



3b)



TRANSCOLLINES
RAPPORT ANNUEL 2021

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

27 AVRIL 2022

3b)

TABLE DES MATIÈRES

- 04 NOTRE MISSION
- 05 MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA DIRECTION
- 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 DE LA DIRECTION

C'est avec fierté que nous vous présentons les résultats de l'année 2021 de Transcollines, sous le signe de la renaissance des projets de développement des services et du rehaussement de nos communications vers les usagers.

À la fin 2020, nous évoquons le début d'une grande période de changements dans le domaine du transport de personnes et l'année 2021 est venue confirmer cette tendance. Avec l'adoption massive du télétravail dans la région, les habitudes de déplacement en ont été grandement influencées, diminuant du même fait les heures de pointe du matin et de l'après-midi, en plus de mettre en lumière des besoins de déplacement toutes les heures de la journée. L'introduction du service de soir et de fin de semaine pour le transport en commun faisait partie de notre effort pour redistribuer les heures de service sur une plus grande plage horaire afin de répondre aux nouvelles habitudes. Fort de cette expérience, notre équipe de développement et de planification a planché sur une nouvelle offre, encore plus flexible, pour l'année 2022.

Par ailleurs, Transcollines a redoublé d'efforts au niveau des communications aux usagers, en misant sur l'amélioration de l'utilisation de nos médias, le développement de nouveaux outils et par l'embauche d'une agente dédiée aux communications. L'offre de service s'est également adaptée à la clientèle étudiante grandissante au sein de notre réseau, ainsi qu'à la clientèle d'excursionnistes désirant découvrir l'expérience champêtre de l'Outaouais rural.

De plus, la cybersécurité s'est imposée comme priorité pour éviter les bris de service en conséquence des pannes informatiques, ainsi que pour assurer la protection optimale des renseignements personnels et stratégiques sous notre gouverne. À ce sujet, l'incident survenu à la STO, notre partenaire principal, nous a grandement influencés pour relever le niveau de sécurité de nos équipements et rehausser les bonnes pratiques de nos employés.

Nous nous devons de souligner l'importante collaboration des organismes de notre communauté dans la réussite de l'année 2021, notamment la Table de développement social des Collines-de-l'Outaouais, ainsi que le CISSSO. Ces derniers ont su nous guider dans les nombreux changements provenant des directives de la santé publique au gré des différentes vagues de la pandémie. Nos

partenaires municipaux ont également été d'un précieux appui dans l'exécution des nouveaux services et des nombreux changements tout au long de l'année. Nous remercions également l'ensemble des citoyens et des usagers qui ont communiqué avec nous. C'est grâce à ces échanges que nous grandissons et nous nous améliorons.

Nous sommes excités et confiants pour la nouvelle année, surtout par la mise en service de plusieurs outils pour les usagers, comme un nouveau site web et une application Transcollines, comprenant la billettique en ligne, les réservations de transport, ainsi que le planificateur de déplacements. 2022 verra également des étapes importantes pour le changement de stratégie pour le déploiement du transport en commun, notamment par l'introduction du transport à la demande, mais également par la finalisation de l'élargissement du territoire desservi lors de la conclusion du projet régional.

Nous tenons à féliciter l'ensemble des employés et des membres du conseil d'administration pour l'atteinte des résultats de la dernière année.

Nous vous souhaitons une 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 TROIS VOILETS DE SERVICES



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

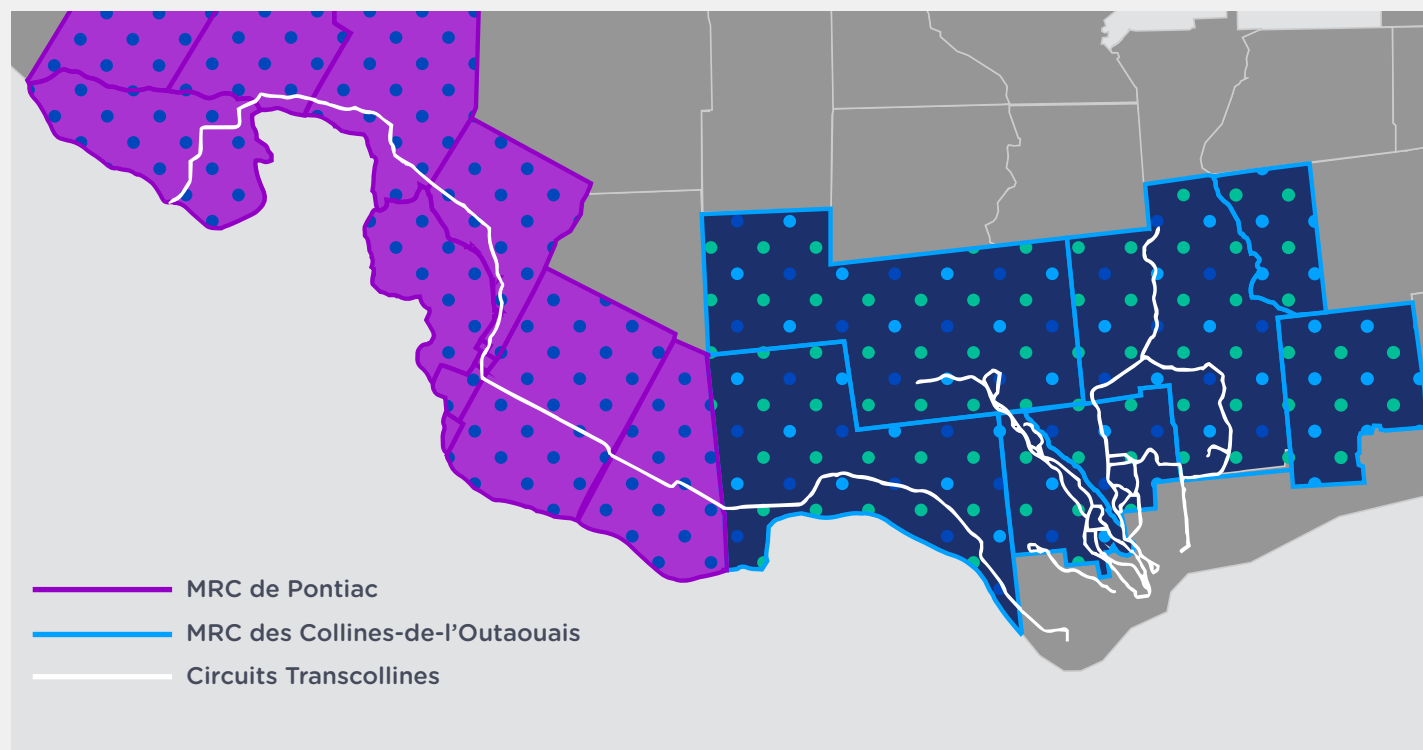


Le **transport d'appoint** pour répondre à des besoins spécifiques auxquels le transport en commun régulier ne peut répondre



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

COUVERTURE TERRITORIALE | PAR VOILETS DE SERVICES



Transport **en commun**



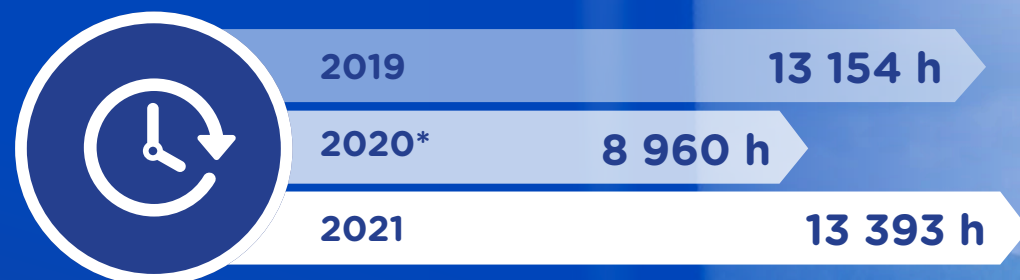
Transport **en commun**
 Transport **d'appoint**
 Transport **adapté**



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

AMÉLIORATION DE SERVICE

Nombre d'heures de service annuelles du transport en commun

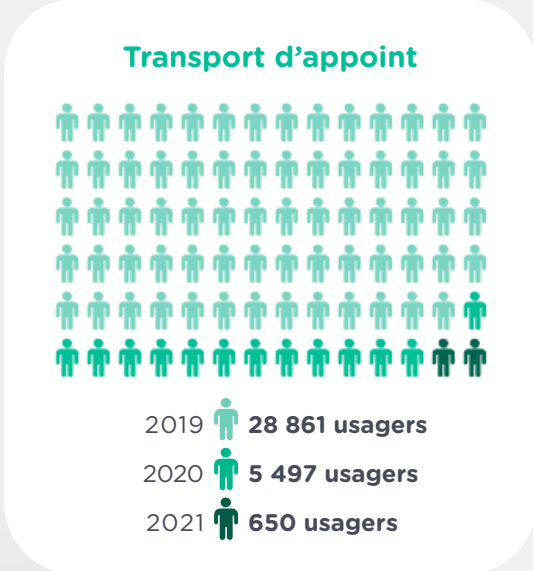
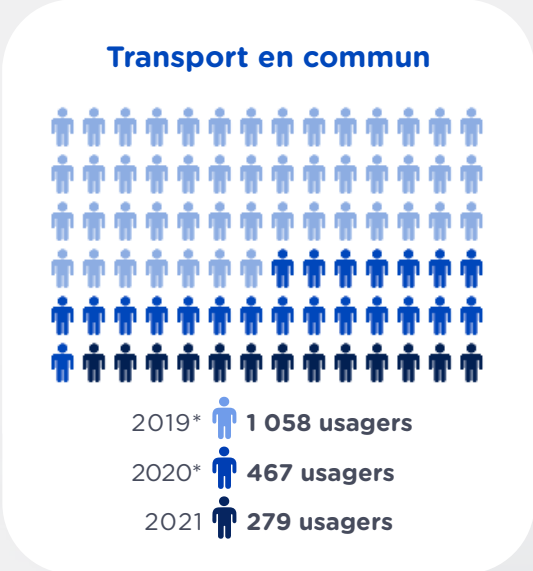


Nombre de passages quotidiens du transport en commun

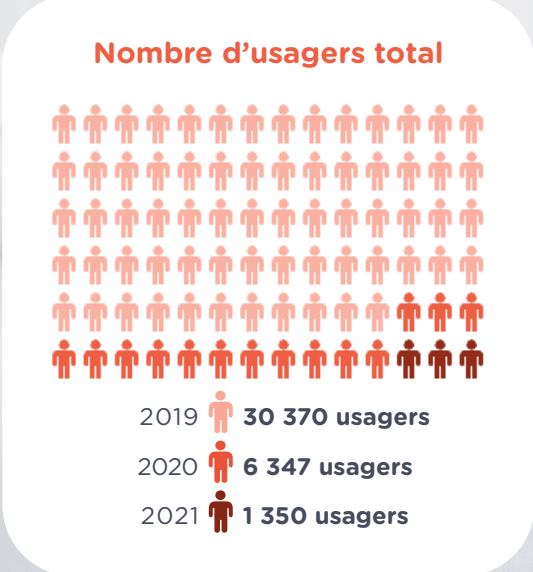
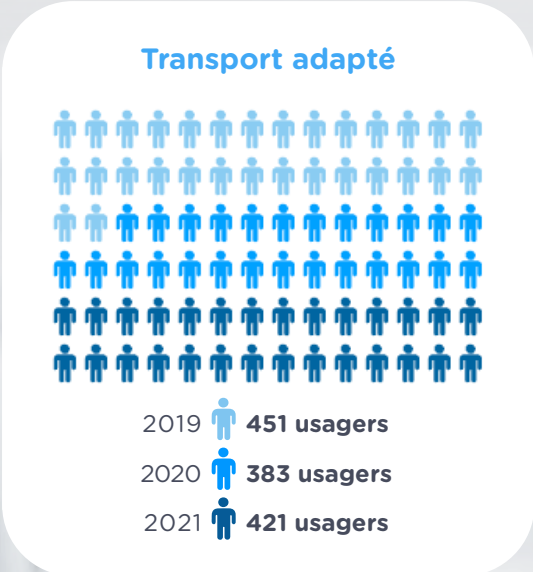


* Le service a dû être réduit en regard à la pandémie.

UTILISATION DU SERVICE | USAGERS

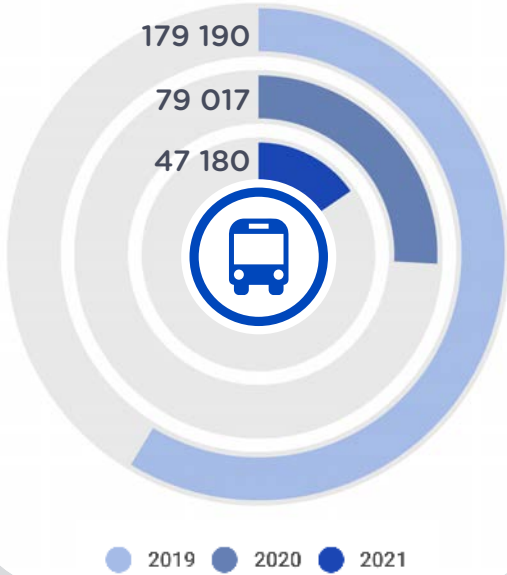


*La méthode de calcul a été révisée

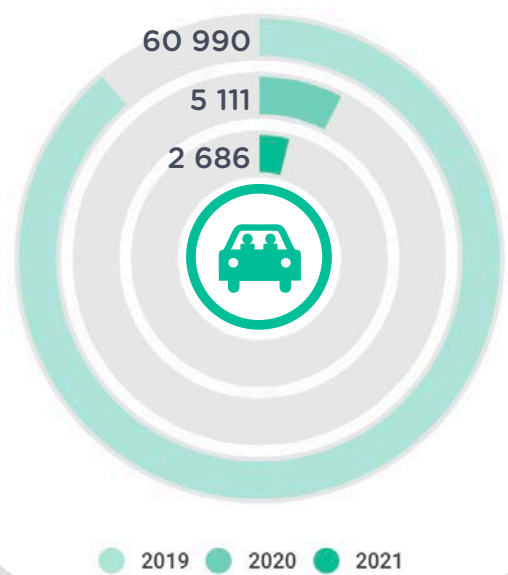


UTILISATION DU SERVICE | DÉPLACEMENTS

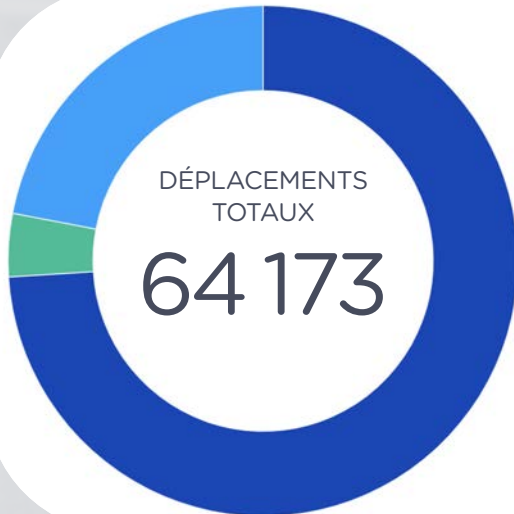
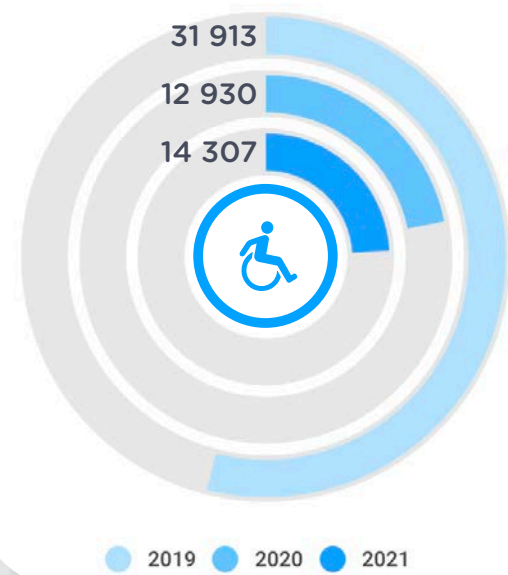
Nombre de déplacement du **transport en commun**



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



Nombre de déplacement du **transport adapté**

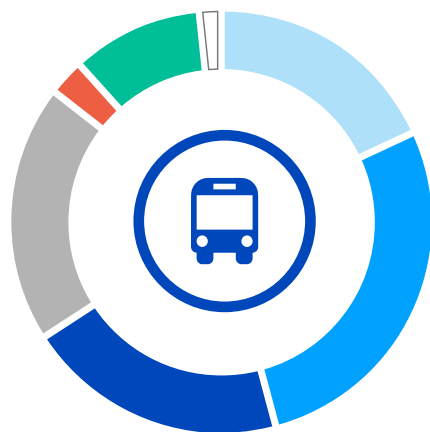


Nombre de déplacement par **volets de services**

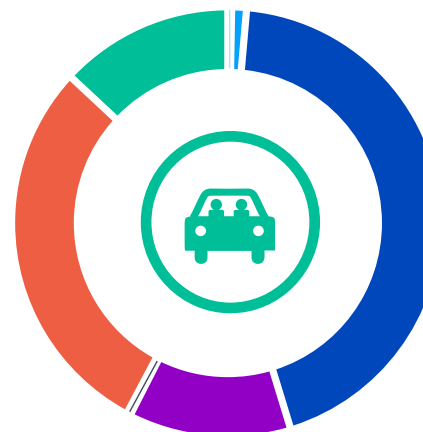
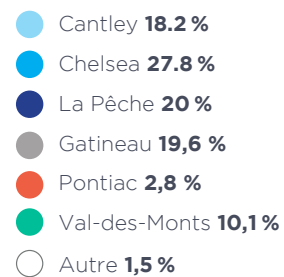
- Transport **en commun 74%**
- Transport **d'appoint 4%**
- Transport **adapté 22%**



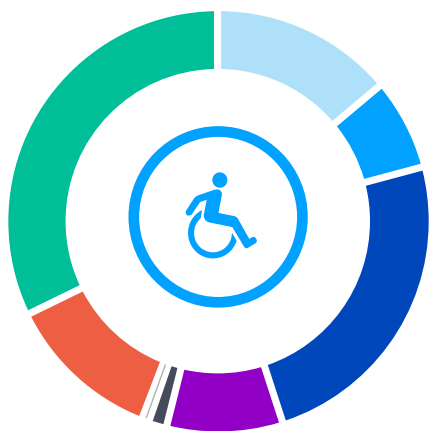
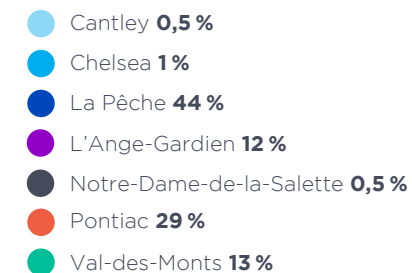
UTILISATION DU SERVICE | PAR MUNICIPALITÉ



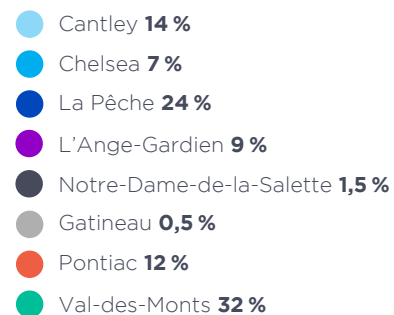
Usagers du transport en commun



Déplacements du transport d'appoint

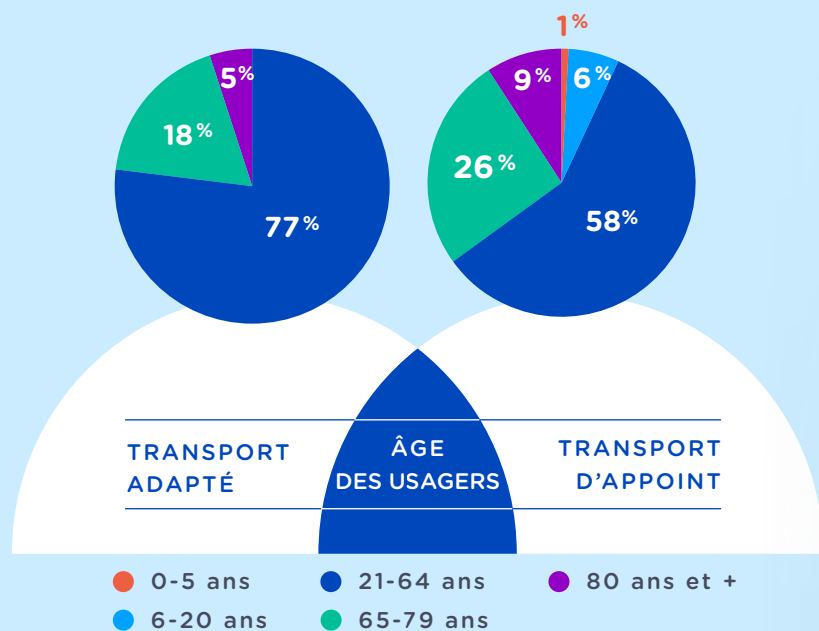
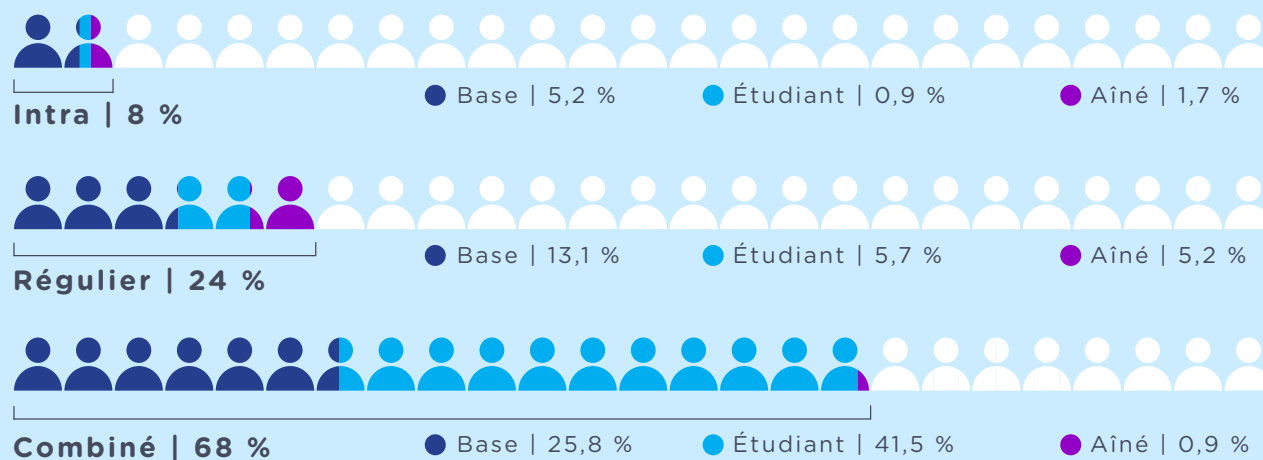


Déplacements du transport adapté



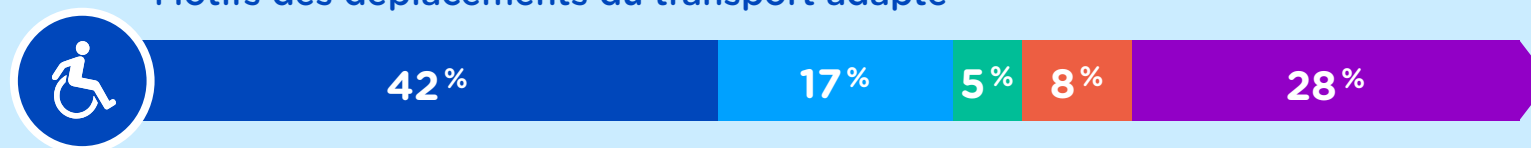
LA CLIENTÈLE

Usagers
selon le type
d'abonnement
mensuel

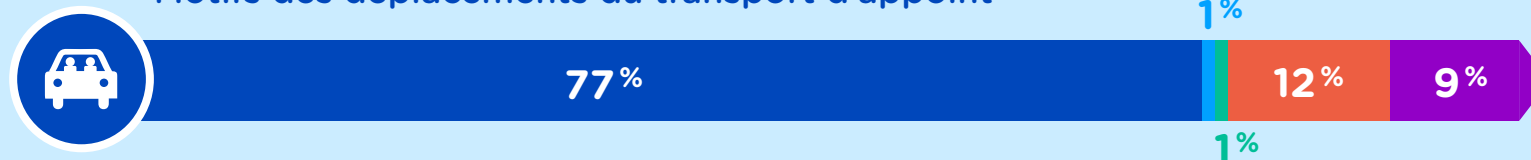


LA CLIENTÈLE

Motifs des déplacements du transport adapté

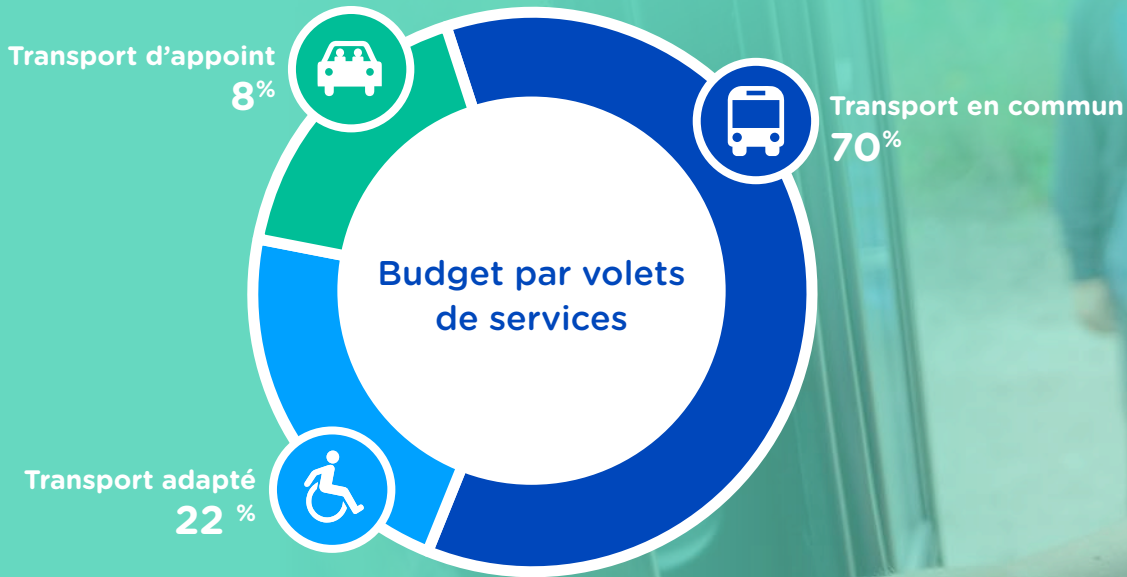


Motifs des déplacements du transport d'appoint



● Médical
 ● Travail
 ● Études
 ● Loisirs
 ● Services

FINANCES

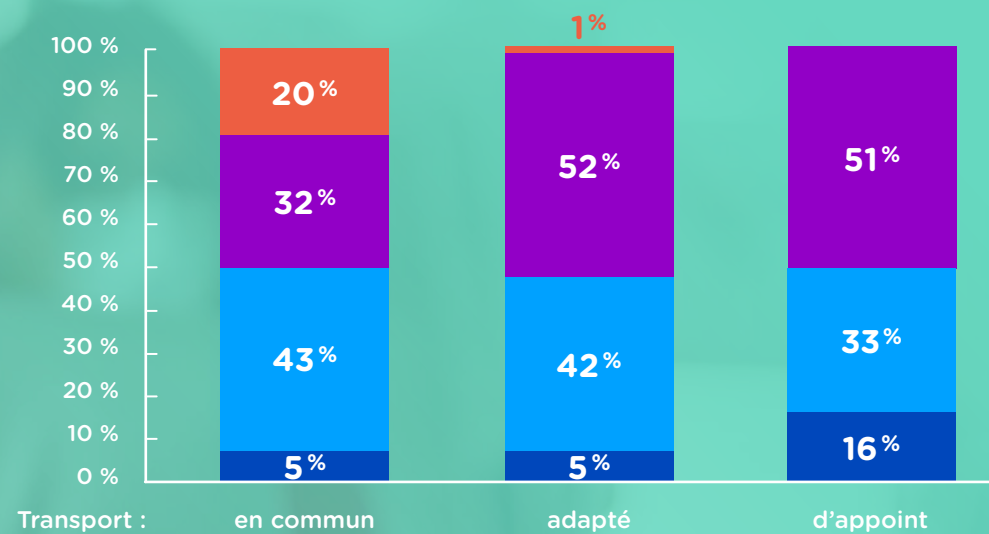


\$ Budget total de fonctionnement du service de transport de personnes de 3.5 millions \$

FINANCES

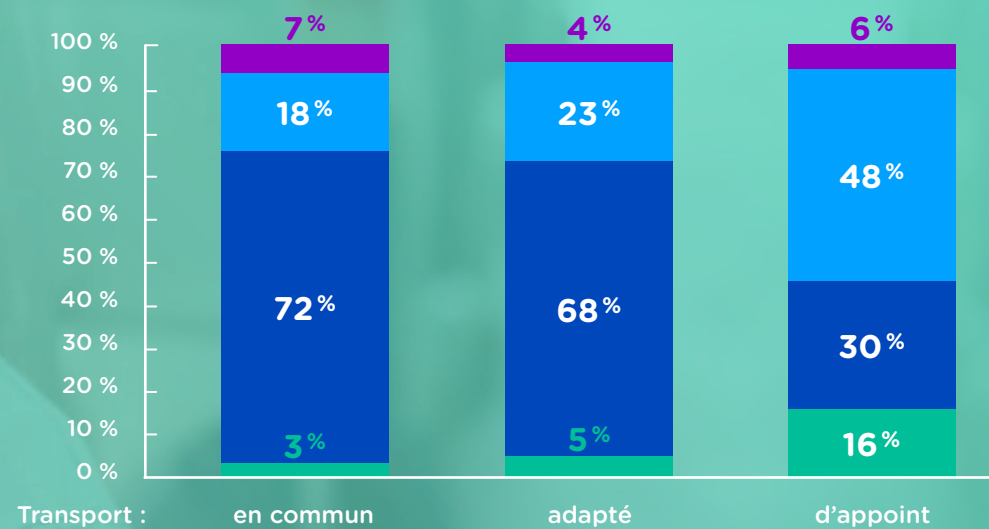
Parts de financement

- Autre
- Provincial
- Municipal
- Usagers



Parts des dépenses

- Administration
- Ressources humaines
- Exploitation
- Immobilisation



DÉVELOPPEMENT DE TRANSCOLLINES

IMPACT DE LA PANDÉMIE DE LA COVID-19

La pandémie de la Covid-19 a eu des impacts significatifs sur bon nombre d'aspects de nos vies, notamment au chapitre des habitudes de déplacements. À l'aube d'un déconfinement presque complet et d'un retour sur les lieux de travail, l'heure est au bilan. Au printemps 2020, Transcollines a connu une baisse d'achalandage de plus de 90%. Avec les mesures de confinement qui se sont maintenues et le recours massif au télétravail tout au long de l'année, 2021 n'a pas retrouvé son achalandage d'avant la pandémie. La perspective d'un retour partiel sur les lieux de travail laisse présager une certaine hausse du nombre d'utilisateurs. Or, dans beaucoup de sphères d'activité, une nette préférence pour une forme d'hybridité entre le télétravail et la présence sur les lieux de travail semble se dessiner. Les habitudes de déplacements postpandémie ne seront plus ce qu'elles étaient et les services de transport public doivent adapter leur offre pour répondre aux besoins changeants. Au cours de l'année qui s'achève, le service de planification et de développement s'est notamment consacré à planifier une réorganisation du service qui comprendra une importante composante de transport à la demande (TAD). Les

efforts de planification visent à offrir un service plus flexible et agile, répondant à des déplacements plus diffus tout au long de la journée et moins concentrés sur les périodes de pointes. Ces travaux se poursuivent et un dialogue avec les usagers actuels et potentiels s'ouvrira ce printemps dans le cadre de consultations publiques.

SERVICE DE SOIR ET DE FIN DE SEMAINE

En janvier 2021, les administrateurs et partenaires municipaux de Transcollines ont fait le choix audacieux de lancer un service de soir et de fin de semaine, répondant ainsi à la principale demande formulée par la clientèle depuis fort longtemps. Ce déploiement de service en pleine pandémie constitue un pas vers une diversification de la couverture horaire du service et contribue à adapter ce dernier à la réalité de la nouvelle clientèle et de ses nouvelles habitudes de déplacements. Le service de soir et de fin de semaine a connu un succès enthousiasmant, principalement dans les secteurs de Chelsea et La Pêche! Des réflexions sont en cours pour l'améliorer et le rendre plus flexible.

DÉVELOPPEMENT DE TRANSCOLLINES SUITE...

DÉVELOPPEMENT DANS L'ENSEMBLE DE LA RÉGION

Outre la MRC de Pontiac, Transcollines travaille également avec ses partenaires des MRC de Papineau et de la Vallée-de-la-Gatineau afin de déployer un réseau régional de transport en commun. Ce travail s'est poursuivi tout au long de l'année avec le Regroupement des transports adaptés et collectifs ruraux de l'Outaouais (RTACRO) qui regroupe les différents guichets de transport de personnes dans chacun des territoires. Initialement prévues pour commencer à se déployer à l'été 2021, ces importantes améliorations de service ont dû, elles aussi, s'ajuster à la réalité et ont été décalées à l'été suivant, soit en 2022. Les équipes de Transcollines et des MRC travaillent présentement à compléter un travail d'ajustement aux plans de services prévus afin de les adapter aux nouvelles habitudes de déplacements qui se sont manifestées depuis le début de la pandémie.

CRÉATION DE LA LIGNE 910 DANS LE PONTIAC

En janvier 2021, le réseau de transport en commun s'élargissait par la création de la ligne 910 dans le territoire du Pontiac! Cette réorganisation de l'ancienne ligne interurbaine avait fait l'objet de consultations publiques sur le territoire en 2018 et d'une deuxième ronde de consultations en ligne en 2020. Ces changements ont permis de réduire considérablement le coût de l'abonnement mensuel pour les usagers du Pontiac, la pleine intégration avec la STO et l'amélioration du service pour les étudiants secondaires et postsecondaires. Moins apparents, mais non moins significatifs, ces changements ouvrent la porte à des ajouts de service qui sont en cours de planification et devraient apparaître d'ici la fin de l'année.

3b)

 Transcollines



SUIVEZ-NOUS



 **Transcollines.ca**

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

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