit** service for persons in situation of handicap

#### TERRITORIAL COVERAGE | BY SERVICE CATEGORY

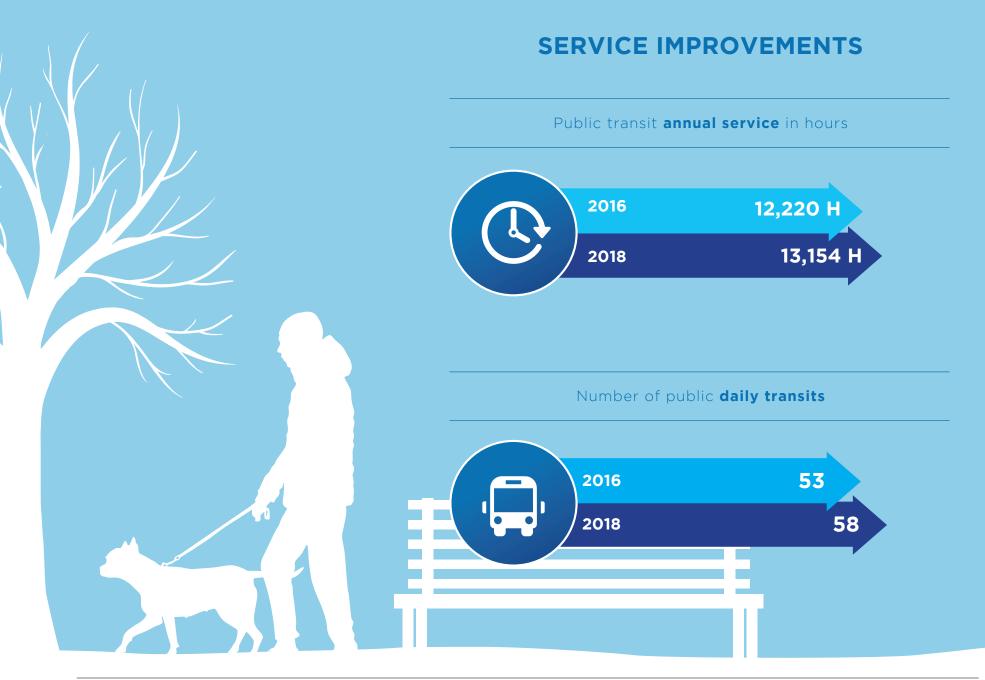


Intercity transportation

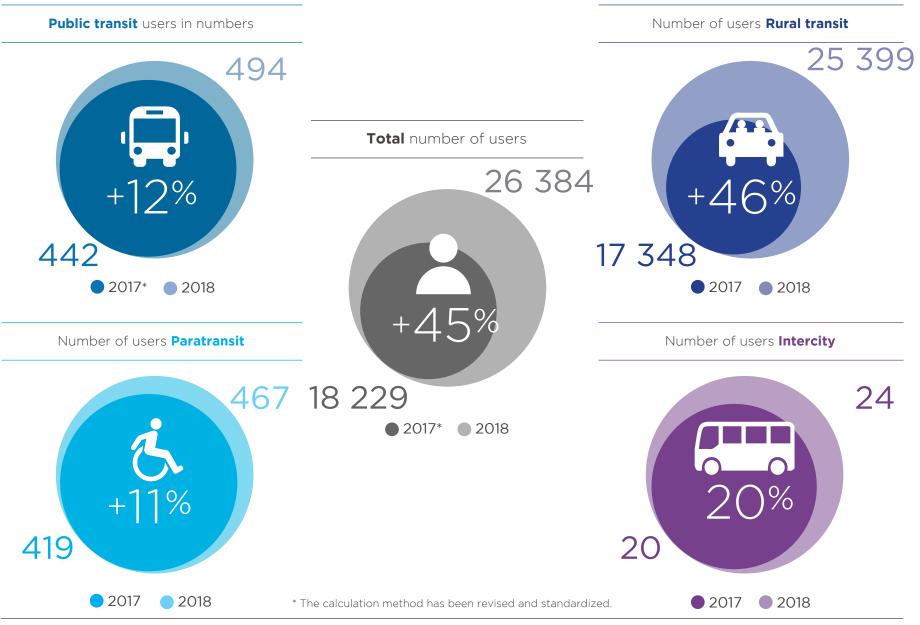






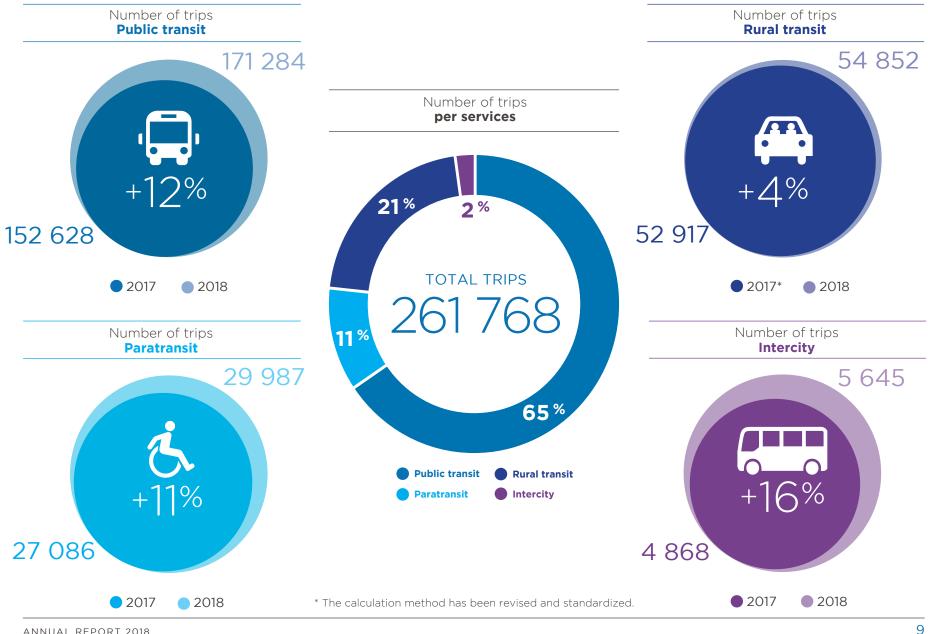


# **SERVICE USAGE |** USERS

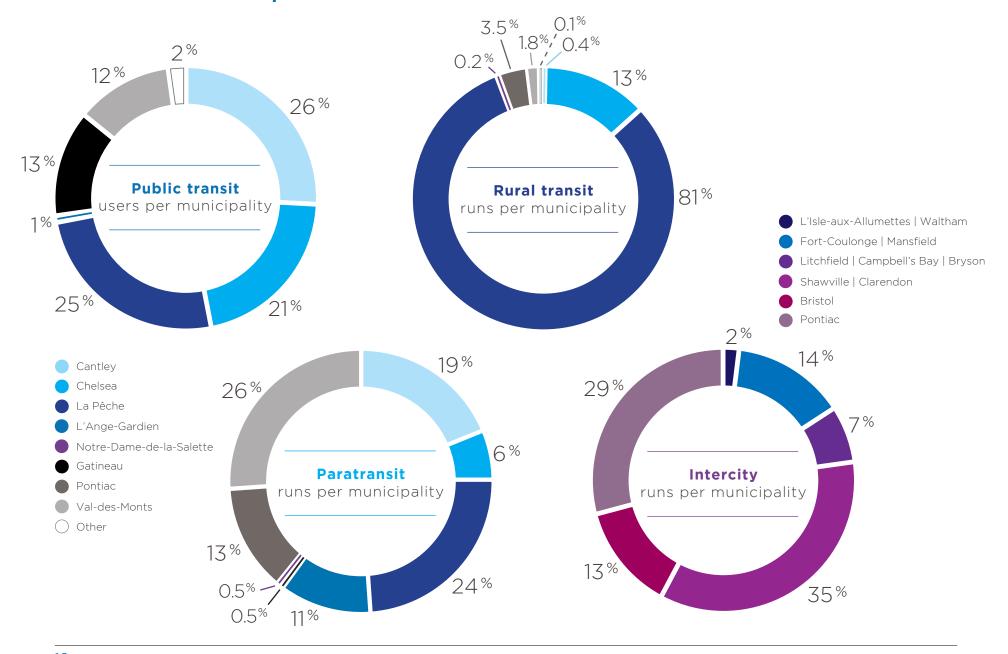


8

### **SERVICE USAGE |** TRIPS



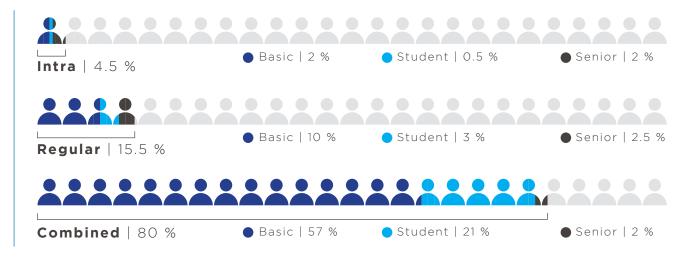
# SERVICE USAGE | PER MUNICIPALITY

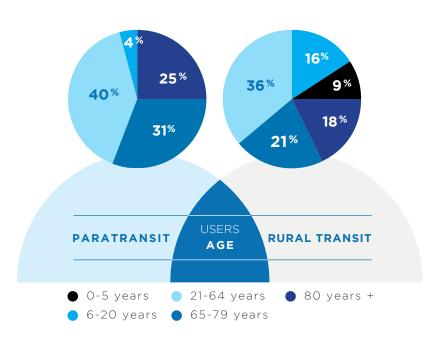


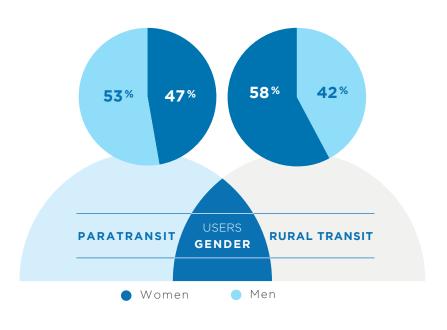
10

#### **CLIENTELE**

Users according to the type of monthly subscription







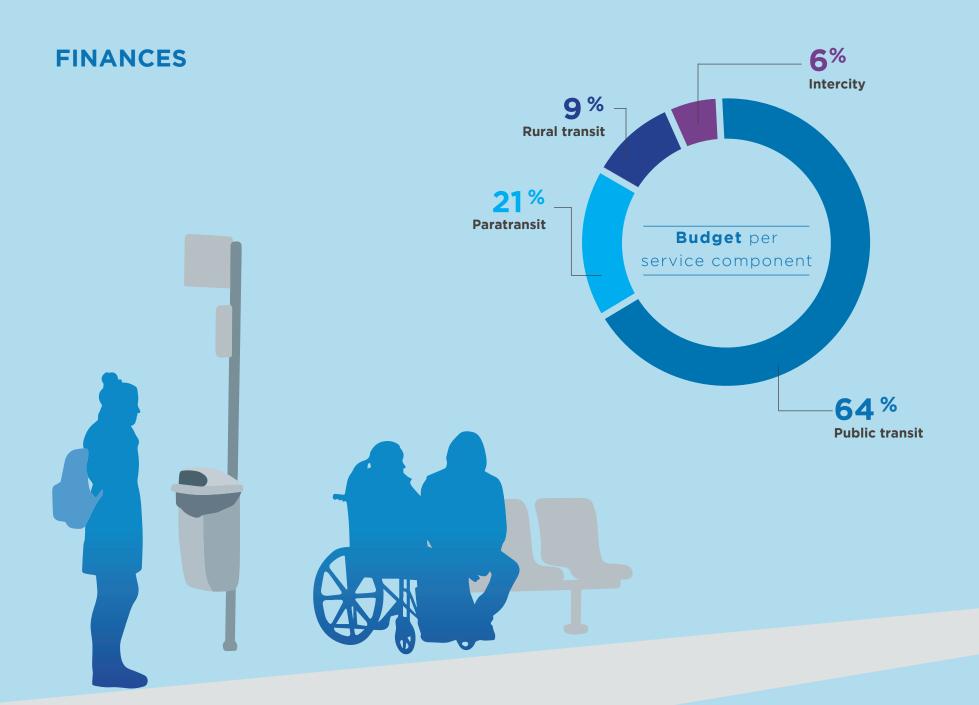
# **CLIENTELE**

#### Reasons for using **Paratransit**



#### Reasons for using **Rural transit**

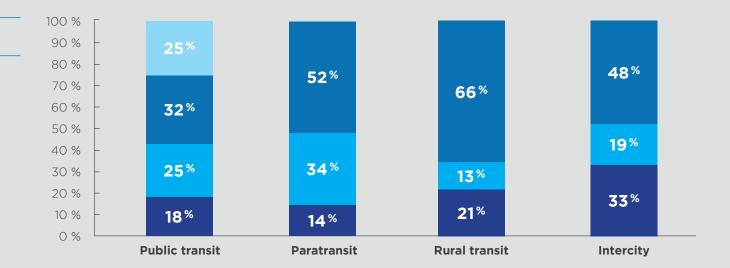




#### **FINANCES**

#### Share of **financing**

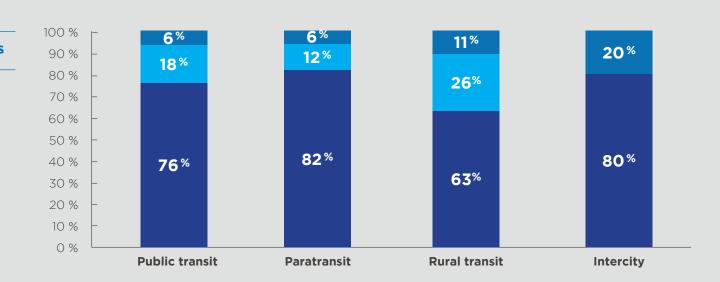
- Others
- ProvincialMunicipal
- Users



#### Share of **expenditures**

AdministrationHuman Ressources

Exploitation



#### TRANSCOLLINES' DEVELOPMENT

#### 2019-2023 STRATEGIC PLANNING

2018 was devoted to develop Transcolline's 2019-2023 Strategic Planning. To do so, Transcollines wanted to tap into the participation and experience of its users, partners and citizens living within its territory. The work of our working committees relied on data resulting from

consultations and one specific consultation session with our partners. These deliberations generated the participation of more than forty partners, 400 users and citizens online and several dozen in person. Thirty (30) orientations were identified and grouped into 5 main development priorities, namely: sustainable development; service development and improvement: communication and customer experience; partnerships: and resources and internal consolidation. Among the important orientations are, among other things, the desire to increase service level and service frequency; provide better coverage in neighbourhoods and throughout the territory; provide users with

two online consultations, four live public

real-time information tools on the status of the network; expand the range of fare products; allow online payment; and a good number of other initiatives that will allow Transcollines to redeploy and offer quality services to its users.

# DEVELOPMENT INTEGRATED WITH THE REGION'S OTHER MRCs

Since 2017, Transcollines has been working with its partners in the Regroupement des transports adaptés et collectifs ruraux de l'Outaouais (RTACRO) on a major integrated regional development project. The purpose of the project is to allow all MRCs to be equipped with a public transportation service the way the Collines-de-l'Outaouais MRC was in 2015. In addition to territorial integration, the project also aims to achieve modal integration, meaning that the service will combine an intercity transportation dimension with public transportation.





Several steps were taken in 2018, including creating a monitoring committee consisting of stakeholders from the regions concerned, hiring a project manager, preparing a work plan, receiving endorsement from the partner MRCs and carrying out exploratory analyses for each territory.

#### **ON-BOARD EXPERIENCE**

Transcollines' success has been evidenced by a strong, steady increase in ridership since the launch of the service. Wanting to adapt its service to this reality and constantly striving to improve our users' on-board experience, Transcollines purchased two new vehicles with larger capacity.

#### **ACTIVE WINTER TRANSPORTATION**

In 2018, Transcollines engaged in many constructive discussions with its users. These discussions highlighted the importance of bicycle use in winter. As a result, Transcollines decided to make bike racks a permanent feature of its vehicles.



