

# Symposium sur le transport en commun et communautaire au Nouveau-Brunswick

22 et 23 mars 2023  
Fredericton, N.-B.

## Rapport final



19 juin 2023

Société d'inclusion économique et sociale du N.-B.  
Vecteur 5 – Mobilité de personnes

Ensemble Pour vaincre la pauvreté  
Overcoming Poverty Together

## TABLE DES MATIÈRES

Sommaire exécutif.....	1
Mise en contexte .....	2
État des lieux de la mobilité des personnes au Nouveau-Brunswick .....	3
Modèles porteurs au Canada.....	4
Allocutions de ministres provinciaux du Nouveau-Brunswick .....	8
Salon des exposants.....	8
Pratiques exemplaires et leçons retenues au Nouveau-Brunswick .	9
État des lieux et vision des services de transport en commun urbain au Nouveau-Brunswick.....	10
Ressources et réglementation .....	12
Le transport accessible au Nouveau-Brunswick .....	13
Bonnes pratiques à adopter dans la gouvernance de services de transport de personnes.....	13
Discussions régionales.....	15
Conclusion.....	19

## SOMMAIRE EXÉCUTIF

La Société d'inclusion économique et sociale a reçu, les 22 et 23 mars 2023 à Fredericton, plus de 160 personnes ayant un intérêt, un mandat, des connaissances ou de l'expérience dans le domaine du transport de personnes afin de participer à un symposium visant le partage d'expérience et d'innovations de manière à inspirer les décideurs, acteurs et intervenants dans le développement de service de transport en commun et communautaire.

Au cours de la première journée du symposium, un état des lieux de la mobilité des personnes au Nouveau-Brunswick a été dressé et des modèles inspirants employés par différents territoires situés au sein d'autres provinces canadiennes afin de répondre efficacement aux besoins des citoyens ont été présentés. Finalement, trois ministres provinciaux, le ministre des Transports et de l'Infrastructure, Jeff Carr, la ministre du Développement social et ministre responsable de la Société d'inclusion économique et sociale, Dorothy K. Shephard ainsi que le ministre des Gouvernements locaux et de la Réforme de la gouvernance locale, Daniel Allain ont démontré leur intérêt et leur soutien dans le développement de solutions de transport en commun et communautaire.

Au cours de la seconde journée, différentes pratiques exemplaires et retours d'expériences réalisées dans les différentes régions de la

province ont été partagés, suivi d'un état des lieux des services de transport en commun urbain et de la vision de développement des autorités qui les gèrent. Par la suite, les ressources financières disponibles aux fins de l'organisation et de l'exploitation des services de transport en commun et communautaire ont été exposées et le cadre légal régissant les activités de transport de personnes a été présenté. Les participants ont également été sensibilisés aux mesures et principes favorisant l'inclusion des personnes en situation de handicap.

En dernier lieu, les bonnes pratiques à adopter dans la gouvernance des services de transport de personnes ont été présentées en vue de permettre aux participants, regroupés par région, de faire un état des lieux quant à l'organisation des services de transport de personnes et d'identifier les actions permettant de favoriser le développement des services de transport en commun et communautaire au sein de leurs territoires respectifs.

Ainsi, le symposium a su mobiliser les forces vives de la province et a mis la table au développement harmonieux de services de transport en commun et communautaire adaptés aux besoins des différentes communautés néo-brunswickoises.

## MISE EN CONTEXTE

Le Symposium sur le transport en commun et communautaire au Nouveau-Brunswick est un événement qui a été organisé par la Société d'inclusion économique et sociale (SIÉS) dans le cadre du plan [\*Ensemble pour vaincre la pauvreté : Le plan d'inclusion économique et sociale du Nouveau-Brunswick\*](#). Il a réuni, les 22 et 23 mars 2023, divers groupes et personnes ayant un intérêt, un mandat, des connaissances ou de l'expérience dans le domaine du transport en commun ou communautaire. L'événement a mobilisé près de 160 participants à Fredericton en plus d'une cinquantaine de participants virtuellement. Des représentants issus de cinq provinces canadiennes y ont fait part de leurs expériences, innovations et projets respectifs afin d'inspirer les décideurs, acteurs et intervenants en matière de transport de personnes.

Le présent rapport vise à présenter, de manière succincte, les faits saillants ayant émergé des différentes présentations et activités ayant été réalisées dans le cadre du Symposium.

**Il s'agit** d'une deuxième rencontre provinciale portant sur le transport des personnes.

La SIES avait tenu un premier colloque sur le transport collectif en 2012. Des experts du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, du Québec, de l'Ontario et du Maine avaient partagé leurs expériences et connaissances avec les participants. Ces derniers avaient alors discuté des moyens pour améliorer le système de transport au Nouveau-Brunswick.

[Colloque sur le transport collectif \(gnb.ca\)](https://www.gnb.ca/fr/colloque-transport-collectif)

## ÉTAT DES LIEUX DE LA MOBILITÉ DES PERSONNES AU NOUVEAU-BRUNSWICK

**Trevor Hanson**, coordonnateur, Groupe de recherche sur les transports de l'Université du Nouveau-Brunswick.

**Yves Bourgeois**, doyen des études, Université de Moncton, Campus Shippagan.

**Nathalie Dubois**, conseillère principale, Ministère Environnement et Gouvernements locaux du Nouveau-Brunswick.

Comme d'autres territoires nord-américains, le Nouveau-Brunswick s'est développé, à partir des années 1960, en accordant une place largement prépondérante à la voiture et aux infrastructures la supportant. Les milieux de vie et habitudes de déplacement se sont transformés en conséquence, augmentant considérablement le taux de possession de véhicules personnels. Maintenant que le



Nathalie Dubois

Nouveau-Brunswick a atteint sa vision de mobilité axée sur l'automobilité, on constate que celle-ci crée des enjeux notamment en ce qui a trait à l'accessibilité aux services, à l'inclusion économique et sociale et à l'impact des gaz à effet de serre sur l'environnement.

Devant l'intérêt généré par la publication du rapport [Des surfaces aux services : Stratégie de transport inclusif et durable pour la province du Nouveau-Brunswick 2017-2037](#), il apparaît nécessaire de faire évoluer la vision de la mobilité provinciale afin de s'éloigner du modèle reposant entièrement sur la capacité des ménages à se déplacer en automobile. Pour ce faire, un changement comportemental et de pensées doit s'effectuer.

Alors que les ménages sous-estiment de 50% les coûts de possession de véhicules automobiles, et que le recours à ces derniers est le modèle par défaut de déplacement, les défis sont grands. Pour faciliter le transfert modal des citoyens, il est nécessaire de simplifier les décisions relatives à la mobilité et de promouvoir les autres options de transport au moment où les citoyens doivent prendre ces décisions.

Au niveau urbanistique, l'accessibilité doit être au cœur des décisions relatives au milieu bâti et à l'aménagement du territoire. Le transport doit demeurer un outil afin de favoriser l'accessibilité aux services et opportunités. Encore faut-il qu'une entité soit responsable de réfléchir et de planifier la mobilité des personnes à une échelle appropriée. Que ce soit au niveau municipal, régional ou provincial, plusieurs exercices de planification et actions liés à la mobilité sont nécessaires.



Trevor Hanson

Yves Bourgeois

Dans ce contexte, la [réforme de la gouvernance locale](#) mise en œuvre en 2022-2023 au Nouveau-Brunswick met la table en désignant les commissions de services régionaux (CSR) à titre d'entités responsables de réfléchir, en collaboration avec la SIÉS, à la planification et à l'organisation des services de transport en commun et de transport communautaire sur leurs territoires régionaux respectifs. Les CSR ont le mandat de développer une stratégie de transport régional intégré en fonction des besoins de déplacement de leurs communautés, et ce, avec le soutien d'un comité régional sur le transport qu'elles devront mettre sur pied et de la SIES.

Dans l'exercice de leurs nouvelles responsabilités, les CSR auront l'autonomie et la flexibilité d'organiser les services qu'elles jugent adéquats afin de répondre adéquatement aux besoins des citoyens de leurs territoires.

## MODÈLES PORTEURS AU CANADA

### Dans les Maritimes

**Greg Sewell**, directeur, Active Transit and Community Transportation, Department of Transportation and Active Transit, Gouvernement de la Nouvelle-Écosse

**Mike Cassidy**, président et propriétaire, Maritime Bus

Les gouvernements provinciaux de la Nouvelle-Écosse et de l'Île-du-Prince-Édouard ont tous deux encouragé le développement de services de transport en commun en milieu rural dans leur province respective.

En Nouvelle-Écosse, le gouvernement a mis en place [divers programmes d'aide](#) afin de soutenir les organismes locaux et les groupes communautaires dans la mise en place et l'exploitation de services de transport communautaire. Ces programmes visent à favoriser la mobilité des citoyens résidant à l'extérieur des centres urbains. En conséquence, des services de transport communautaire sont maintenant établis dans presque toutes les régions de la province.



Greg Sewell

À l'Île-du-Prince-Édouard, le développement de services de transport en commun en milieu rural a émergé grâce à une initiative politique. En effet, le gouvernement a émis le souhait que soient organisés des services de transport abordables à l'échelle provinciale. Pour ce faire, il a conclu une entente avec Maritime Bus afin que l'entreprise mette sur pied et gère diverses [liaisons intraprovinciales](#). L'approche adoptée par le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard est plus centralisée et a permis le déploiement de services sur ligne fixe très abordables dans l'ensemble de la province.



*Mike Cassidy*

Bien qu'ayant adopté des méthodes bien différentes, les deux provinces démontrent que, lorsque la volonté politique est présente, il est possible de mettre en place des services de transport structurants et ce, même en ruralité.

## Au Québec

**André Lavoie**, président, Association des transports collectifs ruraux du Québec

**Marie Andrée Pichette**, directrice générale, Régie intermunicipale de transport – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine

**Valérie Bellerose**, directrice générale, Corporation de transports collectifs de la MRC de Maskinongé



Au Québec, le gouvernement a mis en place un [cadre légal et réglementaire complexe](#) afin de soutenir et structurer l'écosystème de transport collectif. Cela a pour conséquence qu'un nombre important d'instances et d'acteurs sont impliqués dans la gestion, l'organisation et l'exploitation des services de transport collectif.

Cela dit, ce cadre a permis l'émergence de services structurants dans plusieurs régions rurales du Québec, notamment en Gaspésie, aux Îles-de-la-Madeleine et dans la MRC de Maskinongé.

En Gaspésie, des services sont offerts sur l'ensemble de la péninsule. L'enjeu de la distance et de la faible densité de population sont importants dans la détermination des trajets, dont certains font plus de 100 kilomètres. Malgré les défis, la [Régie intermunicipale de transport – Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine](#)

s'est dotée d'objectifs ambitieux et continue de diversifier son offre de service, notamment par le biais de l'auto et du vélo partagé.

Dans la [MRC de Maskinongé](#) aussi, le territoire à desservir est vaste, ce qui force l'organisation à être proactive et à établir des circuits permettant la mutualisation des besoins de transport. Les partenariats, la concertation et la communication ont été gage de succès pour la MRC Maskinongé, qui réalise près de 100 000 déplacements annuellement.

En bref, le Québec est une province où plusieurs instances régionales à caractère rural ont mis en place des services de transport collectif qui, après plusieurs années, connaissent du succès malgré une réalité territoriale complexe.

### En Ontario

**Melissa Djurakov**, directrice, Programmes municipaux, ministère des Transports de l'Ontario

**Stephanie Stewart**, gestionnaire, Service de transport communautaire de Grey County

**Kimberly Earls**, directrice exécutive, Corporation de développement économique de la région South Central Ontario

**Keven Lee**, gestionnaire, ministère des Transports de l'Ontario



*Melissa Djurakov*



*Kevin Lee*

Le gouvernement provincial de l'Ontario soutient, par divers moyens, les municipalités et organismes offrant des services de transport. Les municipalités organisant des services de transport en commun bénéficient d'un soutien financier provenant d'une taxe sur l'essence. Un autre programme permet de soutenir les projets de transport communautaire dans les milieux moins bien desservis, soit le [Programme de subventions pour les transports communautaires](#) (PSTC).

L'une des initiatives étant soutenues par ce programme d'aide est portée par le [comté de Grey](#). Grâce au financement et à la volonté des élus, le comté organise six circuits fixes sur le territoire et en liaison avec Toronto. L'expérience client est au cœur de la réussite de cette démarche.

Un autre exemple inspirant de coordination et de concertation est l'initiative portée par la Corporation de développement économique de la région South Central. Elle regroupe, sous la bannière [Southwest Community Transit](#), l'ensemble des services de transport offerts dans cette région.



*Participants au symposium*



## ALLOCUTIONS DE MINISTRES PROVINCIAUX DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Au terme de la première journée du symposium, trois ministres du gouvernement Néo-Brunswickois ont fait des allocutions visant à démontrer leur intérêt et leur soutien dans le développement de solutions de transport en commun et communautaire, soient :

- **Jeff Carr**, ministre des Transports et de l'Infrastructure;
- **Dorothy K. Shephard**, ministre du Développement social et ministre responsable de la Société d'inclusion économique et sociale;
- **Daniel Allain**, ministre des Gouvernements locaux et de la Réforme de la gouvernance locale.



Jeff Carr, Dorothy K. Shephard, Daniel Allain

## SALON DES EXPOSANTS

Durant toute la durée du symposium, différentes organisations touchant de près le milieu du transport de personnes ont eu l'occasion de tenir un kiosque dans le cadre du salon des exposants. Ainsi, les commissions de services régionaux de [Kent](#), [Péninsule acadienne](#), [Restigouche](#) et [Chaleur](#), [Infrastructure Canada](#), la [Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick](#), la [Société de développement régional](#), l'organisme [Urban Rural Rides](#) et les entreprises technologiques [Blaise Transit](#) et [YHC Environnement](#) ont notamment pu présenter leurs activités et projets respectifs et en discuter avec les participants. Ces deux dernières entreprises ont également eu l'occasion de présenter leurs plateformes technologiques dans une formule de déjeuner-conférence.



Salon des exposants

## PRATIQUES EXEMPLAIRES ET LEÇONS RETENUES AU NOUVEAU-BRUNSWICK

**Paul Lang**, directeur général, Commission de services régionaux de Kent

**Mélanie Thibodeau**, première dirigeante, Commission de services régionaux Péninsule acadienne

**Kelly Taylor**, directrice générale, Urban/Rural Rides

**Chantal Bernard**, coordonnatrice au Développement communautaire & Transport communautaire, Commission de services régionaux Restigouche

**Briana Cowie**, Climate Change Program Manager, Eastern Charlotte Waterways Inc.

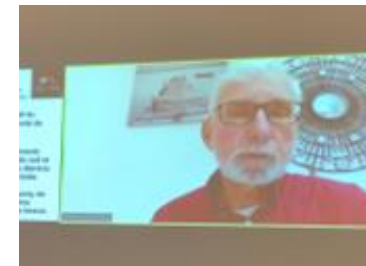
**Jennifer Pitre**, coordonnatrice en développement communautaire, Commission de services régionaux Chaleur

**Stanley Choptiany**, Southwest NB Transit Authority (Rural Lynx)

Dans ce bloc de discussion, les intervenants discutent des bons coups et leçons retenues dans le cadre de différentes initiatives lancées à travers la province.

Les initiatives suivantes ont notamment été abordées par les intervenants :

- Projet-pilote de Rural Lynx en 2017-2019 en partenariat avec Maritime Bus, la Commission de services régionaux du Sud-Ouest et la Société de développement régional.



*Stan Choptiany*

- Étude sur les émissions de gaz à effet de serre des services de transport en commun à la demande au Nouveau-Brunswick.
- Mise en place de services de transport communautaire dans les régions de Kent, Chaleur et du Restigouche.
- Achat d'un véhicule adapté pour l'exploitation du service de transport communautaire dans la région Chaleur.



*Paul Lang, Mélanie Thibodeau, Kelly Taylor, Chantal Bernard, Briana Cowie, Jennifer Pitre*

- Mise en place d'un service de transport en commun intégrant des lignes fixes et du transport à la demande dans la région de la Péninsule acadienne.
- Développement d'un organisme à but non lucratif (OBNL) de transport communautaire dans la région Sud-Est (Urban/Rural Rides) et l'expansion de ses activités au sein d'autres régions de la province.

Les faits saillants ressortant de cette discussion :

- Les services de transport communautaire organisés par les CSR, bien que nécessaires et appréciés par la clientèle, sont fragiles, car ils dépendent de conducteurs bénévoles.
- Plusieurs régions connaissent une arrivée importante de nouveaux arrivants. Il est essentiel de développer des services de transport pour assurer la vitalité des régions et retenir ces résidents à long terme.
- La collaboration des acteurs régionaux est fondamentale dans la réussite des projets discutés.
- Du financement autre que municipal doit être disponible pour soutenir les CSR dans le déploiement et le maintien d'alternatives de transport, que ce soit le transport en commun, le transport communautaire ou l'autopartage.
- La possession de véhicules automobiles pèse lourd dans le budget des ménages des communautés rurales au Nouveau-Brunswick. Il faut trouver des alternatives afin de réduire cette pression financière.
  - L'accès, par les CSR, à des véhicules adaptés est nécessaire afin d'assurer un service à certaines personnes âgées ou vivant avec un handicap.

En somme, les différentes initiatives présentées permettent de mettre en lumière la proactivité des acteurs dans différentes régions de la province. Ceux-ci ont mis en place différents projets structurants dans leurs régions respectives et espèrent avoir le soutien des paliers supérieurs afin d'assumer leurs nouvelles responsabilités en matière de transport en commun et communautaire.

## ÉTAT DES LIEUX ET VISION DES SERVICES DE TRANSPORT EN COMMUN URBAIN AU NOUVEAU-BRUNSWICK

**Jason Babineau**, directeur général, Miramichi Transit

**Charlene Sharpe**, gestionnaire des services de transport collectif et des stationnement, Fredericton Transit

**Jérémie Aubé**, directeur – Mobilité urbaine, Ville de Dieppe

À Miramichi, un [service de transport en commun urbain](#) est offert par un OBNL depuis 2009. Le service, offert 6 jours par semaine, connaît un achalandage croissant et constitue un service essentiel pour la communauté. La réforme de la gouvernance locale incite l'organisation à réfléchir au développement de la desserte et à considérer le transport à la demande pour desservir des portions plus rurales de son territoire. Bien qu'ayant à cœur d'optimiser la desserte locale, l'organisation souhaiterait que soit améliorée la connectivité provinciale des services de transport en commun.

À Fredericton, le [service de transport en commun urbain](#) est en opération depuis 1957 et est constitué de 12 trajets fixes desservis six jours par semaine par des autobus urbains. L'organisation souhaite optimiser ses services, notamment par le biais d'un logiciel de planification dynamique, en bonifiant le comptage de passagers, en offrant le suivi en temps réel des véhicules et en modernisant le système de paiement. Sa stratégie à long terme vise également à diversifier la flotte de véhicules et à mieux desservir les banlieues éloignées de la ville.



*Jason Babineau, Charlene Sharpe, Jérémie Aubé*

À Dieppe, la municipalité collabore avec la Ville de Moncton et est donc desservie par les services de [Codiac Transpo](#). La Ville a mis en place un [projet pilote de transport à la demande](#), qui connaît un franc succès et vit un accroissement continu de son achalandage. Un service de transport adapté est également offert. L'organisation

municipale souhaite également que les citoyens optent pour le transport actif et entretient un réseau de 70 km de sentiers et voies cyclables. L'objectif de la Ville est d'encourager la multimodalité et que chaque ménage n'ait besoin d'au maximum que d'une voiture pour se déplacer.

## FOURNISSEURS DE PLATEFORMES POUR SERVICES DE TRANSPORT

Deux entreprises offrant des plateformes de gestion adaptée – YHC et Blaise – étaient présentes au symposium. Les participants ont pu discuter avec ces entreprises et en apprendre davantage sur ce qu'elles offrent aux services de transport collectif, lors d'un déjeuner pour les lève-tôt. Blaise et YHC avaient également un kiosque au salon des exposants.

## RESSOURCES ET RÉGLEMENTATION

**Kathleen Mitchell**, greffière en chef, Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick

**Christophe Ingeri, Marc Vachon et Andrew Thistle**,  
Infrastructure Canada

**André Laplante**, directeur, Société de développement régional

La [Commission de l'énergie et des services publics du Nouveau-Brunswick](#) est chargée de réguler plusieurs secteurs d'activité, notamment les transports routiers. Selon les lois et règlements en vigueur, les transporteurs routiers doivent obtenir un permis de la Commission, à l'exception de certains types de services, tels que les taxis, des autobus scolaires et les véhicules de transport en commun opérant localement. La Commission peut révoquer ou modifier un permis si le transporteur ne fournit pas le service prévu et peut décider que le service doit être élargi en fréquence ou en points desservis. Le transporteur ne peut abandonner ou interrompre un service sans une ordonnance de la Commission.



*Kathleen Mitchell*

Les intervenants d'Infrastructure Canada présentent le [Fonds fédéral sur les solutions de transport en commun en milieu rural](#). Le fonds permet de soutenir financièrement les organismes dans la planification et la conception d'initiatives ainsi que dans des projets d'immobilisation. Plusieurs types d'organismes sont admissibles à ce fonds et les projets d'immobilisation peuvent être déposés en tout temps. À la suite de l'entente de signature, les projets financés par le fonds doivent être achevés dans un délai de 2 ans. Des webinaires sont offerts pour expliquer aux demandeurs potentiels le fonds et ses critères.



*Christophe Ingeri, Andrew Thistle*



*André Laplante*

La [Société de développement régional](#) (SDR) offre également du financement pour soutenir les municipalités, communautés autochtones, CSR et OBNL dans certains projets. La SDR peut généralement soutenir jusqu'à concurrence de 40% les coûts des projets admissibles soumis. En transport régional, la SDR offre trois types d'aide, la première pour la réalisation d'études de faisabilité, la deuxième pour des projets d'immobilisation et la troisième pour la réalisation de projets pilotes.

## LE TRANSPORT ACCESSIBLE AU NOUVEAU-BRUNSWICK

**Bradley McPherson**, membre du conseil d'administration, [Fondation INCA](#)

**Ken Pike**, Directeur de la politique sociale, [Inclusion NB](#)

De nombreux Néo-Brunswickois vivent avec des handicaps qui limitent leur possibilité à se déplacer de façon autonome. Que ces personnes aient un handicap visuel, intellectuel, de motricité ou autre, le manque d'accès aux transports a d'importantes conséquences sur leur autonomie et leur capacité à s'intégrer à la société. En effet, le transport est l'un des éléments les plus fréquemment évoqués par les personnes en situation de handicap comme frein à leur insertion sociale, communautaire et professionnelle.



*Bradley McPherson*

Trois piliers, soient l'accessibilité, l'abordabilité et la disponibilité, doivent être intégrés dans les stratégies de transport afin de permettre aux personnes en situation de handicap d'avoir accès aux services de transport. Il est également important de réfléchir à l'accessibilité pour l'ensemble de la chaîne du déplacement, incluant le service à la clientèle, la planification, l'accès aux arrêts, les infrastructures d'attente, les véhicules et le paiement.

Plusieurs stratégies existent pour favoriser une meilleure mobilité chez les personnes handicapées, notamment la formation des fournisseurs de services, l'accès aisé à de l'information claire ainsi qu'une tarification préférentielle.



*Ken Pike*

## BONNES PRATIQUES À ADOPTER DANS LA GOUVERNANCE DE SERVICES DE TRANSPORT DE PERSONNES

**Guillaume Lafrenière**, Analyste et chargé de projet, [Vecteur5](#)

**Ariane Ste-Marie**, Analyste et chargée de projet, Vecteur5

Se déplacer sans posséder ou avoir accès à un véhicule est un défi. D'une perspective publique, les services de transport en commun sont donc un des moyens les plus inclusifs de favoriser la mobilité sur un territoire. Encore faut-il que ces services soient adaptés aux besoins des citoyens. Pour favoriser la mise en place de services structurants et leur adoption par la population, cinq éléments sont essentiels à considérer.

1- D'abord, il est important que les organismes municipaux qui élaborent des services de transport en commun mettent en place des processus de concertation et de collaboration soutenus au sein de leur milieu, avec les citoyens, les fournisseurs de service ainsi que les acteurs des milieux économique, éducationnel et de la santé. Le développement de partenariats avec certaines instances favorise également l'adoption des services par certaines clientèles cibles.

2- Ensuite, il est impératif que le déploiement d'un service soit précédé d'un processus de planification rigoureux visant à établir des modalités de services correspondant aux besoins de déplacement des citoyens. La concertation du milieu est d'autant plus importante à cette étape. Il importe aussi de considérer le territoire à desservir et de mettre en place le type de service qui permettra au mieux de le desservir.



*Guillaume Lafrenière, Ariane Ste-Marie*

3- Le service à mettre en place doit être accompagné de mesures tarifaires bien adaptées aux clientèles visées. En effet, il est crucial que la grille tarifaire développée s'harmonise avec les objectifs de

l'organisme municipal et permette un accès abordable au service. Pour ce faire, il est notamment possible de mettre en place des mesures de tarification préférentielle, des laissez-passer mensuels, ou encore de rendre les services gratuits.

4- Il est aussi nécessaire de se rappeler que la mise en place d'une offre de service n'est pas garante de son adoption par les citoyens. En effet, des processus de communication et de promotion soutenus permettront aux citoyens de connaître et d'envisager l'utilisation du service. Une image de marque forte, une visibilité sur plusieurs médiums et des campagnes de promotion sont des stratégies à prévoir afin de faire connaître l'offre au grand public.

5- Enfin, il devient de plus en plus nécessaire de mettre en place des solutions technologiques permettant de soutenir à la fois les gestionnaires et les usagers du service. Un système de transport intelligent permet au gestionnaire d'optimiser son service, de faciliter les processus de répartition et de suivi des véhicules en plus de générer d'indispensables données statistiques. De la perspective de l'utilisateur, cet outil permet de planifier ses déplacements, d'effectuer des réservations, de suivre en temps réel les véhicules affectés au service et d'effectuer des paiements électroniques.

En somme, ces bonnes pratiques permettent de mettre en place des services en phase avec les besoins des citoyens et de favoriser leur adoption par le plus grand nombre et ainsi optimiser les retombées sociales du service public déployé.

## DISCUSSIONS RÉGIONALES

Le tableau à la page suivante présente les faits saillants de l'exercice de discussion régionale.





Questions	Faits saillants
<p><b>1. Quels services de transport sont présentement en place dans votre région?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les CSR comprenant une ville de plus grande envergure bénéficient de services de transport en commun organisés par celle-ci.</li> <li>• Les CSR comprenant une ville de plus grande envergure bénéficient de services de transport adapté pour les personnes vivant avec un handicap.</li> <li>• La majorité des CSR ont un service de transport communautaire.</li> <li>• La majorité des CSR ont des entreprises de taxi sur leur territoire.</li> <li>• Certaines infrastructures de transport actif sont présentes sur les territoires des CSR.</li> <li>• Services interurbains offerts par Maritime Bus sont disponibles dans la plupart des CSR, à l'exception des régions de Kedgwick/Saint-Quentin, du Sud-Ouest (comté de Charlotte).</li> </ul>
<p><b>2. Quels besoins ne sont pas couverts par les services existants dans votre région?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les besoins des jeunes et des étudiants, autant pour se rendre à leurs lieux d'études que pour participer à des activités parascolaires ou travailler, sont cités par plusieurs CSR comme étant peu couverts par les services existants.</li> <li>• Les besoins de déplacement des citoyens à mobilité réduite sont peu répondus avec l'offre de service en place dans plusieurs régions. Même les régions ayant accès à des services de transport adapté admettent que ceux-ci ne sont pas suffisants pour répondre à l'ensemble des besoins de déplacements de cette clientèle.</li> <li>• L'offre de transport collectif ou communautaire est limitée ou inexistante dans la plupart des communautés autochtones.</li> <li>• Peu de services de transport en commun existent dans les CSR permettant des déplacements intermunicipaux efficaces, fréquents et abordables, particulièrement dans les communautés plus rurales.</li> <li>• La plupart des régions accueillent d'importantes cohortes de nouveaux arrivants n'étant souvent pas apte à acquérir et/ou conduire d'automobile. Bien que les employeurs fournissent souvent les déplacements requis pour se rendre au travail, l'offre publique</li> </ul>

	<p>permettant à ces travailleurs et à leurs familles de réaliser des déplacements de façon autonome est très limitée dans plusieurs régions.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Peu d'interconnexion entre les services permettant de répondre à des besoins de déplacement nécessitant l'accès à deux fournisseurs de services (p. ex. : entre une ville et une CSR voisine).</li><li>• Bien que plusieurs services de transport communautaire et de transport adapté facilitent les déplacements à vocation médicale, le manque de conducteurs bénévoles, la hausse des besoins et les grandes distances entre les communautés et les établissements médicaux font en sorte que les services actuels ne sont pas en mesure de répondre à l'ensemble des besoins.</li></ul>
<p><b>3. Quelles actions pourraient être prises pour bonifier l'offre de service dans votre région?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Plusieurs CSR voient l'élaboration d'un plan stratégique régional en transport ou d'une étude régionale comme étant une action utile et nécessaire pour améliorer l'offre de services :<ul style="list-style-type: none"><li>○ La consultation des citoyens et des acteurs régionaux apparaît fondamentale à l'élaboration de cette planification.</li></ul></li><li>• L'élaboration de partenariats entre les différentes entités offrant des services de transport dans une région (ville, CSR, Maritime Bus, etc.).</li><li>• Assurer la continuité des services d'une région à l'autre à l'aide d'une vision intégrée à l'échelle provinciale.</li><li>• Assurer une meilleure promotion relativement aux services de transport offerts.</li><li>• Mettre en place des services plus flexibles afin de desservir les milieux ruraux.</li><li>• Améliorer les conditions pour les conducteurs bénévoles afin de favoriser le recrutement et la rétention des conducteurs assurant les services de transport communautaire.</li><li>• Développer de nouveaux services de déplacement (transport à la demande, autopartage, vélopartage, etc.).</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Centraliser les services de répartition et de gestion des services de transport et utiliser un logiciel unique par l'ensemble des régions et fournisseurs de services.</li><li>• Assurer une collaboration continue entre les différents paliers décisionnels (local, régional, provincial, fédéral).</li><li>• Développer des processus d'amélioration continue en ayant accès à des données fiables et en s'assurant de la satisfaction des usagers des services, notamment par le biais de sondages.</li></ul>
<b>4. Qui devrait porter chacune de ces actions dans votre région?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La planification et l'organisation des services devraient être réalisés par les CSR, notamment par le biais des comités régionaux en transport.</li><li>• Des partenariats devraient être développés entre les CSR et les employeurs pour faciliter le déplacement des employés.</li><li>• Des partenariats devraient être développés entre les CSR et les institutions d'enseignement afin de faciliter les déplacements des étudiants.</li><li>• Le gouvernement provincial devrait prendre un rôle de leader afin de soutenir financièrement les CSR dans l'exercice de leurs responsabilités en transport.</li><li>• Les usagers et citoyens doivent être impliqués dans les processus de prise de décision.</li><li>• Les municipalités doivent collaborer entre elles et avec les CSR afin de déterminer des mécanismes de partage des coûts équitables permettant de soutenir les initiatives en transport.</li><li>• Les organismes communautaires doivent être mis à contribution, notamment pour effectuer la promotion et l'éducation relativement aux services de transport.</li></ul>





## CONCLUSION

Le Symposium sur le transport en commun et communautaire au Nouveau-Brunswick, organisé par la Société d'inclusion économique et sociale (SIÉS) a été l'occasion pour les acteurs intéressés par le sujet d'échanger et d'apprendre sur les pratiques qui prévalent dans d'autres régions du Canada et les initiatives ayant été développées par divers organismes du Nouveau-Brunswick.

Les participants ont pu constater les nombreuses ressources offertes – humaines, technologiques, financières – qui peuvent faciliter l'amélioration des services de transport en place et le développement de nouveaux services dans des communautés non-couvertes. Cet événement a également permis de lancer des discussions régionales sur les enjeux de transport et les travaux visant à créer des stratégies de transport régional intégrées. L'arrimage et le développement des services, autant au sein des CSR qu'entre elles, apparaît primordial afin que soit bonifiée la mobilité des citoyens sur le territoire néo-brunswickois.

Cet événement mobilisateur a donné une impulsion aux acteurs intéressés et mettra la table à nombre d'initiatives de développement et à de nouvelles activités de collaboration en transport à l'échelle provinciale.

Il importe d'assurer une continuité au symposium en favorisant des lieux de discussion, d'échange et d'élaboration de partenariats multisectoriels aux niveaux communautaires, municipal, régional et provincial.