



Rapport annuel 2023

ADOPTÉ AU COURS DE LA SÉANCE ORDINAIRE
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

27 MARS 2024



TABLE DES MATIÈRES

- 03 NOTRE MISSION
- 04 MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTION
- 05 VOLETS DE SERVICES ET TERRITOIRE
- 06 AMÉLIORATION DE SERVICE
- 08 UTILISATION DU SERVICE
- 12 CLIENTÈLE
- 14 FINANCES
- 16 DÉVELOPPEMENT DE TRANSCOLLINES
- 17 SERVICE À LA CLIENTÈLE



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 PRÉSIDENTENCE ET DE LA DIRECTION

C'est avec grande fierté que nous vous présentons les résultats de la dernière année, fruits d'efforts constants pour l'accroissement de la part modale du transport en commun et pour la mise en lumière de ce levier important du développement du territoire de la MRC des Collines-de-l'Outaouais.

Au début de l'année, tout était en place pour atteindre un sommet dans le nombre de déplacements avec le plein déploiement du service de transport à la demande, l'horaire de service étendu et les nouveaux secteurs desservis. Tout cela a été rendu possible avec un important support de nos partenaires municipaux et par une réponse plus que positive des travailleurs et des étudiants, représentant plus de 70 % des usagers quotidiens.

Ces résultats probants viennent appuyer l'ambition de la MRC de fixer la mobilité comme un jalon incontournable du développement

durable du territoire. Que ce soit pour appuyer les défis des entreprises en lien avec la pénurie de main-d'œuvre, pour briser l'isolement de la population, pour soutenir la persévérance scolaire ou pour donner accès aux services essentiels, le transport de personnes se doit d'être le plus accessible possible, tant au niveau des tarifs, de la couverture territoriale ou des fréquences, tout en étant inclusif pour l'ensemble des citoyens.

Par ailleurs, le mot « optimisation » résume à lui seul une bonne partie de l'année 2023 de Transcollines. Cela a été le cas notamment pour nos systèmes informatiques, que nous avons rendus plus robustes, sécurisés et performants, ainsi que pour nos communications avec les transporteurs afin de resserrer les liens et le sentiment d'appartenance des conducteurs. Nous avons également maximisé notre budget opérationnel pour soutenir la forte croissance des demandes de déplacements et avons continué à alléger la structure organisationnelle et les procédures administratives qui en découlent.

Malgré que tous ces résultats exceptionnels soient en phase avec les politiques et les programmes de mobilité durable du gouvernement du Québec, on déplore son absence de soutien dans nos démarches, ainsi que la retenue des paiements pour le développement de nos services dans un délai de plus de deux ans. C'est un frein majeur dans les efforts de poursuite de l'ascension du transport de personnes sur le territoire des Collines et nous souhaitons le retour de la bonne collaboration pour la prochaine année.

Fidèles à nos habitudes, nous tenons à souligner le travail exceptionnel de l'ensemble des employés et des membres du conseil d'administration pour l'atteinte des résultats de la dernière année. Les remerciements sont également de mise à nos partenaires, en premier lieu l'équipe de la MRC des Collines-de-l'Outaouais, pour la confiance accordée, ainsi qu'à nos fournisseurs, notamment les transporteurs sur lesquels repose l'exécution de notre service.

Bonne lecture !



Francis Beausoleil, Président
Régie intermunicipale de transport
des Collines



Julie Phaneuf, Présidente
Transports adaptés et collectifs
des Collines



Simon Ouellet, Directeur général
Transcollines

TRANSCOLLINES OFFRE QUATRE VOILETS DE SERVICES



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



Le **transport en commun à la demande** avec trajets et horaires flexibles

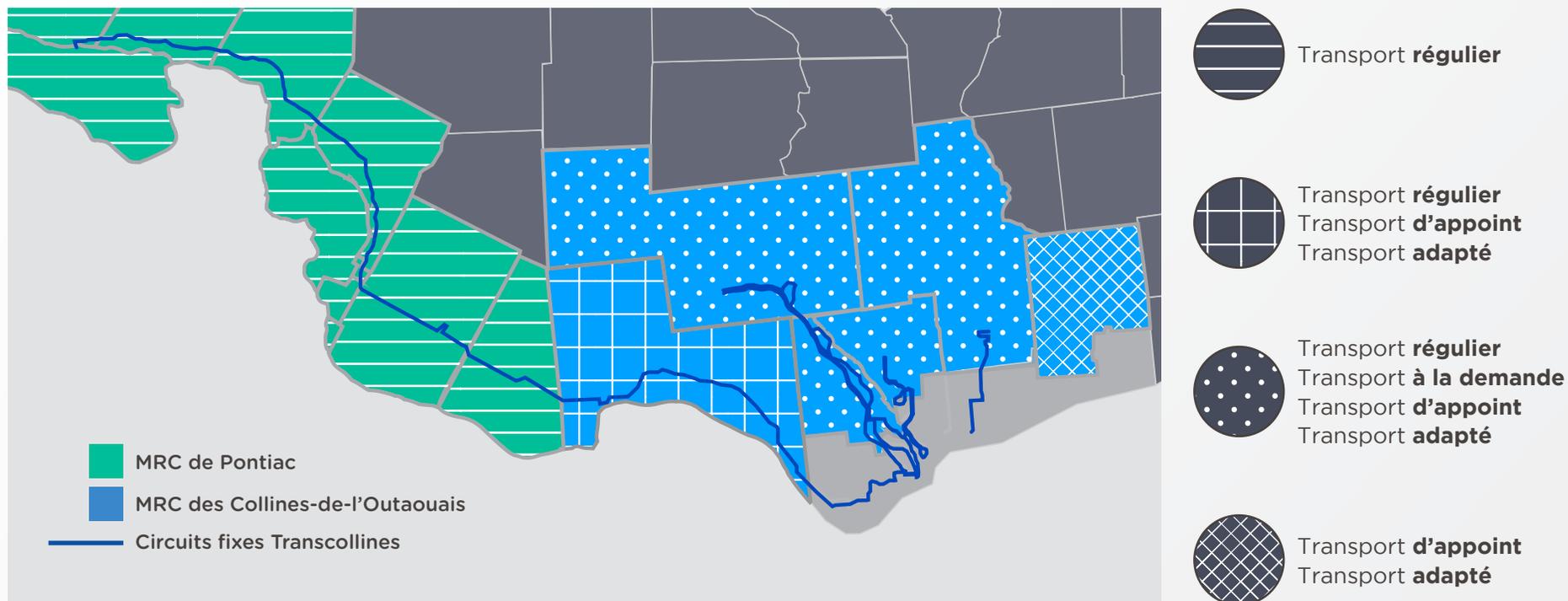


Le **transport d'appoint** pour répondre à des besoins spécifiques auxquels le transport en commun régulier ne peut répondre



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

COUVERTURE TERRITORIALE | PAR VOILETS DE SERVICES



AMÉLIORATION DE SERVICE

Nombre de passages quotidiens du transport en commun régulier



En 2023, le service a été révisé et nous avons remplacé les lignes fixes sous-utilisées par du service à la demande.

+ 18 passages quotidiens la fin de semaine

AMÉLIORATION DE SERVICE

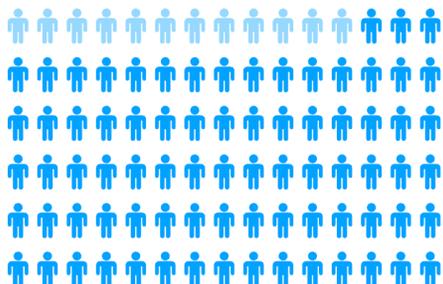
Arrêts du **service à la demande**
sur le territoire de la MRC des
Collines-de-l'Outaouais

- **Plus de 1 200 arrêts**
ont été activés depuis le lancement
du service à la demande
- **76 % de ces arrêts**
ont été utilisés régulièrement
durant l'année

Arrêts du **service à lignes fixes**
sur le territoire de la MRC des
Collines-de-l'Outaouais

UTILISATION DU SERVICE | USAGERS

Transport en commun à la demande



2022*  **377 usagers**
2023  **2 935 usagers**

*Pour les mois d'octobre à décembre

Transport adapté



2021  **421 usagers**
2022  **321 usagers**
2023  **402 usagers**

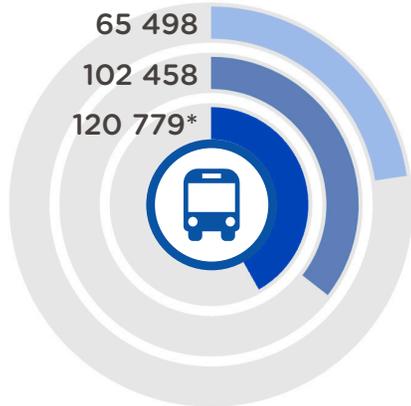
Transport d'appoint



2021  **650 usagers**
2022  **425 usagers**
2023  **328 usagers**

UTILISATION DU SERVICE | DÉPLACEMENTS

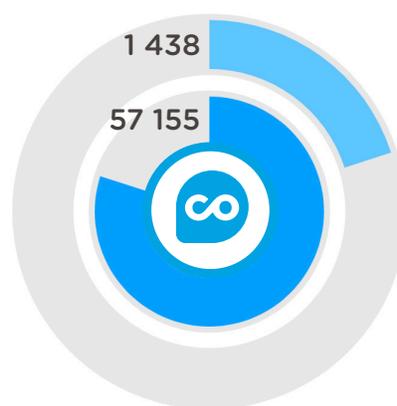
Nombre de déplacement du **transport en commun régulier**



● 2021 ● 2022 ● 2023

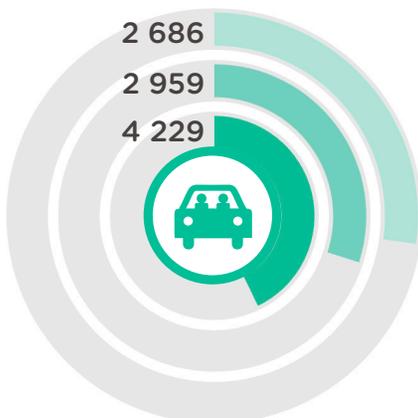
*La méthode de calcul a été révisée

Nombre de déplacement du **transport en commun à la demande**



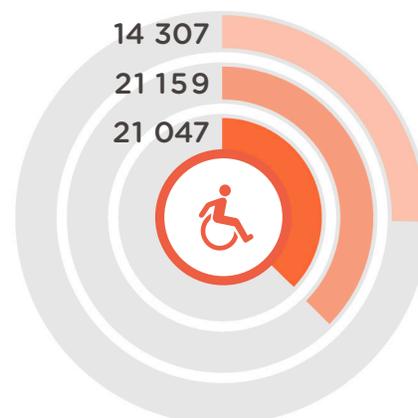
● 2022 [oct à déc] ● 2023

Nombre de déplacement du **transport d'appoint**

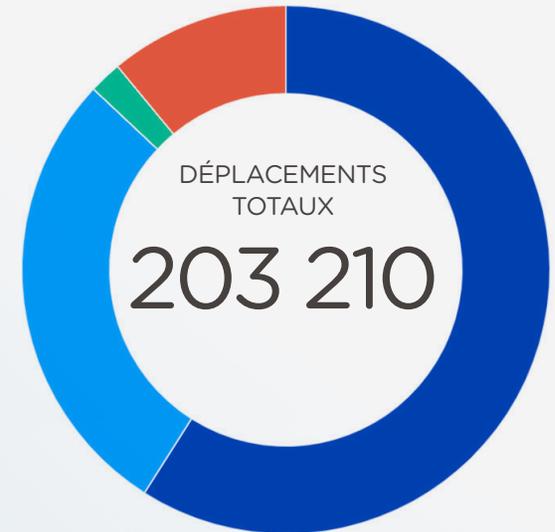


● 2021 ● 2022 ● 2023

Nombre de déplacement du **transport adapté**



● 2021 ● 2022 ● 2023



Nombre de déplacement par **volets de services**

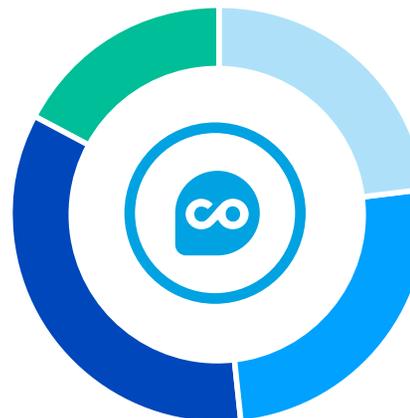
- Transport **régulier 59 %**
- Transport **à la demande 28 %**
- Transport **d'appoint 2 %**
- Transport **adapté 11 %**

UTILISATION DU SERVICE | PAR MUNICIPALITÉ



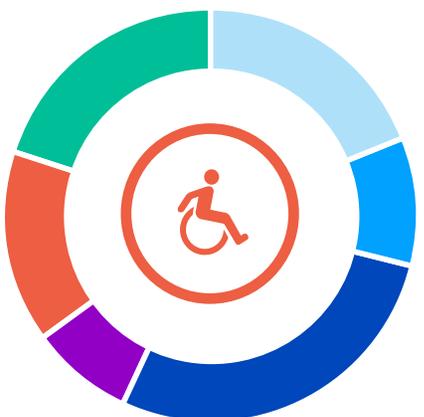
Détenteurs de passes mensuelles

- Cantley **21,4 %**
- Chelsea **24,4 %**
- La Pêche **16,2 %**
- Gatineau **20,2 %**
- Val-des-Monts **12,2 %**
- Autre **5,6 %**



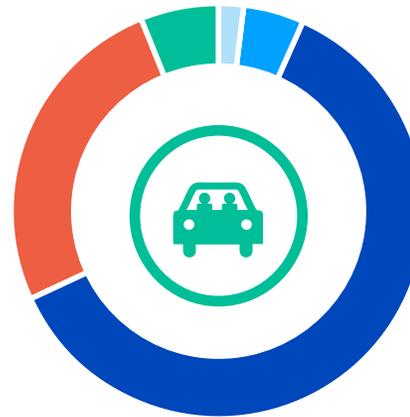
Déplacements du transport en commun à la demande

- Cantley **23 %**
- Chelsea **25 %**
- La Pêche **34 %**
- Val-des-Monts **17 %**



Déplacements du transport adapté

- Cantley **19 %**
- Chelsea **10 %**
- La Pêche **28 %**
- L'Ange-Gardien **8 %**
- Pontiac **15 %**
- Val-des-Monts **20 %**



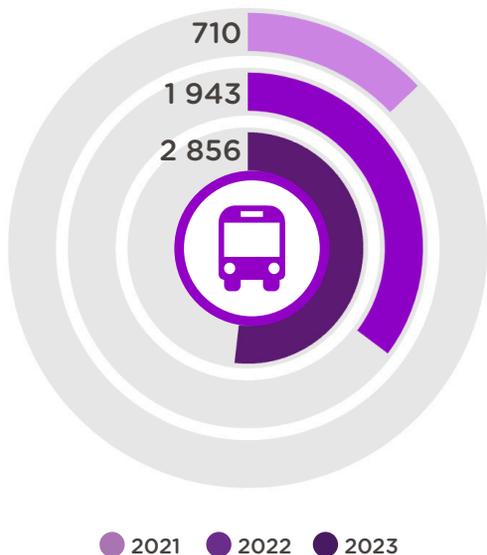
Déplacements du transport d'appoint

- Cantley **2 %**
- Chelsea **5 %**
- La Pêche **62 %**
- L'Ange-Gardien **0 %**
- Pontiac **26 %**
- Val-des-Monts **6 %**

LA 910 | EN CHIFFRES

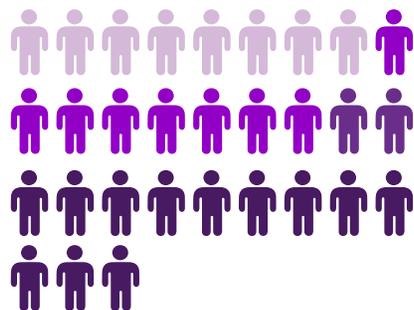
UTILISATION DU SERVICE | DÉPLACEMENTS

Nombre de déplacement du transport en commun



UTILISATION DU SERVICE | USAGERS

Nombre d'usagers réguliers du transport en commun

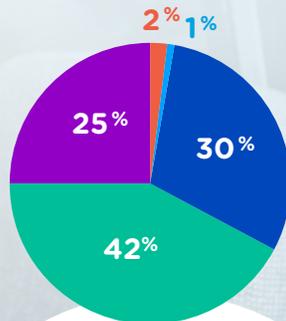
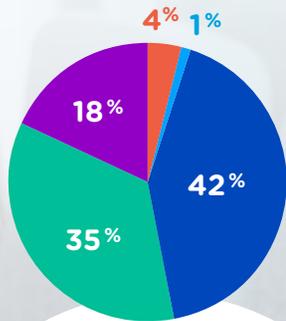
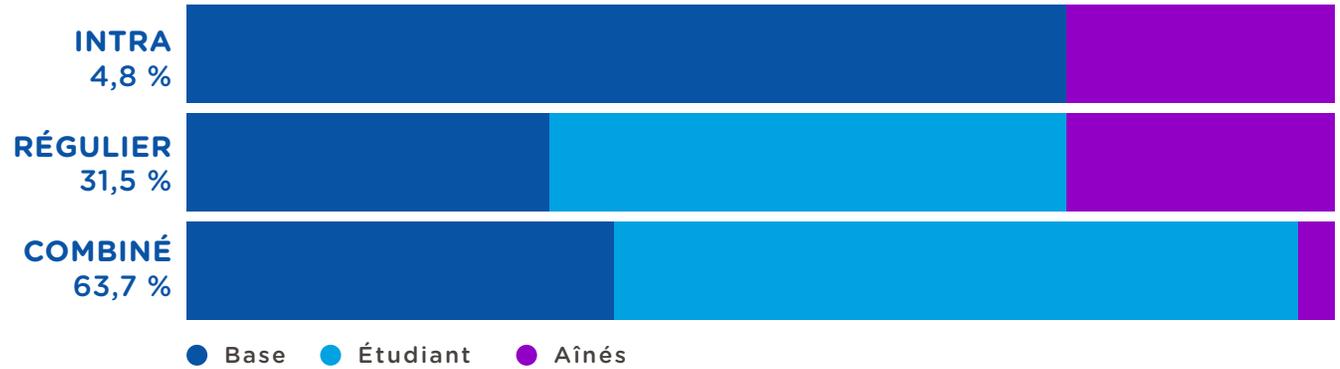


2021 ● 8 usagers
2022 ● 10 usagers
2023 ● 12 usagers



LA CLIENTÈLE

USAGERS SELON LE TYPE D'ABONNEMENT MENSUEL



- 0-10 ans
- 11-20 ans
- 21-60 ans
- 61-79 ans
- 80 ans et +

TRANSPORT ADAPTÉ

ÂGE DES USAGERS

TRANSPORT D'APPOINT

LA CLIENTÈLE

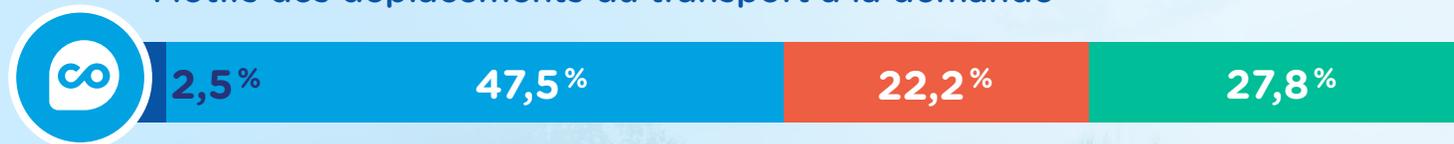
Motifs des déplacements du transport adapté



Motifs des déplacements du transport d'appoint

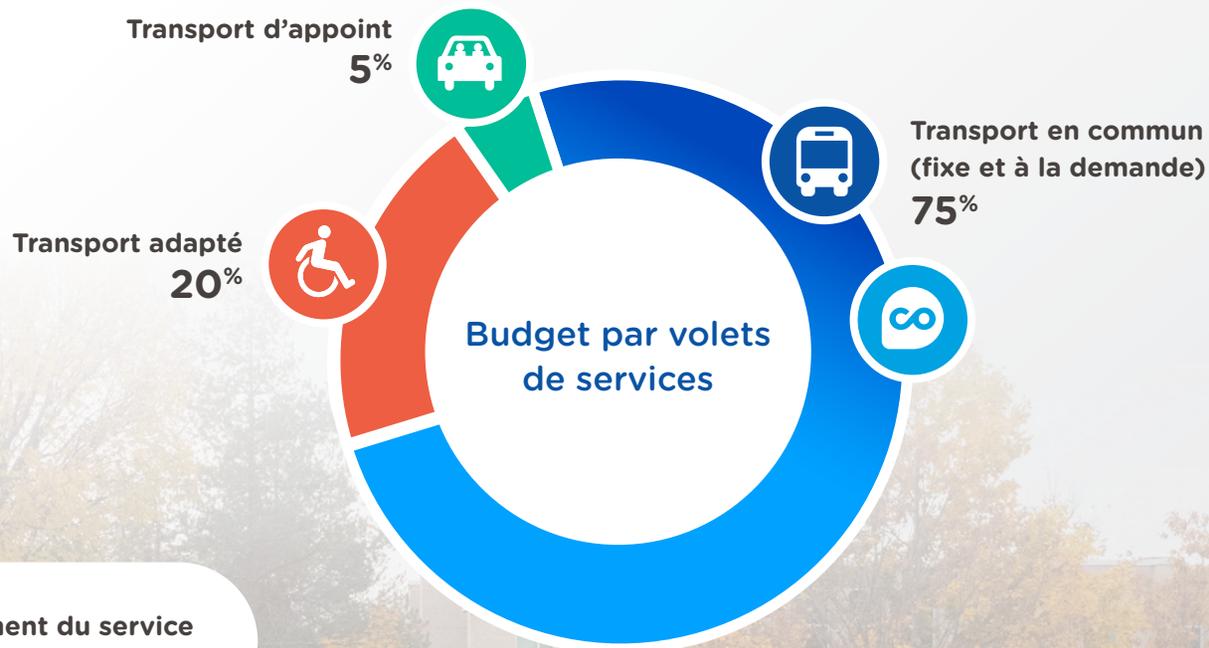


Motifs des déplacements du transport à la demande

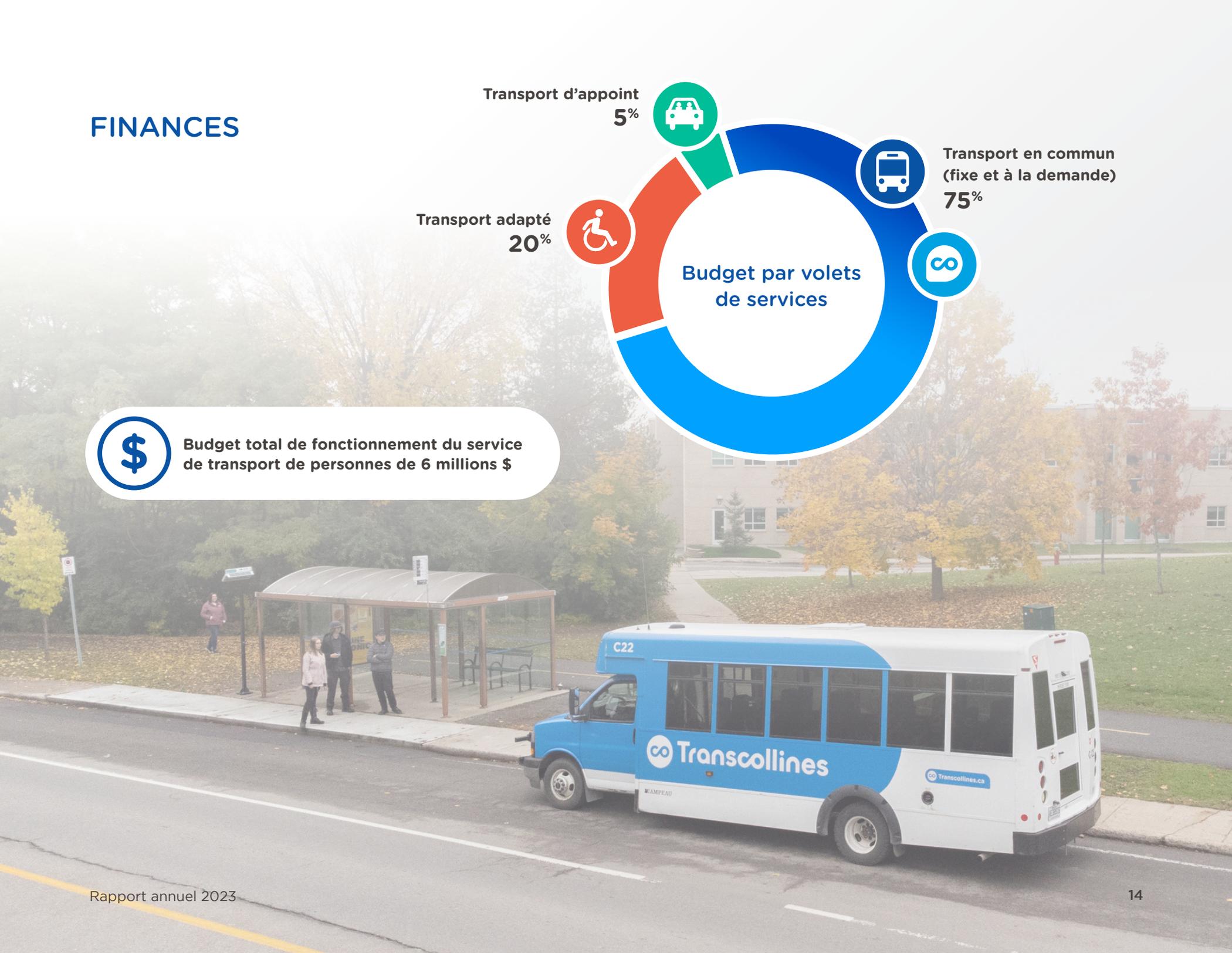


● Médical ● Travail ● Études ● Loisirs

FINANCES

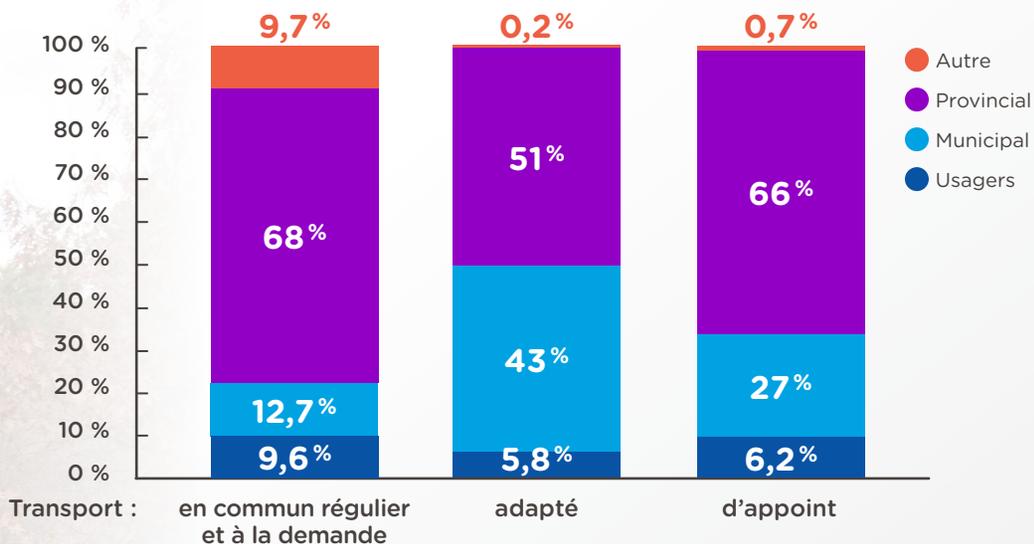


\$ Budget total de fonctionnement du service de transport de personnes de 6 millions \$

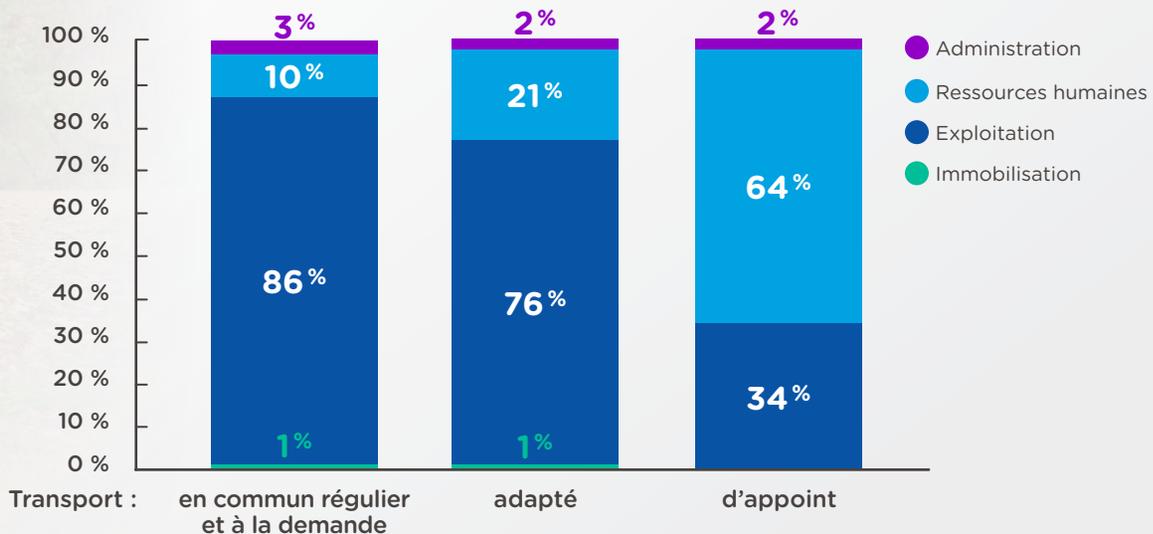


FINANCES

Parts de financement



Parts des dépenses



Pour consulter le rapport financier 2023 rendez-vous sur le [site du gouvernement du Québec](https://www.gouvernement.qc.ca/rapport-financier)

DÉVELOPPEMENT DE TRANSCOLLINES

L'année 2023 marque la sortie définitive de l'ère connue avant et pendant la pandémie, et surtout, elle marque l'entrée pleine et entière dans un nouveau paradigme pour la mobilité durable sur le territoire des Collines-de-l'Outaouais. En mai 2023, le nombre de déplacements mensuels a dépassé celui d'avant la pandémie, et depuis lors, la croissance de l'achalandage est fulgurante. C'est également en mai 2023 que le nombre de déplacements en transport à la demande a dépassé celui en lignes fixes régulières. C'est à ce moment que Transcollines est passé en mode gestion de croissance, car pour la première fois, la demande avait atteint la pleine capacité du réseau et la croissance de l'achalandage se trouvait limitée par les ressources disponibles.

Cette gestion de la croissance s'est traduite par des efforts de rationalisation des ressources. Le défi est de maintenir l'équilibre entre la qualité du service et les capacités de Transcollines. Au cours de l'année,

des améliorations ont été apportées en continu au système de répartition automatisée afin d'optimiser le réseau. Des résultats concrets ont été obtenus, tels que la hausse du taux de jumelage, la baisse du kilométrage improductif, la diminution du coût moyen par déplacement et d'autres. Tous ces indicateurs, bien qu'éloignés du quotidien des usagers, ont un impact concret sur la capacité de Transcollines à les desservir efficacement. Ce travail d'optimisation des ressources se poursuit et demeure une priorité pour l'année à venir.

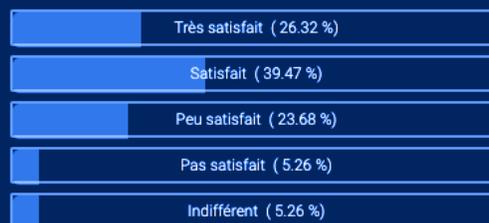
À la fin de l'année 2023, il est indéniable que le déploiement du transport à la demande est un succès clair et définitif. Les citoyens du territoire se sont appropriés le service et sa pertinence est désormais éclatante.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

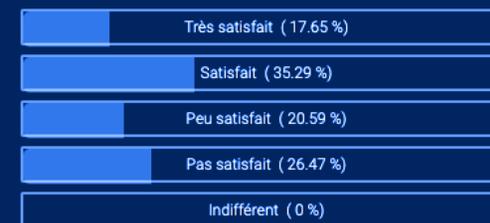
Au début de l'année 2023, une consultation publique a été réalisée pour permettre à la population des Collines de s'exprimer sur plusieurs volets des services de Transcollines. Voici quelques sujets qui ont été abordés dans la section *Qualité du service, santé et sécurité* concernant nos services avant l'intégration complète du transport à la demande.

Qualité du service, santé et sécurité

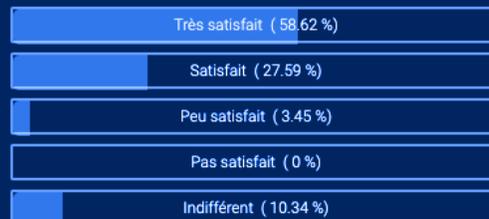
ÊTES-VOUS SATISFAIT | des temps de déplacement? (Précisez pour quel type de service dans la zone commentaires)



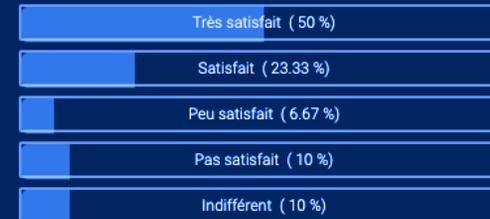
ÊTES-VOUS SATISFAIT | des fréquences de passage et les heures de service? (Précisez pour quel type de service dans la zone commentaires)



ÊTES-VOUS SATISFAIT | de la conduite du chauffeur? (Précisez pour quel type de service dans la zone commentaires)



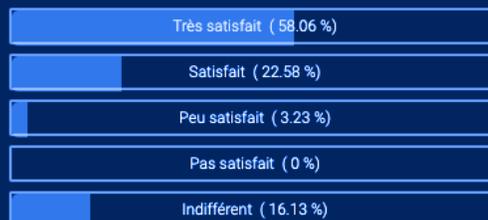
ÊTES-VOUS SATISFAIT | de la fiabilité du service? (Précisez pour quel type de service dans la zone commentaires)



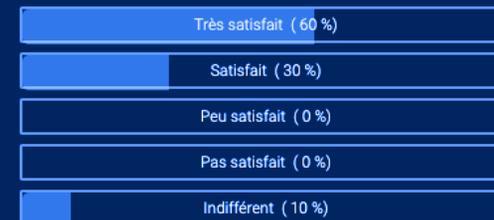
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Qualité du service, santé et sécurité (suite)

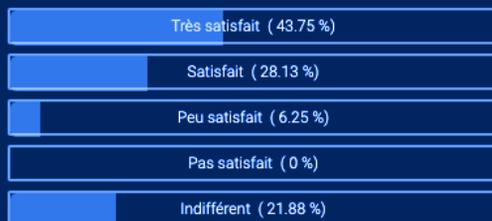
ÊTES-VOUS SATISFAIT | de la courtoisie du chauffeur? (Précisez pour quel type de service dans la zone commentaires)



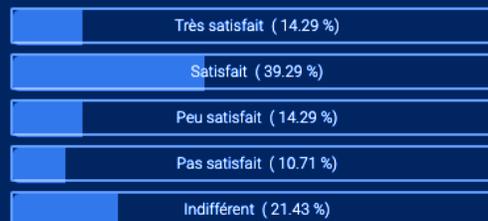
ÊTES-VOUS SATISFAIT | de la propreté des autobus et des abribus? (svp précisez dans la zone commentaires)



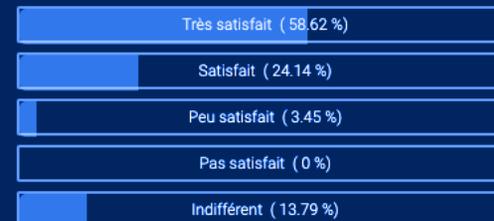
ÊTES-VOUS SATISFAIT | de l'état et de l'entretien des véhicules? (Fonctionnalités, Composantes mécaniques, composantes électroniques)



ÊTES-VOUS SATISFAIT | du nombre d'abribus?



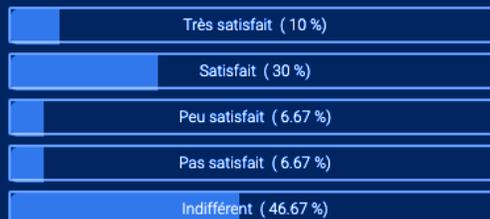
ÊTES-VOUS SATISFAIT | du confort à bord de l'autobus? (confort du siège, température adéquate)



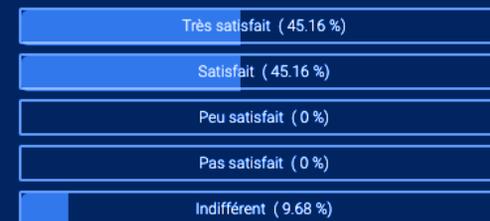
SERVICE À LA CLIENTÈLE

Qualité du service, santé et sécurité (suite)

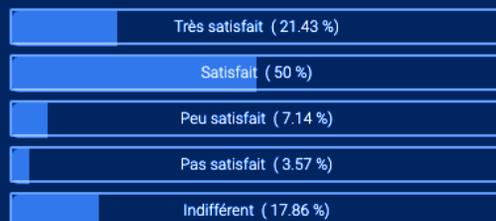
ÊTES-VOUS SATISFAIT | du nombre de stationnements incitatifs?



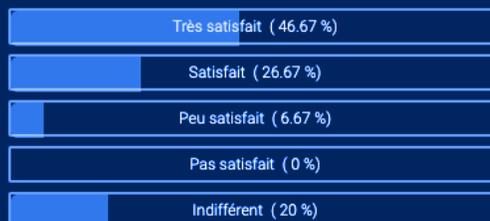
ÊTES-VOUS SATISFAIT | de la ponctualité?



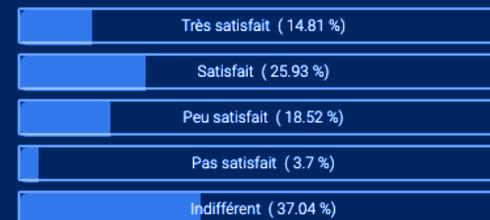
ÊTES-VOUS SATISFAIT | de la quantité d'information disponible sur l'état du service?



ÊTES-VOUS SATISFAIT | de la courtoisie et des interactions avec le personnel administratif? (prise en charge des appels téléphoniques, service à la clientèle)



ÊTES-VOUS SATISFAIT | de l'efficacité des communications (alertes) lors des retards et bris de service?





SUIVEZ-NOUS



 **Transcollines.ca**

5, Principale Ouest, La Pêche, Québec JOX 2W0

819-456-1114 | 1-866-310-1114 (sans frais)