



**PLAN DE TRANSPORT :
PLACER L'USAGER
AU CENTRE DES DÉCISIONS**

Mémoire présenté par la Jeune Chambre de commerce de Montréal

**Dans le cadre de la consultation publique sur le Plan de transport 2007
de la Ville de Montréal**

*Commission du conseil municipal sur la mise en valeur du territoire,
l'aménagement urbain et le transport collectif*

Le mercredi 22 août 2007

RÉSUMÉ DES PROPOSITIONS

Dans le cadre de la consultation publique sur le plan de transport 2007 de la Ville de Montréal, la JCCM recommande :

- Que la Ville place le citoyen au cœur des décisions reliées au transport en commun, en adoptant une « approche client ».
- Que la Ville adopte des solutions efficaces afin de pallier le manque de financement du transport en commun à Montréal.
- Qu'en matière de transport en commun, la Ville revoit ses principes de gouvernance, fasse preuve de davantage de transparence et adopte des indicateurs clairs dans le cadre de l'application du Plan et de son évaluation.
- Que la Ville s'assure que ses services de transport en commun répondent de façon efficace aux besoins des usagers.
- Que la Ville, disposant déjà de leviers lui permettant de passer à l'action, priorise certains projets et amorce leur mise en œuvre sans attendre l'adoption du Plan.

À PROPOS DE LA JCCM

La Jeune Chambre de commerce de Montréal (JCCM) est un regroupement de jeunes cadres, professionnels, entrepreneurs et travailleurs autonomes âgés de 18 à 40 ans. Fondée en 1931, elle compte aujourd'hui près de 1 400 membres, ce qui en fait le plus grand réseau de jeunes gens d'affaires en Amérique du Nord. Il s'agit d'un lieu d'échange incontournable pour les jeunes professionnels de la Grande région de Montréal et de partout au Québec. Ensemble, ils prennent activement part aux débats de société et ont un impact sur son devenir.

COMITÉ DE RÉDACTION

Les membres de la JCCM qui ont contribué à la rédaction de ce mémoire sont :

- Mathieu Régnier, directeur du comité de rédaction
- Pierre-Étienne Simard, président de la JCCM
- Eva Boucher-Hartling, vice-présidente, Affaires publiques de la JCCM
- Marc-André Boudreau, membre du comité de rédaction
- Stéphanie Claivaz-Loranger, membre du comité de rédaction
- Sébastien Gagné, membre du comité de rédaction
- Éric de la Sablonnière, membre du comité de rédaction
- Julie Villeneuve, membre du comité de rédaction
- Clara White, membre du comité de rédaction

Le comité de rédaction tient également à souligner l'apport des membres du comité permanent du conseil d'administration de la JCCM en affaires publiques, dirigé par Annie Houle.

PLAN DE TRANSPORT DE LA VILLE DE MONTRÉAL : PLACER L'USAGER AU CENTRE DES DÉCISIONS

INTRODUCTION

Les membres de la JCCM ont à cœur la qualité de vie à Montréal. Elle est non seulement garante d'une ville où il fait bon vivre et élever une famille mais elle contribue également au développement économique. Ce mémoire s'inscrit dans le cadre d'une réflexion que la JCCM a amorcée en janvier dernier lors du dépôt de son mémoire intitulé *Pour une métropole mieux adaptée au défi climatique*, lequel traitait de l'importance de faire face de façon responsable au défi des changements climatiques. Dans ce document, la JCCM insistait sur la nécessité d'investir de façon plus importante dans le transport en commun. Cette initiative coïncida avec le dépôt du *Plan de transport 2007 : Réinventer Montréal* (le « Plan ») de la Ville de Montréal.

Ainsi, la JCCM accueille favorablement le Plan de transport de l'administration municipale et considère qu'il contribue à élever Montréal au rang des métropoles qui souhaitent mettre en œuvre les principes fondamentaux du développement durable. Le Plan traduit aussi toute l'importance que la Ville accorde au fait de placer le citoyen et ses besoins en matière de transport en commun au centre des préoccupations des décideurs¹. La JCCM est très heureuse de retrouver dans le Plan certaines propositions qui correspondent à des recommandations qu'elle a formulées en matière de transport en commun et de développement durable².

La JCCM propose ainsi, dans les pages qui suivent, une réflexion qui s'articule autour de trois des chantiers présentés dans le Plan, touchant le transport en commun : le 5^e, soit celui d'« améliorer les services de la STM pour accroître l'achalandage de 8% en 5 ans » ; le 20^e, soit de « revoir la gouvernance » et le 21^e, soit « se donner les moyens de nos ambitions ».

1. UNE OFFRE DE TRANSPORT QUI REFLÈTE LES BESOINS DE L'USAGER

La JCCM désire souligner l'importance de placer le citoyen et ses besoins en mobilité, actuels et futurs, au cœur des décisions prises en matière de transport en commun sur le territoire de la métropole.

À l'instar des entreprises privées à l'affût de nouvelles clientèles, les organismes de transport et les décideurs doivent tout mettre en œuvre pour répondre aux besoins des clients, les usagers. Pour ce faire, ils doivent connaître leurs attentes et aller au devant de leurs besoins. Cette « approche client » est nécessaire si l'on souhaite voir l'utilisation du transport en commun augmenter.

2. APPLIQUER DES SOLUTIONS ÉCONOMIQUES EFFICACES AFIN D'ASSURER LA QUALITÉ ET LA CONSTANCE DES SERVICES

Relativement au 21^e chantier, soit « se donner les moyens de nos ambitions », la JCCM appuie l'administration dans ses démarches de recherche de financement pour effectuer les investissements nécessaires en transport. Année après année, les sociétés de transport,

¹ JCCM, « Le Plan de transport de la Ville de Montréal, La JCCM donne son feu vert », communiqué de presse, 22 mai 2007, disponible à : http://www.jccm.org/fr/data/CP_Plan_transport.pdf.

² « Pour une métropole mieux adaptée au défi climatique », Janvier 2007. Disponible à : http://www.jccm.org/fr/data/jccm_mem_defi_climatique.pdf.

particulièrement la STM, opèrent dans un contexte financier difficile, les empêchant d'investir suffisamment au chapitre de l'amélioration des infrastructures. C'est pourquoi, et avec comme objectif inhérent de fidéliser les usagers, que le transport en commun doit bénéficier d'un financement suffisant, stable et récurrent.

Il est important de souligner que l'utilisation de l'automobile représente des coûts collectifs considérables, desquels le contribuable se trouve à couvrir une part significative. Néanmoins, les investissements à son endroit sont plus importants que ceux consentis pour le transport en commun qui, pourtant, « stimule deux fois plus l'économie de la région de Montréal qu'une dépense équivalente en transport privé par voiture »³.

La JCCM appuie ainsi les suggestions de la Ville au niveau des moyens financiers additionnels que représentent la taxe sur le stationnement, un pourcentage dédié de la TPS ainsi que le péage, à la condition qu'une part considérable de ces fonds soit appliquée aux projets de transport en commun. Par ailleurs, la JCCM propose également à la Ville d'envisager des solutions de financement du transport en commun s'inspirant du projet de décentralisation présenté par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, « *Bâtir une communauté responsable : Optimiser le transport en commun dans la CMM* », qui suggérerait d'hausser de 5 \$ les droits d'immatriculation des véhicules de promenade et d'instaurer des droits d'immatriculation pour les petits véhicules commerciaux, afin de générer des fonds supplémentaires au bénéfice du transport en commun.

2.1 LE RÔLE DES EMPLOYEURS

La JCCM est d'avis que les employeurs devraient être intégrés dans le processus de financement du transport en commun, leur main-d'œuvre bénéficiant de ces services. En effet, au centre-ville, où près d'un déplacement sur deux a l'emploi comme motif, 55 % des déplacements qui s'y destinent (à l'heure de pointe du matin) s'effectuent en transport en commun⁴. La Ville compte donc à juste titre sur la collaboration des employeurs dans la mise en œuvre du Plan⁵.

De plus, il a été démontré qu'il existe un avantage financier pour les employeurs à promouvoir le transport en commun, surtout lorsque l'on considère les coûts reliés à la perte de productivité causée par la circulation difficile et les aléas du climat⁶. La JCCM encourage les employeurs à implanter des mesures adaptées à leur localisation particulière, en favorisant, par exemple, des programmes de remboursement partiel des titres de transport.

3. PAS DE FINANCEMENT SANS RÉGLER LES QUESTIONS DE GOUVERNANCE

Alors que la JCCM accueillerait favorablement une solution déployée à plus grande échelle, par laquelle de nouveaux fonds récurrents seraient dédiés au transport en commun, elle est cependant convaincue que les questions de financement ne pourront être résolues de manière équitable et durable tant et aussi longtemps que les questions de gouvernance n'auront pas été réglées.

³ Chambre de commerce du Montréal métropolitain, « Le transport en commun : un puissant moteur du développement économique de la région métropolitaine de Montréal, Montréal, décembre 2004. Disponible à : www.ccmq.ca/transport_commun.

⁴ « Mobilité des personnes dans la région de Montréal », Enquête Origine-Destination 2003. Disponible à : www.cimtu.qc.ca/EnqOD/2003/Resultats/EnqOD03-Mobilite.pdf

⁵ Ville de Montréal, Réinventer Montréal, Plan 2007, p. 92.

⁶ Se référer à la note 3.

3.1 LA TRANSPARENCE, ÉLÉMENT ESSENTIEL À LA MOBILISATION DES CITOYENS

La JCCM est heureuse de constater que la Ville de Montréal désire s'investir dans une réflexion approfondie sur la gouvernance dans le cadre du 20^e chantier, « revoir la gouvernance ». Une clarification du rôle des acteurs et le respect de leurs compétences constituent des pré-requis en vue du développement de projets en transport en commun. La JCCM est d'avis que le citoyen devrait être impliqué dans le processus décisionnel; en effet, l'imputabilité décisionnelle est essentielle afin d'assurer une gouvernance démocratique. La JCCM recommande également que les décisions en matière de transport s'appuient sur des études rigoureuses et transparentes, et qu'elles fassent l'objet d'une évaluation se basant sur des indicateurs clairs, qui seront divulgués au public.

La JCCM croit que le fait de mobiliser davantage les citoyens en ce qui a trait au processus décisionnel contribuera également à hausser la confiance de la population à l'égard des projets de transport en commun et à en augmenter son utilisation. La population doit être convaincue que les décisions en transport en commun ont été prises conformément aux études, analyses et recommandations d'experts en découlant. Les citoyens doivent devenir partie prenante du projet d'investissement en transport puisqu'ils en assument les risques.

Par ailleurs, une réflexion sur la gouvernance et les nouveaux leviers financiers s'entreprind dans une perspective à long terme alors qu'il est possible pour la Ville d'agir rapidement sur plusieurs fronts, notamment le 5^e chantier.

3.2 DES INDICATEURS CLAIRS POUR UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION DES ENJEUX

La JCCM encourage la mise en place d'indicateurs précis et de toute mesure permettant d'effectuer un suivi et une évaluation adéquats des réalisations accomplies en vertu du Plan.

À titre d'exemple, la JCCM remarque que le Plan est muet quant à l'élaboration d'un indicateur d'évolution de la part modale du transport en commun par rapport aux autres modes de transport. L'indicateur qu'est l'augmentation de l'achalandage, présenté au 5^e chantier, perd toute sa signification si le nombre de déplacements automobiles s'accroît simultanément.

4. POUR DES SERVICES MIEUX ADAPTÉS AUX BESOINS DE LA POPULATION

La JCCM voit d'un bon œil la recommandation de la Ville présentée au 5^e chantier, soit d'« améliorer les services de la STM pour accroître l'achalandage de 8 % en cinq ans », qui représente une bouffée d'air frais pour les usagers qui subissent une baisse généralisée de la qualité de service depuis quelques années. En effet, depuis 1994, les heures de service de la STM ont été réduites de 13 % pour l'autobus et de 9 % pour le métro⁷. L'usager doit être considéré comme « client » des modes de transport offerts, et un service avantageux doit lui être présenté si on souhaite le voir privilégier le transport en commun par rapport à l'automobile. La JCCM applaudit aussi l'objectif d'élargissement des périodes de pointe, qui va de pair avec les horaires de travail de plus en plus variés de la population.

Par ailleurs, la JCCM tient à ce que le 5^e chantier soit abordé sous l'angle de la clarté et de la transparence, tel que mentionné précédemment. En effet, il est regrettable que l'administration municipale ne présente pas un objectif plus ambitieux quant à l'augmentation de l'achalandage puisque l'objectif d'augmentation, chiffré à 8 % d'ici 2012, correspond à l'objectif présenté dans

⁷ « Budgets STM », Option Transport Durable, disponible à : www.transportdurable.qc.ca/documents/tarif-service-mtl-94-07.xls.

la Politique québécoise du transport collectif de 2006⁸. Qui plus est, l'enquête Origine-Destination indique qu'entre 1998 et 2003, l'achalandage du transport en commun dans la grande région de Montréal a arrêté sa chute et s'est accru de 8 %⁹ ; durant cette période, la part modale du transport en commun s'est stabilisée, passant de 21 % à 22 %¹⁰. La JCCM considère qu'il est primordial de s'assurer que la part modale du transport en commun augmente de façon significative, en considérant la hausse des déplacements effectués en automobile, et ce à travers un indicateur fiable.

La JCCM accueille aussi favorablement l'objectif d'augmentation de l'achalandage, sous-tendu par une offre de service haussée à 16 %, puisque ce dernier va de pair avec une amélioration de toutes les facettes de l'expérience de l'utilisateur, notamment l'accessibilité ainsi que la propreté et la sécurité des infrastructures, y compris les abribus et le matériel roulant.

La JCCM applaudit aussi le projet de création du tramway, tel que stipulé dans le 1^{er} chantier du Plan. Le tramway est reconnu pour sa rapidité et son efficacité, vu sa circulation en surface. De plus, son coût d'implantation est compétitif par rapport à d'autres moyens de transport¹¹. Par ailleurs, en lien avec nos recommandations, la JCCM souhaiterait observer davantage de transparence par rapport aux choix des parcours pour l'implantation éventuelle du tramway à Montréal.

4.1 UNE GESTION DE L'EXPÉRIENCE « SENSIBLE » DE L'USAGER

Le transport en commun se doit d'être attrayant aux yeux des utilisateurs, d'où l'importance de favoriser une expérience « sensible »¹². La JCCM considère que le Plan ne s'attarde pas suffisamment sur l'« expérience » de transport de l'utilisateur. La Ville ne doit pas s'arrêter au simple fait d'assurer le déplacement des personnes ; elle doit aussi accorder de l'importance à des éléments comme l'ergonomie et le design de son matériel roulant.

La JCCM propose ainsi une véritable gestion du « sensible » en matière de transport; une bonification de l'expérience-utilisateur qui vise à réintroduire une émotion positive et de bien-être dans les déplacements¹³. L'objectif est simple et doit être clair; en tout temps, et peu importe l'espace de transport où se trouve l'utilisateur, ce dernier doit sentir que son bien-être était bel et bien au cœur des décisions reliées au transport et à son infrastructure. L'engagement de la Ville en matière de développement durable pourra trouver écho dans cette démarche. Il sera ainsi possible d'agrémenter l'expérience sensible des Montréalais mais également celle des touristes en visite à Montréal.

4.2 MOYEN DE DÉPLACEMENT ET VECTEUR D'URBANITÉ

Les espaces de transport en commun de Montréal doivent demeurer une carte de visite pour la métropole à l'international, comme c'est le cas pour plusieurs villes, notamment Strasbourg, Boston et Lyon. Les membres de la JCCM ont observé l'offre en matière de transport en commun ailleurs dans le monde. D'un côté, ils constatent que certaines de nos installations se

⁸ Politique québécoise du transport collectif, Gouvernement du Québec, 2006. Disponible à partir de : <http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/1F8BA487A28968D0E04400144F0104BD>.

⁹ « Mobilité des personnes dans la région de Montréal », Enquête Origine-Destination 2003. Disponible à : www.cimtu.qc.ca/EnqOD/2003/Faits_saillants/EnqOD03_FS.pdf.

¹⁰ Ibid.

¹¹ VUCHIC, Vukan (2005), « Urban Transit: Operations, Planning and Economics », John Wiley & Sons, p. 556.

¹² Par « expérience sensible », nous référons à la qualité de l'activité de déplacement de l'utilisateur par l'apport d'éléments faisant appel de manière positive aux sens de ce dernier; ergonomie, espace, lumière ou environnement visuel général. Revue Savoir-Faire (RATP), « Une stratégie pour le sensible », Paris, mai 2001.

¹³ Borja de Mozota, « Design Management », Éditions d'Organisation : étude de cas RATP, décembre 2001.

démarquent au plan du design ou de l'éclairage. De l'autre, ils constatent que certains éléments du mobilier de transport montréalais souffrent d'une mauvaise intégration dans l'environnement urbain.

La JCCM est heureuse de constater que la Ville cherche à améliorer la « perception et l'image du transport en commun de manière à favoriser son utilisation »¹⁴ et qu'elle affirme qu'elle veillera à ce que les projets aient une densité d'occupation du sol plus élevée de sorte à présenter « une mixité des fonctions urbaines ainsi qu'un aménagement du domaine public de qualité »¹⁵.

La JCCM croit néanmoins qu'il faille accompagner tout projet de développement d'infrastructures de transport en commun par une réflexion sur l'amélioration du mobilier urbain. C'est ainsi que le transport en commun sera appelé à devenir un véritable outil de cohésion sociale, un vecteur d'urbanité et un moyen de déplacement de choix pour le citoyen. La JCCM approuve le positionnement de la Ville de Montréal à l'effet que « l'aménagement d'une rue ou l'implantation d'une infrastructure de transport sera l'occasion de rehausser l'image de la ville, dans le respect des particularités du tissu urbain montréalais ».¹⁶

CONCLUSION

Le Plan de transport de la Ville de Montréal accorde une large place au transport en commun et cela constitue, selon la JCCM, un élément essentiel au développement de la métropole. La Ville se positionne donc de manière responsable face au défi de la durabilité. La JCCM se réjouit particulièrement des objectifs d'augmentation de l'offre de transport en commun qui s'articulent autour des besoins de l'utilisateur.

La JCCM rappelle cependant à la Ville que l'utilisateur doit être placé au centre des décisions de transport et que ses intérêts doivent être considérés. Dans ce contexte, la JCCM incite fortement les organismes de transport et la Ville à s'inspirer de certaines pratiques du secteur privé, basées sur une approche client, et à entreprendre en ce sens les études nécessaires afin de mieux saisir les attentes des citoyens en matière de transport en commun.

La JCCM constate que le principal défi de la Ville est de trouver les moyens nécessaires à la réalisation des projets énoncés dans son Plan. Selon la JCCM, la révision de la gouvernance à l'échelle de la métropole et de la stabilité du financement, maintes fois reportées, constituent des conditions nécessaires afin de mener ce dossier à terme. Dans cette optique, la JCCM appuie donc fortement l'administration municipale dans ses démarches visant à solliciter l'implication des instances gouvernementales.

La JCCM espère ainsi que l'enthousiasme provoqué par la publication du Plan de transport contribuera à la réalisation concrète de projets de transport en commun structurés qui seront à la mesure des attentes de l'utilisateur, et que la Ville agira de façon immédiate là où il lui est possible de le faire sans attendre l'adoption finale du Plan.

*Pour information : Marie-Ève Gagnon
Chargée de communication
Jeune Chambre de commerce de Montréal
Tél. : 514-845-4951, poste 24
www.jccm.org*

¹⁴ Ville de Montréal, Réinventer Montréal, Plan 2007, p. 30.

¹⁵ Ibid, p. 30.

¹⁶ Ibid, p. 30.