



**CONSORTIUM INTERRÉGIONAL**  
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

À la faveur des travaux d'actualisation des services de transport public de la Ville de Rouyn-Noranda et du démarrage de l'initiative *Vieillir en santé – Tirer parti des meilleures connaissances*, le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue et la Ville de Rouyn-Noranda ont confié au Consortium InterS4 le mandat de rassembler les connaissances les plus porteuses en vue d'améliorer la mobilité territoriale des personnes âgées et à mobilité réduite résidant dans les secteurs ruraux de la ville.

En réponse à ce besoin de connaissances, une recension d'écrits scientifiques et gris a, dans un premier temps, mis en relief différentes pistes de réflexion liées à l'innovation en transport, aux particularités des territoires ruraux et aux besoins des personnes âgées en matière de transport public. Dans un second temps, une recension de pratiques a permis de valider l'à-propos de ces pistes de réflexion dans le cadre de deux initiatives québécoises et d'une initiative européenne.

## TIRER PROFIT DES MEILLEURES CONNAISSANCES POUR LE TRANSPORT DES PERSONNES ÂÎNÉES DANS LES SECTEURS RURAUX DE LA VILLE DE ROUYN- NORANDA

Monique Bourget

Une publication de l'Équipe du Consortium InterS4 en collaboration avec la Ville de Rouyn-Noranda et le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue, rendue possible grâce à la Fondation Mirella et Lino Saputo

**NOVEMBRE 2023**

Le **Courtage de connaissances** est un outil du transfert de connaissance « qui vise, via un intermédiaire, à favoriser les relations et les interactions entre les différents acteurs en promotion de la santé (chercheurs, acteurs de terrain, décideurs) dans le but de produire et d'utiliser au mieux les connaissances basées sur les preuves. Les actions de cet intermédiaire peuvent être multiples et variées selon le contexte, mais visent toutes à créer du lien et de la communication, à valoriser les connaissances et les compétences de chacun (sans critère de priorisation ou de hiérarchisation) et à améliorer les pratiques. » (Munerol, Cambon et al. 2013)

Dans cette perspective, le courtage de connaissances trouve des applications concrètes dans une foule d'autres domaines de l'activité humaine susceptibles de profiter de l'apport de connaissances basées sur les preuves. C'est ainsi que l'initiative Vieillir en santé – Tirer parti des meilleures connaissances prend appui sur les forces du courtage de connaissances pour accompagner les réflexions de différents groupes de partenaires régionaux cherchant à soutenir un vieillissement en santé de leurs populations.

Le **Consortium InterS4** regroupe les Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) de l’Abitibi-Témiscamingue, du Bas-Saint-Laurent, des Îles, de Chaudière-Appalaches et de la Gaspésie, ainsi que le Centre intégré universitaire (CIUSSS) du Saguenay-Lac-Saint-Jean, en collaboration avec les Universités du Québec à Chicoutimi (UQAC), à Rimouski (UQAR) et en Abitibi-Témiscamingue (UQAT). Il a pour mission de répondre aux besoins spécifiques des établissements en région grâce à un partenariat appuyé sur l’utilisation stratégique des meilleures connaissances. Pour ce faire, les membres du Consortium partagent une plateforme de courtage de connaissances.

#### **Auteurs**

Monique Bourget, Réd. A., B. Arch., M.A., agente de recherche, écrivez à : Monique\_Bourget@uqar.ca

#### **Demandeur**

Ville de Rouyn-Noranda, Mme Kim Hurtubise (coordonnatrice à la vie active et aux événements) et Mme Candide Beauvais (cheffe des services communautaires et de proximité)

CISSS de l’Abitibi-Témiscamingue, M. Éric Matte (adjoint à la direction, programmes de soutien à l’autonomie des personnes âgées)

#### **Collaborateurs à la validation et à la structuration des contenus**

Élise Bolduc, M. Sc., agente de recherche, Consortium InterS4

France Charles Fleury, M. Sc., coordonnateur, Consortium InterS4

#### **Intention de la synthèse des écrits**

Le présent ouvrage cherche à répondre aux préoccupations des demandeurs sur les meilleures pratiques applicables à leur contexte. Il se centre sur des écrits scientifiques et gris récents ainsi que sur des pratiques inspirantes. La présentation s’attache à résumer les sources consultées en vue d’inspirer les membres du comité responsable de la planification du changement. Les demandeurs soumettront les connaissances acquises à l’épreuve de la faisabilité et de l’acceptabilité dans leurs organisations, en fonction de leurs priorités.

#### **Niveau de fiabilité**

Les connaissances produites en courtage de connaissances doivent être comprises en fonction du mandat des demandeurs et du contexte de réalisation. Le document peut avoir franchi différentes étapes de validation. Le fait de le préciser permet au lecteur d’apprécier la valeur des conclusions.

- Le présent ouvrage reflète les travaux et l’analyse des auteurs. Il n’engage qu’eux.
- Le présent ouvrage reflète l’opinion des auteurs et des personnes suivantes qui en ont validé les termes et les contenus
- Le présent ouvrage est validé par les personnes suivantes, membres du groupe (préciser le nom du groupe et l’organisation)

#### **Citation suggérée**

Bourget, M., *Tirer profit des meilleures connaissances pour le transport des personnes âgées dans les secteurs ruraux de la Ville de Rouyn-Noranda*. Novembre 2023, Consortium InterS4, <https://consortiuminters4.uqar.ca/> 54 p.

**Vous pouvez utiliser cet ouvrage en tout ou en partie sans l’approbation des auteurs. Nous vous demandons seulement d’en citer la source.**



## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>TABLE DES MATIÈRES .....</b>	<b>V</b>
<b>1. MESSAGES CLÉS .....</b>	<b>1</b>
1.1. Besoins des personnes âgées en matière de transport rural .....	1
1.2. Conception et mise en œuvre d’initiatives innovantes en transport public .....	1
1.3. Conditions de succès des initiatives rurales .....	2
1.4. Des messages clés qui se vérifient dans la pratique .....	2
<b>2. MISE EN CONTEXTE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. MÉTHODE DE RECENSION.....</b>	<b>5</b>
3.1. Recension d’écrits.....	5
3.2. Recension de pratiques .....	5
<b>4. RÉSUMÉ DES ÉCRITS COLLIGÉS.....</b>	<b>6</b>
4.1. Connaissances portant sur les besoins des personnes âgées en matière de transport public .....	6
4.2. Connaissances portant sur la conception et la mise en œuvre d’initiatives innovantes en transport public.....	9
4.3. Connaissances portant sur les conditions de succès des initiatives rurales.....	13
<b>5. RÉSUMÉ DE TROIS PRATIQUES.....</b>	<b>18</b>
5.1. Deux pratiques québécoises.....	18
5.2. Une pratique européenne .....	19
<b>6. PERSPECTIVES D’UTILISATION DES CONNAISSANCES .....</b>	<b>21</b>
6.1. Valeurs et limites du document.....	21
6.2. Recommandations de la courtière en vue de favoriser une appropriation pérenne des connaissances .....	21
<b>RÉFÉRENCES.....</b>	<b>24</b>
<b>ANNEXE A – STRATÉGIE DE RECHERCHE.....</b>	<b>26</b>
<b>ANNEXE B – QUESTIONNAIRE D’ENTREVUE .....</b>	<b>27</b>
<b>ANNEXE C – DESCRIPTION DES PRATIQUES .....</b>	<b>31</b>
Pratique Réseau de transport de la Capitale .....	31
Pratique Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny.....	37
Pratique d’une application de mobilité rurale (Spitzer and Wimmer 2021) .....	47

# 1. MESSAGES CLÉS

---

La synthèse qui suit propose des contenus pertinents en réponse à la demande de courtage de connaissances formulée initialement. D'une part, dix messages clés émergent des écrits consultés. Ils sont regroupés ci-dessous sous les trois grandes thématiques que sont les besoins des personnes âgées en matière de transport rural, la conception et de la mise en œuvre et les conditions de succès liées à la conception et à la mise en œuvre. D'autre part, deux messages clés se dégagent de deux pratiques québécoises et d'une pratique européenne inspirantes, lesquelles tendent à confirmer l'à-propos des messages clés issus des écrits.

Le lecteur trouvera dans les chapitres qui suivent les renseignements nécessaires à sa bonne compréhension du contexte dans lequel cette synthèse a été produite. Il sera alors à même d'apprécier la valeur des conclusions et le potentiel d'utilisation pour son propre bénéfice.

## 1.1. Besoins des personnes âgées en matière de transport rural

1. L'accès au transport public doit être considéré comme un *déterminant sociosanitaire* (santé physique et mentale ainsi que participation sociale) chez les personnes âgées, et ce, tant en milieu urbain que rural.
2. Malgré le biais sociétal ambiant, la plupart des *personnes âgées sont plus ouvertes qu'on ne le croit aux technologies*, pour peu que ces dernières soient raisonnablement intuitives et qu'elles répondent à leurs véritables besoins.
3. Pour assurer une *évolution pérenne des solutions* aux besoins et aux désirs des personnes âgées d'aujourd'hui, il faut déjà s'attarder à cerner les besoins et les désirs des personnes âgées de demain.

## 1.2. Conception et mise en œuvre d'initiatives innovantes en transport public

4. Les solutions les plus efficaces et les plus pérennes de transport public s'appuient sur :
  - Des *approches multimodales* (séquence organisée de modalités de transport influencées par la typologie territoriale) en transport;
  - S'intégrant à des *grappes de fluidité* (plaques tournantes d'une activité socioéconomique de proximité) en des points stratégiques du territoire.
5. Pour être désirable, le transport public doit proposer une *solution à valeur ajoutée* en matière d'accessibilité, de disponibilité et d'acceptabilité qui surpasse l'attrait de l'automobile individuelle.
6. Au-delà de la désirabilité de la solution proposée, la clé du succès du transport public réside principalement dans la *prise en charge réussie du premier et du dernier kilomètres* du déplacement.
7. Les technologies figurent parmi les *pilliers de la désirabilité du transport public* en facilitant la planification, la réservation et le prépaiement, et ce, malgré des défis toujours bien présents de littératie numérique et de démocratisation de l'accès Internet à haute vitesse en milieu rural.

### 1.3. Conditions de succès des initiatives rurales

8. Les enjeux de transport public ne peuvent être envisagés isolément. Une *approche holistique et proactive d'un ensemble de partenaires* territoriaux est requise pour assurer la vitalité et la pérennité des communautés rurales.
9. Ici comme ailleurs, et malgré son importance stratégique et systémique dans l'efficacité de l'offre de services, la *collaboration intersectorielle des partenaires publics* n'a pas, à ce jour, réussi à s'imposer comme modèle d'affaires (mise en commun et optimisation des ressources et infrastructures) dans le déploiement d'initiatives de transport public.
10. Le succès des initiatives rurales en transport public repose sur les quelques mêmes *conditions clés éprouvées dans les dynamiques de développement régional*, à savoir :
  - Des projets répondant aux *véritables besoins* des communautés à desservir;
  - L'apport soutenu de *leaders-ambassadeurs forts*;
  - Le *rôle central des municipalités*, notamment sur le plan réglementaire;
  - Une action municipale légitimée par un *consensus* et un *partenariat communautaires élargis*;
  - Une *stabilité* et une *diversité des sources de financement* permettant notamment d'offrir un salaire à certains acteurs clés associés au déploiement et à la pérennisation du projet;
  - Une *gestion de la croissance* intégrant les apprentissages réalisés aux étapes précédentes.

S'ajoutent à ces conditions clés territoriales deux *conditions clés spécifiques au transport public* :

- La *connectivité et l'interopérabilité* d'une combinaison de modes de transport;
- Un engagement tangible de l'État à soutenir financièrement et techniquement le *choix de société* qu'est le déploiement d'initiatives de transport public destiné aux personnes âgées et aux populations rurales.

### 1.4. Des messages clés qui se vérifient dans la pratique

#### 11. Deux pratiques québécoises :

- Misent sur un judicieux réinvestissement des besoins et désirs de la clientèle dans la définition et le déploiement de l'offre de services en transport public;
- Prennent appui sur les dynamiques sociales et économiques du territoire;
- Nourrissent la relation de confiance entre la société de transport et les élus, qui en redemandent;
- L'une – déployée dans un environnement périurbain peu densifié – utilise ce service de niche comme levier de bonification des volumes du réseau régulier alors que l'autre – offerte dans une MRC regroupant un pôle urbain de moyenne importance et un haut-pays faiblement densifié – utilise le transport pour briser l'isolement des personnes âgées et pour soutenir les entreprises.

#### 12. Une pratique européenne visant la coconstruction d'une application de mobilité rurale :

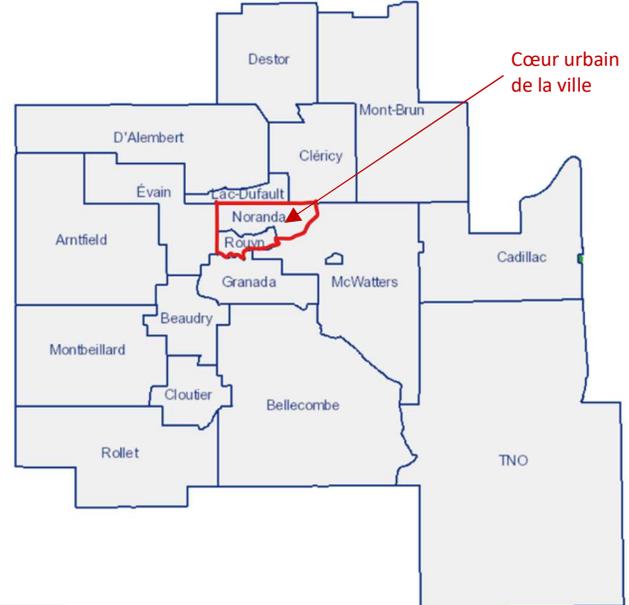
- Mise également sur un judicieux réinvestissement des besoins et désirs de la clientèle dans la définition et le déploiement de l'offre de services en transport public;
- S'attaque aux réticences et aux appréhensions de la clientèle, depuis la conception jusqu'à la mise en service;
- Valorise la participation sociale des personnes âgées à la résolution d'enjeux de société.

## 2. MISE EN CONTEXTE

La Ville de Rouyn-Noranda (Ville) s'est engagée dans un processus d'actualisation de son service de transport public, lequel inclut le transport adapté. D'une superficie totale de près de 6 000 m<sup>2</sup>, son territoire comporte un cœur urbain (en rouge dans la figure 1)<sup>1</sup>, correspondant à l'ancien territoire municipal de la Ville, lequel est entouré de 14 de localités rurales faiblement densifiées fusionnées à la ville-centre en 2002.

Alors que cet exercice est en cours, le Consortium InterS4 (InterS4) amorce ses travaux portant sur l'initiative *Vieillir en santé – Tirer profit des meilleures connaissances*, financée par la Fondation Mirella et Lino Saputo. C'est dans ce contexte que le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue (CISSS) et la Ville approchent InterS4 pour lui confier un mandat de courtage de connaissances portant sur les enjeux du transport rural chez les personnes âgées. En effet, dans le but de soutenir le maintien à domicile des personnes âgées, le CISSS souhaite explorer avec la Ville les avenues les plus porteuses pour favoriser les déplacements occasionnels de ces clientèles rurales vers les services de consultation et les plateaux techniques et diagnostiques du territoire. Le CISSS s'intéresse plus particulièrement aux clientèles à mobilité réduite qui ne sont pas admissibles aux [services de transport adapté](#) pour lesquels le ministère des Transports et de la Mobilité durable offre un soutien financier au milieu municipal québécois.

Figure 1 : Territoire de la ville de Rouyn-Noranda (Ville de Rouyn-Noranda 2023)



De façon plus concrète, le mandat initial de courtage de connaissances confié à l'équipe d'InterS4 se résume comme suit :

- Offrir un éclairage complémentaire aux réflexions menées par la Ville dans ses travaux d'actualisation de ses services de transport public, plus spécifiquement en lien avec les besoins des personnes âgées vivant dans les quartiers ruraux du territoire;
- Pour ce faire, rassembler des connaissances d'intérêt disponibles sur ce sujet, à savoir :
  - Des réflexions menées par des chercheurs ou d'autres juridictions canadiennes ou internationales;
  - Des expériences terrain comparables sur un ou plusieurs aspects;
- Articuler la recherche des connaissances d'intérêt disponibles autour des principales questions suivantes :
  - Comment matérialiser une offre de services pertinente en transport public dans des territoires de faible densité?
  - Comment, dans un tel contexte, favoriser des formules de transport pour les clientèles à mobilité réduite?
  - Comment optimiser l'utilisation du parc véhiculaire global (public et privé) du territoire?
  - Comment favoriser l'adoption du transport public par les personnes âgées?

<sup>1</sup> Figure bâtie à partir d'une capture d'écran extraite de la section [Plan de zonage](#) du site Web de la Ville de Rouyn-Noranda.

Les préoccupations et besoins ayant mené à la formulation du mandat initial ont évolué au cours du printemps 2023. Pour cette raison, les contenus livrés ne couvrent pas l'entièreté des aspects envisagés au début de la démarche de courtage de connaissances.

Quatre principaux facteurs ont influencé la nature et la portée de la recension des écrits et des pratiques dans le cadre du présent mandat :

- L'approche privilégiée par la Ville d'une actualisation en deux versants – versant *ville-centre* et versant *quartiers ruraux* – de ses services de transport public;
- La préoccupation du CISSS pour un *maintien en santé des populations âgées des quartiers ruraux* du territoire et son souhait de s'adjoindre la collaboration de la Ville à l'atteinte de cette cible par l'intermédiaire d'une solution de transport public adaptée à la fois aux exigences territoriales des quartiers ruraux et aux vulnérabilités physiques, mentales, cognitives et sociales des populations qui y résident;
- Découlant des deux points précédents, la *finalité* – « offrir un éclairage complémentaire aux réflexions menées par la Ville dans ses travaux d'actualisation de ses services de transport public » – et les *balises* – « plus spécifiquement en lien avec les besoins des personnes âgées vivant dans les quartiers ruraux du territoire » retenues dans le cadre de la mise en œuvre du mandat de courtage de connaissances octroyé à InterS4 par les codemandeurs;
- La convergence manifeste des messages clés issus de la recension d'écrits réalisée et des stratégies de mise en œuvre déployées par les promoteurs des deux pratiques québécoises et de la pratique européenne retenues et la présomption conséquente que, sans pouvoir s'imposer comme pratiques exemplaires, ces pratiques présentent un ancrage suffisamment nourri avec les savoirs scientifiques et expérientiels les plus récents pour s'inscrire dans le courant d'un certain idéal à atteindre.

Dans ce contexte, les résultats rassemblés dans la présente publication se sont révélés suffisants pour soutenir la démarche de concertation développée entre les deux codemandeurs.

## 3. MÉTHODE DE RECENSION

---

### 3.1. Recension d'écrits

En lien avec les questions préliminaires de recherche soulevées à la section précédente, les principales balises de la recension d'écrits se résument comme suit :

- Des thèmes de recherche relatifs au transport public :
  - En milieu rural;
  - S'intéressant aux stratégies ou aux impacts de mise en œuvre;
  - S'attardant aux clientèles, notamment les personnes âgées.
- Des écrits scientifiques et gris (n=13) publiés entre 2018 et 2023, sauf s'il est manifeste qu'aucune publication plus récente n'existe sur le sujet (par exemple, des orientations gouvernementales) ou que les contenus présentent un caractère intemporel;
- Des publications témoignant d'expériences de juridictions comparables au Québec concernant la mise en œuvre de pratiques jugées idéales ou inspirantes.

Un plan de concept détaillé est disponible à l'annexe A.

### 3.2. Recension de pratiques

Toujours en lien avec les questions préliminaires de recherche soulevées à la section précédente, mais également sur la foi des tendances s'étant dégagées de la recension d'écrits réalisée, les critères suivants ont présidé à la sélection des pratiques :

- Présenter un caractère prometteur ou exemplaire (avoir remporté un prix d'excellence, par exemple);
- Être applicables, au moins en partie, à des territoires de faible densité d'occupation;
- Comporter un potentiel d'innovation pour l'un ou l'autre ou plusieurs des aspects suivants :
  - Offrir un service porte-à-porte répondant aux besoins des personnes à mobilité réduite;
  - Proposer un service flexible d'horaires et de routes;
  - Rendre la solution de transport attrayante pour la clientèle;
  - Mettre en commun les ressources de différents partenaires;
- Présenter un potentiel de transférabilité en réponse aux enjeux spécifiques de la Ville de Rouyn-Noranda.

Un questionnaire d'entrevue développé pour guider les échanges avec les promoteurs de pratiques québécoises est disponible à l'annexe B. Un résumé des entrevues réalisées avec ces promoteurs est disponible à l'annexe C. Une pratique européenne, dont les objectifs et les résultats sont décrits dans une publication scientifique, a également été retenue dans le cadre de la présente recension de pratiques.

Plusieurs autres pratiques – notamment des pratiques canadiennes implantées dans des territoires et des contextes comparables à celui de la Ville de Rouyn-Noranda – ont été identifiées, mais l'évolution des préoccupations et des besoins des deux codemandeurs a commandé la fin des entrevues et des résumés.

## 4. RÉSUMÉ DES ÉCRITS COLLIGÉS

La recension des écrits a fait émerger trois grandes thématiques :

- Les besoins des personnes âgées en matière de transport public;
- La conception et la mise en œuvre d’initiatives innovantes en transport public;
- Les conditions de succès des initiatives rurales.

Les résumés sont présentés par ordre de pertinence en lien avec les enjeux spécifiques du mandat de courtage de connaissances.

Tableau 1 : Résumé des écrits colligés (Bourget 2023)

Référence Niveau de preuve	Intention de la publication Clientèle cible	Faits saillants des résultats observés		Appréciation [Auteurs] ou [Courtier]
		Principaux constats	Applicabilité	
<b>4.1. Connaissances portant sur les besoins des personnes âgées en matière de transport public</b>				
(Cirella, Bağ et al. 2019)  Revue exploratoire	Susciter une prise de conscience concernant le déficit de connaissances associées à l’importance d’innovations en transport pour les personnes âgées	+ Les besoins et les comportements en transport varient considérablement avec l’âge <sup>2</sup> . Ils varient également à l’intérieur même du <i>troisième âge</i> <sup>3</sup> .  + De façon générale, les personnes âgées ne considèrent pas le transport public comme une option valable pour se déplacer sur le territoire. De fait, une fois que la cessation de conduire s’impose, elles feront plutôt appel à leurs proches encore mobiles et, à	+ Éclairage pertinent des indicateurs de performance qualitatifs et quantitatifs liés aux besoins des personnes âgées en matière de transport public :	Bien que la publication provienne d’un pays généralement non considéré (Pologne) dans les analyses comparatives avec la réalité québécoise, sa méthodologie (revue exploratoire internationale) et ses conclusions présentent un caractère suffisamment transversal pour éclairer la présente réflexion de façon pertinente [Bourget].

<sup>2</sup> La publication propose ces quelques critères de caractérisation du niveau d’activité des personnes âgées : degré de dépendance à l’automobile, niveau d’activité économique (emploi) et sociale (voyages d’agrément, notamment), ressources socioéconomiques (revenu par ménage et niveau d’éducation), genre et état de santé (existence de symptômes ou de maladies spécifiques), restrictions de mobilité.

<sup>3</sup> La publication propose cette caractérisation des différents profils des personnes âgées : *fit as a fiddle* (50 à 75 ans, en forme et actifs), *hole in the heart* (50 à 75 ans, atteints d’une maladie limitant leurs activités), *happily connected* (60 à 80 ans avec un style de vie actif), *oldie but goodie* (âge avancé, vivant généralement seul à la maison sans contraintes sévères à la vie domestique), *care-full* (âge avancé, style de vie peu actif et affichant une fragilité commandant généralement une assistance continue).

Référence Niveau de preuve	Intention de la publication Clientèle cible	Faits saillants des résultats observés		Appréciation [Auteurs] ou [Courtier]
		Principaux constats	Applicabilité	
	Décideurs et promoteurs en matière de transport public	<p>défaut, limiteront considérablement – voire complètement – leurs sorties hors de chez eux.</p> <p>+ Malgré ses vertus bien concrètes (maintien des relations avec les proches et suivis médicaux, par exemple) et bien que, contrairement aux idées reçues, les personnes âgées soient friandes de technologies, la <i>mobilité virtuelle</i> ne saurait remplacer les divers bénéfices de la <i>mobilité territoriale</i> sur la santé physique et psychologique des personnes âgées. Par exemple, faire son épicerie ne se réduit pas à une activité utilitaire à faire en ligne, mais c’est aussi (parfois davantage) une occasion de bouger et de socialiser.</p> <p>+ Pour générer la valeur ajoutée et le profit recherchés en matière de transport public pour les personnes âgées, les efforts prioritaires des décideurs doivent être investis dans l’identification et la compréhension du véritable besoin des personnes âgées en transport, en vue de rendre le transport public désirable (<i>attractive</i>) comme solution de rechange à valeur ajoutée au transport individuel par automobile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accessibilité technique et financière</li> <li>○ Disponibilité</li> <li>○ Acceptabilité</li> </ul> <p>+ Éclairage pertinent des indicateurs de performance qualitatifs et quantitatifs liés aux innovations requises pour rendre le transport public désirable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Type de véhicule</li> <li>○ Type d’infrastructure</li> <li>○ Type d’offre de services</li> </ul>	<p>La publication fait le constat d’une prédominance telle de culture de l’automobile dans nos sociétés contemporaines que les études scientifiques sur la mobilité territoriale des personnes âgées se penchent rarement sur la relation entre les besoins inassouvis de ces dernières et la qualité du transport public, et ce, tant en milieu urbain que rural. En effet, avant même d’aborder les divers enjeux du transport public pour les personnes âgées, la publication fait état de l’abondance d’études sur l’adaptabilité des véhicules individuels (de l’automobile autonome au fauteuil roulant intelligent) et d’un déficit important de connaissances sur les innovations en transport qui incluent, bien sûr, les innovations visant les véhicules, mais également celles visant les infrastructures de transport et les modalités de l’offre de services [Auteur].</p> <p>Il semble donc que ce soit du côté des besoins et des désirs qu’il faille se tourner pour trouver des solutions efficaces, souples et pérennes aux enjeux de mobilité territoriale chez les personnes âgées. Cette hypothèse est d’ailleurs soutenue par Kersting, Kallbach et al. (2021) qui signale au passage que [Bourget] :</p> <p>+ Contre toute attente, les cohortes plus âgées se sont dites davantage satisfaites que les cohortes plus jeunes lors de l’introduction d’un système de transport</p>

Référence Niveau de preuve	Intention de la publication Clientèle cible	Faits saillants des résultats observés		Appréciation [Auteurs] ou [Courtier]
		Principaux constats	Applicabilité	
				à la demande dans la ruralité allemande; + Pour assurer une évolution pérenne des solutions qui plaisent aux personnes âgées d'aujourd'hui, il faut déjà s'attarder à cerner les besoins et désirs des personnes âgées de demain.
(Guido, Pichiéri et al. 2021)  Revue de littérature <sup>4</sup>	Procéder à une revue de publications scientifiques (1970-2018) concernant le traitement de l'information par les personnes âgées dans une perspective d'amélioration des stratégies de marketing les ciblant  Décideurs et promoteurs en matière de transport public	+ La publication fait valoir l'intérêt de bien comprendre les mécanismes biopsychosociaux à l'œuvre dans les décisions de consommation des biens et services chez les personnes âgées. + Quatre piliers de traitement de l'information par les personnes âgées ont émergé de la revue de littérature réalisée : ○ Détection sensorielle des stimuli; ○ Attention portée aux stimuli; ○ Interprétation des stimuli; ○ Mémoire des stimuli. + Une exploitation stratégique de ces quatre piliers biopsychosociaux rend les personnes âgées très perméables aux stratégies de persuasion. En contrepartie, ce sont ces mêmes piliers qui rendent celles-ci vulnérables aux fraudes et aux manipulations médiatiques et, en conséquence, peuvent générer de la méfiance face à une sollicitation trop énergique pour de nouveaux produits ou services.	+ Pertinence d'une compréhension améliorée de la perception du passage du temps chez les personnes âgées pour mieux leur vendre le développement durable, y compris en santé + Influence et importance de l'habillage (couleurs; format de texte; accessibilité du lexique et de la syntaxe; association à une personnalité connue et positive; appel d'émotions positives) du message pour retenir l'attention et	Malgré ses conclusions déjà fort instructives, la publication demeure muette sur les meilleures stratégies pour bâtir progressivement le désir des personnes âgées envers un produit ou un service qui, plus que nouveau, est en cours d'élaboration. En effet, l'adhésion des parties prenantes à une initiative telle le développement d'une solution de transport public rural suppose logiquement que les personnes appelées à l'utiliser participent (d'une manière ou d'une autre) à la définition des contours de l'offre de services. Il en va de la satisfaction du <i>besoin</i> et, ultimement, de la pérennité sociale et économique de l'initiative. La pratique de Spitzer and Wimmer (2021), décrite à l'annexe C, permet toutefois de pallier cette limite de la présente publication [Bourget].

<sup>4</sup> Cette publication a également été retenue dans le cadre du mandat de courtage de connaissances *Communiquer de façon efficace avec les personnes âgées*, Sensibiliser, soutenir, rallier et autonomiser.

Référence Niveau de preuve	Intention de la publication Clientèle cible	Faits saillants des résultats observés		Appréciation [Auteurs] ou [Courtier]
		Principaux constats	Applicabilité	
			améliorer sa réceptivité + Préséance de l'âge cognitif (perceptuel et hédonique) sur l'âge chronologique (factuel et utilitariste) dans les comportements de consommation des personnes âgées	
<b>4.2. Connaissances portant sur la conception et la mise en œuvre d'initiatives innovantes en transport public</b>				
(Breen 2021) Gris	Identifier, synthétiser et évaluer les connaissances existantes en vue d'identifier les barrières rurales spécifiques l'affectant en matière de transport public  Décideurs et promoteurs en matière de transport public	+ La publication renvoie à une <a href="#">carte interactive</a> présentant les 117 initiatives innovantes recensées au Canada dans le cadre de cette synthèse de connaissances, dont plusieurs sont implantées dans des territoires et des contextes similaires à ceux de la Ville de Rouyn-Noranda. + En activant les drapeaux de positionnement, on obtient une description de chacune de ces initiatives, comprenant des renseignements tels la population approximative desservie, la typologie rurale (proximité avec un milieu urbain) du milieu, la description et typologie de la solution de transport public déployée, le type de financement (municipal ou autre) et des liens <sup>5</sup> pour en savoir plus. + La publication cerne les attributs dominants du caractère innovant des initiatives présentées, dont : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le produit ou la dimension capitalisable de l'initiative, comme les véhicules achetés ou partagés;</li> </ul>	+ Grande utilité documentaire de la carte interactive qui permet de repérer les initiatives par type de milieu ou par type de déploiement + Description détaillée de trois cas de figure aux enjeux variés et aux réponses inspirantes	Cette synthèse de connaissances est d'une grande richesse, avec un portrait relativement récent de la réalité rurale canadienne et revêt un intérêt élevé dans le cadre de la présente démarche. Il convient toutefois de signaler que les typologies de milieux régionaux et ruraux considérés sont extrêmement variées, allant des zones périurbaines de Lanaudière aux communautés isolées du Yukon. Il convient également de signaler que le gouvernement du Canada, qui a participé financièrement à la réalisation de cette synthèse de connaissances, réfère à ces travaux récents sur la page Web d'Infrastructure Canada [Bourget].

<sup>5</sup> Différents essais effectués sur cette carte interactive révèlent toutefois que certains liens ne sont pas fonctionnels.

Référence Niveau de preuve	Intention de la publication Clientèle cible	Faits saillants des résultats observés		Appréciation [Auteurs] ou [Courtier]
		Principaux constats	Applicabilité	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Des processus permettant de bonifier le caractère désirable du transport public intra et intercommunauté, comme la proximité ou la flexibilité des points de montée / descente;</li> <li>○ L'organisation de l'offre de services, par l'instauration de partenariats ou par la création d'économies d'échelle;</li> <li>○ Les stratégies de mise en marché, axées sur le caractère désirable du transport public, tant à l'échelle individuelle (besoins personnalisés) qu'à l'échelle collective (réduction de l'empreinte environnementale et économique).</li> </ul>		
(Shaheen, Cohen et al. 2020)  Gris	<p>Soutenir les communautés souhaitant implanter un service de transport à la demande (<i>Mobility on Demand</i>) aux États-Unis</p> <p>Décideurs et promoteurs en matière de transport public</p>	<p>+ Préparée pour le département des transports des États-Unis, la publication :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Brousse un portrait des pratiques actuelles, des innovations et des pratiques émergentes en matière de mobilité des personnes;</li> <li>○ S'attarde aux différentes parties prenantes de l'écosystème du transport à la demande et à l'apport du partenariat pour combler les déficits territoriaux et temporels associés à l'offre de services;</li> <li>○ Propose des avenues d'intégration du transport à la demande dans la planification et la modélisation du transport des personnes;</li> <li>○ Aborde diverses considérations d'implantation telles la gestion des servitudes, l'intégration multimodale, le partage de données, l'équité, les impacts sur les relations de travail et l'apport des projets pilotes;</li> <li>○ Explore les développements technologiques les plus susceptibles de soutenir l'accélération du développement du transport à la demande tels les véhicules automatisés, la mobilité aérienne et les innovations liées à la livraison de proximité (<i>last-</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Grande utilité documentaire de la publication, qui se présente comme un mode d'emploi étape par étape</li> <li>+ Description de différentes expériences réalisées un peu partout en occident</li> </ul>	<p>Bien qu'il soit toujours périlleux de s'inspirer de pratiques américaines pour déployer des projets au Québec, la publication offre une diversité d'options et de points de vue susceptibles de nourrir la réflexion dans le cadre du présent projet. Les leçons apprises apparaissent à ce chapitre d'une grande richesse [Bourget]. Voici deux exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ <i>Être visionnaire</i>, mais réaliste. Un enthousiasme démesuré du promoteur ou de ses partenaires peut, en cours de route, obliger des reculs préjudiciables à l'adhésion des différentes parties prenantes à différents moments du processus d'implantation;</li> <li>+ <i>S'apprivoiser pour mieux durer</i>. Les partenariats public-privé comportent de nombreux défis liés aux méthodes, à la structure budgétaire, à la protection des données, etc. Il importe donc, en amont, de clarifier les balises de la gouvernance du partenariat qui feront</li> </ul>

Référence Niveau de preuve	Intention de la publication Clientèle cible	Faits saillants des résultats observés		Appréciation [Auteurs] ou [Courtier]
		Principaux constats	Applicabilité	
		<p><i>mile delivery</i>) pour des commandes au restaurant, par exemple.</p> <p>+ La publication identifie quatre grands principes fondateurs pour une mise en œuvre réussie d'initiatives de transport à la demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Être centrées sur l'usager et sur la satisfaction de son <i>véritable besoin</i>;</li> <li>o Supporter la connectivité et l'interopérabilité de différents modes de transport sans en privilégier un en particulier;</li> <li>o S'appuyer sur un recours innovant aux technologies soutenant l'aide à la décision, tant pour les usagers que pour les opérateurs des systèmes;</li> <li>o Prendre racine dans un partenariat public-privé qui favorise l'accélération des innovations et le déploiement de stratégies éprouvées bénéfiques à l'ensemble des usagers.</li> </ul>		<p>émerger un modèle d'affaire durable favorisant la pérennité des initiatives.</p>
<p>(Mounce, Wright et al. 2018) Étude descriptive</p>	<p>Présenter les attributs des services de transport flexibles (<i>Flexible Integrated Transport Services</i>) pour améliorer l'efficacité dans la prestation de transport public dans les milieux ruraux dans la ruralité écossaise</p> <p>Décideurs et promoteurs en</p>	<p>+ La publication présente un outil de simulation visant à cerner les exigences associées à un certain assouplissement réglementaire et tarifaire régissant les transporteurs publics non traditionnels (notamment les propriétaires d'autobus scolaires) en échange d'une desserte améliorée des populations du territoire.</p> <p>+ L'organisation quotidienne des services exige l'apport de données concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o L'usager (groupe d'âge; niveau de mobilité; besoin d'un accompagnateur; etc.);</li> <li>o Le déplacement souhaité (horaire; destination; finalité du déplacement; etc.).</li> </ul> <p>+ Du côté des fournisseurs de services, les données à rassembler concernent :</p>	<p>+ Démonstration relativement complexe illustrant l'à-propos d'une telle solution</p>	<p>Une recherche rapide sur le Web tend à démontrer que la simulation ne s'est pas (du moins, pas encore...) transposée dans la pratique, y compris dans le cadre de la Stratégie nationale de transport 2022-2023 de l'Écosse (Transport Scotland 2022). De fait, dans une publication de 2020 (Laird 2020) portant sur cette question, il est permis de conclure que la non-implantation découle de trop grands défis d'applicabilité eux-mêmes liés à la difficulté de créer des partenariats intragouvernementaux profitables et durables sur de telles questions [Bourget].</p>

Référence Niveau de preuve	Intention de la publication Clientèle cible	Faits saillants des résultats observés		Appréciation [Auteurs] ou [Courtier]
		Principaux constats	Applicabilité	
	matière de transport public	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La réglementation (territoires d'assignation; spécification des véhicules; profils de clientèles; pénalités diverses; etc.);</li> <li>○ Les tarifs (coût de déplacement à l'aller et au retour; coût pour l'accompagnateur; coût des kilomètres perdus; etc.).</li> </ul> <p>+ Une interface Web permet de jumeler les différentes contraintes et de générer un parcours optimal (temps et coûts) répondant au besoin de l'utilisateur.</p>		
(Cadoret 2018) Gris (mémoire de maîtrise)	Explorer l'opportunité et la faisabilité d'implanter des initiatives de transport à la demande au Québec  Décideurs et promoteurs en matière de transport public	<p>+ La publication présente le cadre théorique de déploiement d'un service de transport à la demande et rapporte les résultats de trois expériences québécoises en vue de formuler des recommandations pour de futures initiatives.</p> <p>+ Parmi les critères de performance à privilégier pour le transport à la demande, on cite notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le haut degré de flexibilité requis des différents paramètres (clientèles; horaires; véhicules) pour favoriser une adhésion durable à de telles initiatives;</li> <li>○ La nécessité de partenariats techniques et financiers diversifiés pour consolider, diversifier et pérenniser l'offre de services.</li> </ul>	+ Convergence avec les conclusions des publications décrites précédemment	Les conclusions de la publication s'arrêtent notamment sur la nécessité préalable d'un fort consensus du milieu – il faut entendre ici le <i>milieu</i> au sens le plus large, incluant tant les décideurs que les citoyens individuels et corporatifs – quant à la pertinence et à l'importance de telles solutions pour les communautés visées. Et, au-delà de ce consensus, il est essentiel de créer les conditions de souplesse nécessaire à un ajustement continu de l'offre à la demande, afin de créer et de nourrir la désirabilité et l'efficacité des initiatives de transport rural [Auteurs].
(Hult, Perjo et al. 2021) Étude de cas	Explorer les composantes organisationnelles des projets pilotes de <i>Mobility-as-a-Service</i> (MaaS) déployés dans la ruralité Suédoise  Décideurs et promoteurs en	<p>+ La publication résume les résultats de projets pilotes de transport à la demande déployés dans des localités rurales comptant des populations de 200 à 600 habitants.</p> <p>+ La plupart des projets pilotes recouraient à des applications mobiles pour la réservation, mais rarement pour le prépaiement, en raison des spécificités imprévisibles de certains modes de transport (<i>ride-share</i> et taxi, principalement). Certaines de ces applications comportaient des liens actifs vers les réseaux publics de transport.</p>	+ Viabilité théorique d'une telle formule dans de très petits milieux	Il convient de souligner que ces projets pilotes ont été mis en œuvre peu de temps avant la pandémie. Pour cette raison, les résultats sont partiels. Cela dit, il est permis de constater que les initiatives ayant périclité avec le temps ont généralement dû composer avec des fournisseurs de services incapables de maintenir et d'actualiser les applications. Il est également permis de constater que les projets les plus durables

Référence Niveau de preuve	Intention de la publication Clientèle cible	Faits saillants des résultats observés		Appréciation [Auteurs] ou [Courtier]
		Principaux constats	Applicabilité	
	matière de transport public	+ Les projets pilotes déployés étaient tous localisés dans des communautés connues pour leur capital social élevé. Il existe donc un risque d'iniquité territoriale dans le déploiement de telles initiatives, un certain engagement informé des usagers étant requis pour leur pérennisation.		étaient soutenus par des initiatives locales [Auteurs] : + Ayant pris acte des <i>véritables</i> besoins des communautés à desservir; + Pouvant compter sur l'apport soutenu de leaders-ambassadeurs forts; + Au sein desquelles les municipalités jouent un rôle central dans la mise en œuvre et l'amélioration continue du service.

#### 4.3. Connaissances portant sur les conditions de succès des initiatives rurales

(Tremblay 2018) Gris (mémoire de maîtrise)	Déterminer sous quelles conditions des initiatives locales de développement durable ou de dynamisation des milieux ruraux peuvent émerger et se pérenniser  Décideurs et acteurs socioéconomiques	+ La publication s'intéresse aux caractéristiques de certaines initiatives globales de revitalisation socioéconomique des milieux ruraux au Québec, la plus connue étant Le P'tit bonheur de Saint-Camille. + L'analyse réalisée conclut à la prévalence de diverses conditions favorables à l'émergence et à la pérennisation des initiatives de développement durable ou de dynamisation des milieux ruraux, à savoir : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un leader connu et reconnu, engagé et passionné, maîtrisant l'art de déléguer et de bien s'entourer;</li> <li>○ Des communications efficaces pour faire connaître et reconnaître la valeur des initiatives et générer l'adhésion;</li> <li>○ Une fine compréhension des enjeux et dynamiques socioéconomiques du milieu et une gestion proactive de potentielles guerres de clocher;</li> <li>○ Une stabilité et une diversité des sources de financement, l'opportunité d'offrir un salaire à certains acteurs clés associés au déploiement du projet et la nécessité d'une mobilisation de toute la communauté autour de l'initiative;</li> </ul>	+ Éclairage pertinent sur les conditions de succès génériques essentielles à l'aboutissement et à la pérennisation des projets impliquant l'occupation du territoire	Les initiatives visant le déploiement et le maintien de solutions de transport public font partie de la grande famille des initiatives locales de développement durable et de dynamisation des milieux [Bourget].
---	---	---	--	---

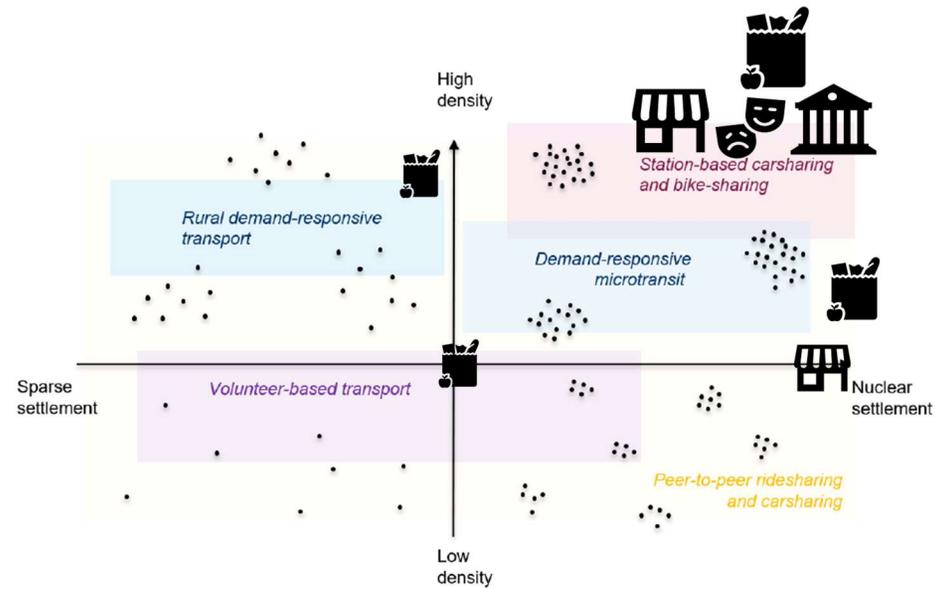
Référence Niveau de preuve	Intention de la publication Clientèle cible	Faits saillants des résultats observés		Appréciation [Auteurs] ou [Courtier]
		Principaux constats	Applicabilité	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un engagement politique hâtif, soutenu et contagieux à l’initiative, notamment dans l’appui à la réalisation de réflexions et travaux fondateurs (études de faisabilité, par exemple) parfois énergivores, mais nécessaires à l’optimisation et à la pérennisation;</li> <li>○ La prise en compte des générations futures, la présence de relève et la protection du patrimoine naturel et culturel comme conditions <i>sine qua non</i> de pérennisation.</li> </ul>	
(ITF 2021) Gris	Contribuer aux réflexions des décideurs de l’OCDE dans le développement d’initiatives de transport public en milieu rural dans un contexte postpandémique  Décideurs et promoteurs en matière de transport public et acteurs socioéconomiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ La publication brosse un portrait des balises de l’offre envisageable en matière de mobilité rurale qui tient compte des différentes caractéristiques territoriales des territoires ruraux. La figure 2, présentée à la suite du présent tableau, résume le tout.</li> <li>+ Cette figure illustre l’à-propos de la création de grappes de mobilité (<i>mobility hubs</i>) en des points frontaliers stratégiques du territoire, favorables aux stratégies de consolidation ou de développement socioéconomique visant des commerces de proximité.</li> <li>+ La publication s’attarde également aux conditions de succès de telles initiatives, dont : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La nécessité d’une meilleure coordination intersectorielle des services publics dans une perspective d’efficacité en contexte de rareté de ressources;</li> <li>○ Une approche territoriale holistique à des concepts comme le télétravail, pour diminuer la pression sur les besoins de transport public tout en améliorant les infrastructures de proximité des milieux périurbains et ruraux;</li> <li>○ Un véritable accès Internet en soutien au développement d’initiatives de transport par réservation et prépaiement en ligne.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Valeur élevée de l’approche intégrée proposée</li> <li>+ Limites de transférabilité imposées par les écarts entre les typologies rurales européennes et nord-américaines</li> </ul>	<p>Cette publication, extrêmement bien structurée et documentée, retient l’attention pour le regard qu’elle pose sur la nécessaire convergence entre les initiatives de transport public et l’univers plus vaste des initiatives de développement régional. En effet, les enjeux de transport public ne peuvent être envisagés isolément : une approche holistique et proactive d’un ensemble de partenaires territoriaux est requise pour assurer la vitalité et la pérennité des communautés rurales [Bourget].</p> <p>LA solution réside donc moins dans l’identification DU mode le plus approprié que dans la combinaison judicieuse DES modes les mieux séquencés pour favoriser une équité territoriale optimale en matière de transport public. Il est toutefois permis de se questionner sur l’applicabilité d’un tel concept pour les usagers âgés, handicapés ou présentant d’autres types de vulnérabilités [Bourget].</p>

Référence Niveau de preuve	Intention de la publication Clientèle cible	Faits saillants des résultats observés		Appréciation [Auteurs] ou [Courtier]
		Principaux constats	Applicabilité	
(The Partnering Initiative 2023) Gris	Proposer les étapes préalables à la mise en œuvre d'initiatives réussies de collaborations intersectorielles  Décideurs et acteurs socioéconomiques	+ 12 étapes sont proposées : 1. Bien cerner (nature; portée; parties prenantes; etc.) l'enjeu à prendre en charge; 2. Connaître (ressources) respecter (culture d'entreprise) ses partenaires et bâtir la confiance par l'ouverture et la transparence; 3. S'assurer que ses partenaires détiennent les connaissances et les habiletés nécessaires à la cocreation de solutions; 4. Définir des cibles de performance communes de type SMART; 5. Commencer modestement et gérer la croissance sur la base des apprentissages des étapes précédentes; 6. Définir clairement et formellement la gouvernance, les rôles et les responsabilités des partenaires; 7. Bâtir un engagement de groupe qui prend appui sur la valeur intégrative du partenariat; 8. Privilégier une gestion de projet de haute qualité; 9. Adopter les plus hauts standards de gestion de relations interpartenariales qui valorise l'engagement de chacun; 10. Assurer une communication fluide au sein du groupe et célébrer les succès de ce dernier avec l'ensemble des parties prenantes; 11. Assurer une vigie permettant d'apprécier l'évolution du partenariat et de favoriser l'amélioration continue; 12. Développer une vision à long terme permettant à l'initiative de perdurer et de fructifier au-delà du partenariat effectif.	+ Identification des conditions de succès génériques essentielles à l'aboutissement et à la pérennisation des projets impliquant le développement durable des communautés	Ce site Web fait la promotion de la collaboration intersectorielle entre entreprises, gouvernements, organisations non gouvernementales et l'ONU comme clé de voûte d'une vision partagée pour une économie et des sociétés prospères et un environnement durable [Auteurs].
(Broderick 2018) Gris	Définir les contours des solutions prévisibles du transport rural et des options de	+ Outre les points de convergence (importance d'un véritable partenariat intersectoriel; rôle des technologies; force des approches multimodales; etc.) constatés entre cette publication et les précédentes, la	+ Éclairage pertinent sur les tendances nord-américaines prévisibles en transport rural	Citée dans Cirrela, Båk et al. (2019), cette publication américaine propose une vision d'avenir du transport en milieu rural. Cette dernière repose sur la prémisse voulant qu'à moyen et long terme, les technologies

Référence Niveau de preuve	Intention de la publication Clientèle cible	Faits saillants des résultats observés		Appréciation [Auteurs] ou [Courtier]
		Principaux constats	Applicabilité	
	<p>mobilité personnelle selon des perspectives actuelles, émergentes et plausibles</p> <p>Décideurs et promoteurs en matière de transport public et acteurs socioéconomiques</p>	<p>valeur ajoutée de ce livre blanc réside dans les quelques affirmations spécifiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'accès au transport est un déterminant central de la santé et de la participation sociale des populations rurales;</li> <li>○ Un accès équitable au transport est un droit fondamental des populations rurales;</li> <li>○ Tous – et les personnes âgées en particulier – aspirent à une certaine spontanéité de la mobilité territoriale;</li> <li>○ Le transport public pour les personnes âgées est nécessairement un investissement coûteux qui peut toutefois s'appuyer sur l'économie sociale pour innover et prospérer au bénéfice des communautés rurales desservies.</li> </ul>		<p>agissent comme pilier des solutions les plus performantes et les plus pérennes de transport des personnes âgées vivant en milieu rural. Ce biais favorable aux technologies rencontre pourtant, aux États-Unis comme au Québec, les mêmes barrières de littératie numérique et de véritable accès Internet. Sur cette question, la publication, si elle reconnaît les limites concrètes et persistantes de cet enjeu bien rural<sup>6</sup>, semble s'en remettre, pour l'essentiel, à l'appétit des entreprises pour <i>bien servir</i> leurs clients de ces territoires à moyen et long terme, soulignant au passage que « la bande passante est le nouveau chemin de fer ». Cela dit, les conclusions de l'exercice convergent, pour une bonne part, avec les conclusions d'autres publications considérées dans la présente recension d'écrits [Bourget].</p>

<sup>6</sup> Fait à souligner, la publication indique à ce sujet qu'aux États-Unis, on a constaté une corrélation entre les comtés ayant peu accès à la bande passante (plus de 50 % des comtés ruraux) et la prévalence du diabète de type II (10 % de plus que dans les comtés ruraux ayant accès à la bande passante), l'accès à un médecin de famille étant par ailleurs beaucoup plus difficile (deux fois la moyenne nationale) dans ces territoires.

Figure 2 : Caractéristiques des différentes typologies rurales (Bourget 2023)<sup>7</sup>



<sup>7</sup> Figure bâtie à partir d'une illustration des séquences territoriales rurales tirées de ITF (2021).

## 5. RÉSUMÉ DE TROIS PRATIQUES

Deux pratiques québécoises et une pratique européenne ont pu être recensées dans le cadre du présent mandat de courtage de connaissances. Celles-ci comportent plusieurs résultats se situant en droite ligne avec les conclusions de la recension d'écrits présentée précédemment.

### 5.1. Deux pratiques québécoises

Les deux pratiques québécoises prennent appui dans les réalités terrain 2022 respectives de la Communauté urbaine de Québec et de la MRC de Montmagny. Elles sont résumées et comparées sous l'angle des grandes composantes suivantes :

- Clientèle cible;
- Besoin cible;
- Horaire;
- Modalités de réservation;
- Points de montée/descente;
- Type de véhicule;
- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite;
- Modalités de paiement;
- Facilitateurs;
- Obstacles;
- Améliorations projetées.

Des résumés détaillés de ces deux pratiques sont disponibles à l'annexe C.

Tableau 2 : Résumé de deux pratiques québécoises (Bourget 2023)

Filiation	Paramunicipal	
Porteur de connaissances	Réseau de transport de la Capitale, Communauté urbaine de Québec	Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny
Description sommaire de l'initiative	Transport à la demande en milieu périurbain peu densifié	Transport collectif et adapté en milieu urbain, périurbain et rural
Clientèle cible	+ Tous âges, mais plus particulièrement prisé par les 13-25 ans et les 55 ans +	+ Tous âge, avec diverses offres de niche pour les personnes âgées
Besoin cible	+ Offre de niche pour les déplacements de proximité : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Magasinage</li> <li>○ Loisirs</li> <li>○ Visite d'amis</li> </ul>	+ Offre diversifiée et complémentaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Transport collectif régional</li> <li>○ Transport adapté</li> <li>○ Transports spéciaux</li> </ul>
Horaire	+ 7 jours/7, de 6h à 23h, en temps réel	+ Variable selon le type de transport et le circuit
Modalités de réservation	+ Sur le Web, sur application mobile ou par téléphone	+ Sur le Web ou par téléphone
Points de montée / descente	+ À l'infini	+ Variable selon le type de transport et le circuit

Filiation	Paramunicipal	
Porteur de connaissances	Réseau de transport de la Capitale, Communauté urbaine de Québec	Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny
Description sommaire de l'initiative	Transport à la demande en milieu périurbain peu densifié	Transport collectif et adapté en milieu urbain, périurbain et rural
Nombre de déplacements 2022	+ 126 000 ou 0,4 % du volume total des déplacements du RTC	+ 36 900, pour une augmentation du simple au double depuis 2019
Type de véhicule	+ En impartition + Dodge Promaster aux couleurs du RTC	+ En impartition + Variable selon le type de transport
Accessibilité aux personnes à mobilité réduite	+ 1/3 de la flotte munie de rampes télescopiques + Soutien de courtoisie à l'embarquement	+ Soutien de courtoisie à l'embarquement pour le transport collectif et les transports spéciaux + Soutien adapté à l'embarquement pour le transport adapté
Modalités de paiement	+ Par titre de transport	+ Par titre de transport ou monnaie exacte
Facilitateurs	+ Offre distincte répondant à de réels besoins et désirs de la clientèle + Conception et image professionnelles + Adhésion de décideurs + Gestion contractuelle	+ Offre répondant à de réels besoins territoriaux + Forte vision de développement régional + Présence de TCA à même les locaux de la MRC + Qualité de la relation d'affaires avec les élus de la MRC
Obstacles	+ Gestion contractuelle + Cadre réglementaire du transport des personnes + Offre plafonnée + Appropriation inégale du concept par la clientèle et les élus	+ Cadre réglementaire du transport des personnes + Pénurie de main-d'œuvre + Précarité conséquente des initiatives en raison d'une fatigue des troupes
Améliorations projetées	+ Peaufinage des zones existantes + Mise en service de nouvelles zones de desserte + Superposition de certaines zones + Bonification des volumes du réseau régulier	+ Mise en œuvre de l'initiative <i>Bâtir des ponts entre les villages et les générations</i> + Consolidation des partenariats financiers et communautaires

## 5.2. Une pratique européenne

Comme il est permis de le constater au chapitre 4, les écrits mettent en lumière le caractère probant des technologies dans le déploiement d'une offre de services optimisée en transport public, y compris auprès des personnes âgées. En effet, et contrairement aux idées reçues, cette cohorte est généralement ouverte à une utilisation accrue des technologies, pour peu que ces dernières soient raisonnablement intuitives et qu'elles répondent à ses véritables besoins.

C'est sur cette prémisse que des chercheurs allemands ont documenté les résultats d'un processus de cocréation d'une application de mobilité rurale de type covoiturage en taxi précisément destinée aux personnes âgées. La publication rapportant les résultats de cette expérience retient l'attention en raison de ses liens évidents de parenté avec les deux pratiques québécoises décrites précédemment. Pour cette raison, elle est analysée à l'aide des mêmes composantes. Un résumé détaillé de cette pratique est disponible à l'annexe C.

Tableau 3 : Résumé d'une pratique européenne (Bourget 2023)

Filiation	Milieu de la recherche
Porteur de connaissances	(Spitzer and Wimmer 2021)
Description sommaire	Cocréation d'une application de mobilité rurale de type covoiturage en taxi destinée aux personnes âgées
Clientèle cible	+ Personnes âgées vivant en milieu rural dans cinq municipalités allemandes
Besoin cible	+ Déplacements depuis le milieu de résidence vers des commerces et institutions des villes centres, avec possibilité de transfert urbain en taxi ou autre
Horaire	+ Sans objet (déploiement terrain à venir)
Modalités de réservation	+ Sur application mobile
Points de montée / descente	+ Commerces et institutions géoréférencées sur la carte interactive incluse dans l'application
Nombre de déplacements 2022	+ Sans objet (déploiement terrain à venir)
Type de véhicule	+ Véhicules individuels de propriétaires de taxis partenaires de l'initiative
Accessibilité aux personnes à mobilité réduite	+ Non explicite dans la publication (il est toutefois permis de conclure qu'un soutien de courtoisie à l'embarquement est prévu)
Modalités de paiement	+ Par prépaiement (débit ou crédit) ou monnaie exacte
Facilitateurs	+ Participation active des personnes âgées à la conception et à la période de test de l'application + Prise en charge précoce d'enjeux comme la fonctionnalité, l'efficacité, l'adhésion et la fidélisation + Optimisation de l'investissement en temps et argent par une appropriation progressive de la gestion du changement par la clientèle cible
Obstacles	+ Initiative déployée durant la pandémie, limitant le nombre de participants aux ateliers de cocréation + Résultats terrain imprévisibles, malgré les efforts importants de scénarisation déployés
Améliorations projetées	+ Déploiement terrain à venir et vraisemblables ajustements de l'offre de services et de l'application mobile

## 6. PERSPECTIVES D'UTILISATION DES CONNAISSANCES

### 6.1. Valeurs et limites du document

Le tableau qui suit résume les valeurs et limites de la recension d'écrits et de la recension de pratiques réalisées dans le cadre du présent mandat de courtage de connaissances.

Tableau 4 : Valeurs et limites du document (Bourget 2023)

Recension effectuée	Écrits	Pratiques
Valeurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ La variété des sources scientifiques et grises considérées</li> <li>+ La convergence d'un grand nombre de points de vue exprimés par ces sources variées</li> <li>+ Le caractère <i>matériau</i> (survol de 117 initiatives canadiennes; présentation d'outils et de processus de mise en œuvre; étude de cas; etc.) de plusieurs des publications retenues</li> <li>+ L'écho tangible de nombre des publications retenues en lien avec la clientèle cible des personnes âgées</li> <li>+ La contemporanéité des résultats des publications retenues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Le potentiel de transférabilité des deux pratiques québécoises à succès, dont l'une a reçu une reconnaissance nationale (Prix Guy-Chartrand)</li> <li>+ La validation de la pertinence et de l'applicabilité de bon nombre de messages clés issus de la recension d'écrits</li> <li>+ La contemporanéité des résultats des pratiques retenues</li> <li>+ L'ancrage manifeste des pratiques retenues dans les besoins et désirs des personnes âgées en matière de transport public</li> <li>+ L'intérêt des améliorations projetées des pratiques retenues comme sources d'inspiration de nouvelles initiatives</li> </ul>
Limites	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Les impacts de la pandémie sur les résultats rapportés dans certaines publications s'appuyant sur la participation des personnes âgées à certains projets les ciblant</li> <li>+ La faible disponibilité de publications témoignant des résultats de collaborations intersectorielles, que ce soit en transport ou dans tout autre domaine</li> <li>+ La candeur ambiante des initiatives privilégiant le recours aux technologies face aux enjeux persistants de littératie numérique et d'accessibilité à l'Internet haute vitesse en milieu rural</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ L'écho mitigé de certaines expériences européennes dans la réalité rurale nord-américaine</li> <li>+ Le faible nombre de pratiques considérées et les profils variés de leurs promoteurs qui limitent la possibilité de dégager des tendances fortes</li> <li>+ Les impacts de la pandémie sur les résultats rapportés dans la pratique visant la cocréation d'une application mobile en mobilité durable</li> <li>+ Le caractère quasi urbain du territoire de déploiement de la pratique Flexibus</li> </ul>

### 6.2. Recommandations de la courtière en vue de favoriser une appropriation pérenne des connaissances

Les recommandations de la courtière s'appuient sur le contexte de réalisation, les contenus résumés dans les chapitres précédents ainsi que sur l'appréciation des valeurs et limites du document.

Les messages clés émergeant du présent mandat de courtage de connaissances inspirent six recommandations visant à favoriser une appropriation pérenne des connaissances :

1. L'atteinte simultanée des objectifs respectifs et communs de la Ville et du CISSS en matière de transport public apparaît davantage à portée de main dans la mesure où les deux partenaires pourront s'investir, ensemble et avec les autres partenaires communautaires et économiques concernés du territoire, dans des actions telles :
  - La définition de projets de transport public répondant aux véritables besoins exprimés par les communautés à desservir;
  - L'apport soutenu de leaders-ambassadeurs forts convaincus et convaincants;
  - Une gestion du développement et de la croissance intégrant les apprentissages collectifs réalisés aux étapes précédentes.
2. Considérant que les travaux d'actualisation de l'offre de services visant les quartiers ruraux sont à venir, une appropriation judicieuse des différentes connaissances recensées dans le cadre du présent mandat de courtage de connaissances concernant la planification, la conception et la mise en œuvre d'une offre de services en transport public rural apparaît indiquée. Pour ce faire, la consultation d'au moins une des sources de connaissances suivantes est recommandée :
  - [La carte interactive des initiatives de transport rural au Canada](#) (Breen 2021). En activant les drapeaux de positionnement sur la carte, on obtient une description de chacune de ces initiatives, comprenant des renseignements tels la population approximative desservie, la typologie rurale (proximité avec un milieu urbain) du milieu, la description et typologie de la solution de transport public déployée, le type de financement (municipal ou autre) et des liens pour en savoir plus;
  - Un guide produit pour le Département des transports des États-Unis sur [la planification et la mise en œuvre des projets de type transport à la demande](#) (Shaheen, Cohen et al. 2020)
  - Un rapport du Forum international en transport portant sur [les innovations pour une meilleure mobilité rurale](#) (ITF 2021);
  - Et, évidemment, des entretiens avec les promoteurs des pratiques Flexibus et Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny (coordonnées complètes disponibles en annexe C), pour soutenir une mise à l'échelle réussie en contexte québécois.
3. En parallèle, il apparaît opportun d'optimiser les résultats du présent mandat de courtage de connaissances par un enrichissement de l'exercice de définition, de suivi et d'évaluation des indicateurs de performance privilégiés pour l'ensemble du projet d'actualisation du service de transport public. Dans cette perspective, il est recommandé :
  - De privilégier une collecte de données combinant les paramètres de déploiement des solutions retenues et les paramètres de réussite mis en relief dans les trois pratiques recensées aux présentes;
  - De recourir à la fois à des indicateurs quantitatifs et qualitatifs pour mesurer tant les gains réalisés que les écarts à combler à l'occasion d'une prochaine opération d'actualisation des services de transport public de la Ville.

Enfin, les conclusions du présent mandat de courtage de connaissances sont de nature à instruire et à enrichir d'autres travaux d'InterS4 en cours avec d'autres régions du Québec qui souhaitent développer des projets favorisant le vieillissement sur leur territoire. À ce chapitre, les dimensions qui suivent retiennent plus particulièrement l'attention :

4. Le transport public revêt une importance transversale de premier ordre dans le développement holistique et proactif de partenariats locaux et régionaux favorables à la vitalité et à la pérennité des communautés rurales et des populations âgées qui y résident;

5. Chacune à leur manière, les deux pratiques québécoises et la pratique européenne recensées illustrent bien en quoi le point précédent se vérifie dans l'évolution des dynamiques économiques et sociocommunitaires des milieux où elles sont déployées;
6. La collaboration intersectorielle des partenaires publics demeure une œuvre inachevée, aussi exigeante qu'essentielle et rentable, pour optimiser et pérenniser les retombées de toute initiative visant le bien vieillir en santé en milieu rural.

## RÉFÉRENCES

---

- Breen, S.-P. S., Courtney & Trueman, Mark & Gibson, Ryan & Markey, Sean (2021). "Navigating Rural : Place Based Transit Solutions for Rural Canada." 51.
- Broderick, A. (2018). "The Future of Rural Transportation and Mobility for Older Adults: Current Trends and Future Directions in Technology-Enabled Solutions." CITRIS and the Banatao Institute, Berkeley/Davis/Merced/Santa Cruz, CA, USA, Grantmakers In Aging (GIA), White Plains, NY, USA.
- Cadoret, A. (2018). Le transport à la demande en milieu rural : étude de cas d'initiatives québécoises: 74.
- Cirella, G., et al. (2019). "Transport innovations for elderly people." Research in Transportation Business & Management **30**: 100381.
- Guido, G., et al. (2021). "Information processing by elderly consumers: a five-decade review." Journal of Services Marketing **35**(1): 14-28.
- Hult, Å., et al. (2021). "Shared mobility in rural contexts: Organizational insights from five mobility-as-a-service pilots in Sweden." Sustainability **13**(18): 10134.
- ITF (2021). Innovations for Better Rural Mobility. I. R. Reports. Paris, OECD Publishing.
- Kersting, M., et al. (2021). "For the young and old alike—An analysis of the determinants of seniors' satisfaction with the true door-to-door DRT system EcoBus in rural Germany." Journal of Transport Geography **96**: 103173.
- Laird, J. (2020). Transport connectivity for remote communities in Scotland. I. R. Reports. Paris, OECD Publishing.
- Mounce, R., et al. (2018). "A tool to aid redesign of flexible transport services to increase efficiency in rural transport service provision." Journal of Intelligent Transportation Systems **22**(2): 175-185.
- Munerol, L., et al. (2013). "Le courtage en connaissances, définition et mise en œuvre : une revue de la littérature." Sante Publique **25**(5): 587-597.
- Shaheen, S. A., et al. (2020). Mobility on demand planning and implementation: current practices, innovations, and emerging mobility futures, United States. Department of Transportation. Intelligent Transportation ....

Spitzer, V. and M. A. Wimmer (2021). Conception of a digital mobility platform for citizens in rural areas. Proceedings of the 14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance.

The Partnering Initiative (2023). "12 Steps Towards successful cross-sector partnership." from <https://thepartneringinitiative.org/tpi-tools/12-steps-towards-successful-cross-sector-partnerships/>.

Transport Scotland (2022). "National Transport Strategy Delivery Plan 2022-2023." 32.

Tremblay, I. (2018). "L'occupation et la vitalité des territoires ruraux québécois : analyse d'initiatives locales durables, meilleures pratiques et recommandations." 143.

## ANNEXE A – STRATÉGIE DE RECHERCHE

La stratégie de recherche privilégiée pour la recension des écrits (écrits scientifiques et gris et publications décrivant des pratiques inspirantes) est décrite dans le tableau qui suit.

Tableau 5 – Stratégie de recherche des écrits (Bourget 2023)

Type	Bases de données	Termes de recherche					Critères	
		Milieu	AND OR	Mise en œuvre	AND OR	Clientèle	Inclusions	Exclusions
Recherche générale Littérature scientifique Littérature grise : + Organisations réputées + Publications universitaires + Reportages + Sites Web associatifs	+ Google Scholar + Google	(ruralité/rural/rural setting) OR (rural transportation/rural transit solutions) OR (mobility narrative) OR (shared mobility)	AND OR	(collaboration ou synergie intersectorielle ou mutualisation des ressources en transport/cross-sector partnership or synergy) OR (pérennisation/lasting effects) OR (communication) OR (advertising) OR (flexible transport system) OR (mobility applications)	AND OR	(personnes âgées ou handicapées/older adults or elderly or disabled) OR (personnalisation ou à la demande/personalized service or on-demand) OR (behavioural insight) OR (cocréation/cocreation)	+ Publications postérieures à 2018 (sauf exception décrite à la section 3) + Publications en français et en anglais + Publications témoignant d'expériences de juridictions comparables (Canada et Royaume-Uni, notamment)	+ Publications antérieures à 2018 (sauf exception décrite à la section 3) + Publications témoignant d'expériences de juridictions non comparables

## ANNEXE B – QUESTIONNAIRE D’ENTREVUE

<b>QUESTIONNAIRE D’ENTREVUE – PRATIQUES</b>	<b>INTER S4</b> CONSORTIUM INTERRÉGIONAL SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX	<b>TITRE PRATIQUE</b>
<b>ENTREVUE AVEC [APPEL PRÉNOM NOM, FONCTION, ÉTABLISSEMENT] – [MOIS ANNÉE]</b>		
<b>MISE EN CONTEXTE</b>		
<p>La Ville de Rouyn-Noranda et le CISSS de l’Abitibi-Témiscamingue souhaitent unir leurs forces pour développer une offre de transport public répondant aux besoins des personnes âgées de ce territoire constitué d’un cœur urbain entouré de 12 quartiers ruraux de faible densité s’étalant sur un périmètre d’approximativement 50 km. On souhaite plus particulièrement :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Créer une synergie intersectorielle (réseau de santé et de services sociaux; réseau scolaire; organismes communautaires; etc.);</li><li>▪ Implanter une offre de services abordable présentant une valeur ajoutée pour l’ensemble des partenaires territoriaux tout en offrant la souplesse voulue pour répondre aux besoins variés (profils de clientèle; densité d’occupation du territoire; exigences conséquentes sur le type de desserte) du territoire;</li><li>▪ Optimiser l’apport des organismes communautaires du territoire à une telle initiative;</li><li>▪ Améliorer, par cette initiative, le taux d’assiduité des suivis médicaux des personnes âgées et, par conséquent, leur autonomie et la viabilité de leur maintien à domicile.</li></ul> <p>L’entrevue pour la recension de pratique vise à obtenir des précisions sur différents aspects du contenu de la pratique proposée. Elle est divisée en trois moments forts :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Une section descriptive, qui vise à mettre en lumière les structures et les manières de faire propres à la pratique proposée;</li><li>2. Une section appréciative, qui vise à soulever les forces et les limites de la pratique proposée;</li><li>3. Une section prospective, qui vise à explorer les pistes facilitant le déploiement et la pérennité de la pratique proposée.</li></ol> <p>L’entrevue comporte 17 questions et dure environ 60 minutes. À la suite de l’entrevue, une synthèse sera réalisée et sera soumise à votre attention pour validation.</p> <p>Merci beaucoup de votre participation!</p>		
<b>RENSEIGNEMENTS SUR L’ENTREVUE</b>		
Titre de travail de la pratique :	Titre pratique	
Organisation :	Nom de l’organisation	
Personne interviewée :	Appel Prénom Nom, titre	
Intervieweur :	Appel Prénom Nom, titre	
Date de l’entrevue :	Date	
		
1		

Entrevue avec [Appel Prénom Nom, fonction, établissement] – [mois année] Titre pratique

**SECTION DESCRIPTIVE**

**CLIENTÈLE**

1. Comment décririez-vous votre clientèle cible?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Générale ou aînée?
- Besoins particuliers?
- Répartition par typologie de territoire en fait de densité de clientèle?

2. De quelle manière les usagers peuvent-ils s’inscrire à votre service?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Technologies privilégiées (application; site internet; réservation téléphonique; etc.)
- Horaire fixe ou à la demande?
- Trajet fixe ou à la demande?
- Réservation personnalisée ou simple présence à l’arrêt selon l’horaire?

**INFRASTRUCTURES**

3. Comment décririez-vous le territoire (municipalité; kilomètres desservis; territoire urbain, rural ou isolé; etc.) que vous desservez?

4. Quels critères vous ont permis de définir vos parcours?

5. Comment votre flotte de véhicules a-t-elle été constituée?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- S’agit-il d’actifs de l’organisation (municipalité ou OSBL)?
- La flotte est-elle le fruit d’un partenariat ou d’un partage avec une autre organisation?
- S’agit-il des véhicules personnels de bénévoles?

6. Offrez-vous une forme d’aide à l’embarquement (plancher abaissé; assistance physique; accompagnateur obligatoire; etc.)?

7. En quoi les technologies contribuent-elles à la réussite de votre pratique?

**INTER S4**  
CONSORTIUM INTERRÉGIONAL  
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

2

Entrevue avec [Appel Prénom Nom, fonction, établissement] – [mois année]

Titre pratique

### EXPLOITATION

8. Comment faites-vous pour faire connaître vos services à la population? Avez-vous mis en place des incitatifs à l'utilisation de ce service de transport?

9. Avez-vous atteint vos cibles de fréquentation au cours de la dernière année? Comment expliquez-vous ces résultats?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Nombre d'utilisateurs?
- Nombre de transports?
- Profil de la clientèle?
- Autres éléments, le cas échéant?

10. Quelle est la composition de votre équipe?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Nombre d'acteurs?
- Principaux rôles?
- Nombre et nature des postes permanents?

11. Quels sont vos principaux partenaires financiers et communautaires? Quels sont leurs rôles en lien avec l'accomplissement de votre mission?

12. Comment assurez-vous la promotion de vos services auprès de votre clientèle?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Recours aux médias traditionnels (radio ou télé communautaire; hebdo régional; etc.)?
- Recours aux médias sociaux (Facebook ou autres)?
- Dépliant (par la poste; à l'épicerie; au CLSC; etc.)?
- Autres stratégies?

### SECTION APPRÉCIATIVE

### ENJEUX ET OPPORTUNITÉS

13. Quels ont été vos plus grands défis au moment de l'implantation de votre service?

14. Quels sont les principaux facteurs qui contribuent à la réussite de votre pratique? Pour les usagers? Pour l'équipe? Pour l'organisation? Pour le territoire visé?

Entrevue avec [Appel Prénom Nom, fonction, établissement] – [mois année] Titre pratique

---

15. Quels sont les principaux freins à la réussite de votre pratique? Pour les usagers? Pour l’équipe? Pour l’organisation? Pour le territoire visé?

\_\_\_\_\_

16. Le cas échéant, quels sont les enjeux réglementaires auxquels vous faites face?

\_\_\_\_\_

**SECTION PROSPECTIVE**

**MISE EN ŒUVRE**

17. Quels conseils donneriez-vous à des groupes souhaitant mettre en place une pratique similaire à la vôtre?

\_\_\_\_\_

18. Que prévoyez-vous changer à votre pratique au cours des six prochains mois? Au cours des prochaines années?

\_\_\_\_\_

19. Y a-t-il des aspects de votre pratique que nous n’avons pas couverts dans le cadre de cette entrevue et dont vous aimeriez nous parler?

\_\_\_\_\_

Nous tenons à vous remercier pour le temps accordé à ce partage de votre expertise et de votre expérience!

Nous allons tirer une synthèse de cet entretien et vous la retourner rapidement par courriel pour que vous puissiez, le cas échéant, nous faire part des ajustements nécessaires pour bien refléter vos propos. Si vous le jugez à propos, nous pouvons déjà prévoir un rendez-vous pour en discuter de vive voix. Sinon, vos commentaires écrits nous permettront de finaliser la synthèse en vue de sa diffusion auprès de notre demandeur.

Merci encore de votre précieux soutien à cette réflexion!

**ANNEXES (LE CAS ÉCHÉANT) :**

- Annexe 1 : [Titre du document]
- Annexe 2 : [Titre du document]
- Annexe n : [Titre du document]

**INTER S4**  
CONSORTIUM INTERRÉGIONAL  
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

## ANNEXE C – DESCRIPTION DES PRATIQUES

### Pratique Réseau de transport de la Capitale

<b>QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE – PRATIQUES</b>	<b>INTER S4</b> CONSORTIUM INTERRÉGIONAL SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX	<b>LE SERVICE FLEXIBUS DU RÉSEAU DE TRANSPORT DE LA CAPITALE (RTC)</b>
<b>ENTREVUE AVEC M. JEAN-BAPTISTE, MAUR – JUIN 2023</b>		
<b>MISE EN CONTEXTE</b>		
<p>La Ville de Rouyn-Noranda et le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue souhaitent unir leurs forces pour développer une offre de transport public répondant aux besoins des personnes âgées de ce territoire constitué d'un cœur urbain entouré de 12 quartiers ruraux de faible densité s'étalant sur un périmètre d'approximativement 50 km. On souhaite plus particulièrement :</p>		
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Créer une synergie intersectorielle (réseau de santé et de services sociaux; réseau scolaire; organismes communautaires; etc.);</li><li>▪ Implanter une offre de services abordable présentant une valeur ajoutée pour l'ensemble des partenaires territoriaux tout en offrant la souplesse voulue pour répondre aux besoins variés (profils de clientèle; densité d'occupation du territoire; exigences conséquentes sur le type de desserte) du territoire;</li><li>▪ Optimiser l'apport des organismes communautaires du territoire à une telle initiative;</li><li>▪ Améliorer, par cette initiative, le taux d'assiduité des suivis médicaux des personnes âgées et, par conséquent, leur autonomie et la viabilité de leur maintien à domicile.</li></ul>		
<b>RENSEIGNEMENTS SUR L'ENTREVUE</b>		
Titre de travail de la pratique :	Le service Flexibus du RTC	
Organisation :	RTC	
Personne interviewée :	M. Jean-Baptiste Maur, coordonnateur à la planification de services, division marketing et planification des services, Direction du développement réseau, de l'expérience client et des communications	
Intervieweur :	Monique Bourget, agente de recherche	
Date de l'entrevue :	2023-06-01	
		
1		

Entrevue avec M. Jean-Baptiste, Maur – Juin 2023

Le service Flexibus du Réseau de transport de la Capitale (RTC)

#### TEXTE DE RÉSUMÉ DE LA PRATIQUE

En 2022, le RTC lançait son service Flexibus, un service de transport de proximité (magasinage; loisirs; visite d'amis; etc.) à la demande disponible dans certaines zones bien définies de son territoire de desserte. Le service est offert à l'ensemble de la population, mais est plus particulièrement populaire auprès des jeunes et des personnes âgées. Offert au même coût qu'un déplacement en bus régulier, Flexibus exige une réservation en temps réel (site Web; application mobile; soutien téléphonique) pour une grande variété de points de montée/descente (adresse; coin de rue; arrêt du RTC; etc.) dans chaque zone exploitée. Aux couleurs du RTC, les véhicules Flexibus peuvent accueillir 7 passagers, y compris des personnes à mobilité réduite.

Le succès de l'initiative repose notamment sur la qualité de la réponse qu'il propose à un besoin véritable des usagers, de même que sur l'expertise de l'équipe spécialisée de conception, de planification et de mise en œuvre du RTC.

#### SECTION DESCRIPTIVE

##### CLIENTÈLE

#### 1. Comment décririez-vous votre clientèle cible?

##### Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Générale ou âgée?
- Besoins particuliers?
- Répartition par typologie de territoire en fait de densité de clientèle?

- L'objectif central poursuivi par le service Flexibus consiste à offrir un service de transport en commun accessible sur réservation permettant aux usagers de se déplacer avec flexibilité (montée/descente, parcours et horaire) à l'intérieur de zones de proximité bien circonscrites pour des activités de magasinage et de loisirs.
- Pour cette raison, Flexibus ne vise pas une clientèle en particulier, mais plutôt un type de déplacement.
- On cible la demande diffuse temporellement. Par exemple, les déplacements réguliers pour aller à l'école ou au travail ne sont pas la cible du service.
- De façon générale, les heures de services sont de 6h à 23h, 7 jours/7. Toutefois, on demeure attentif à la demande réelle et, déjà, une zone propose une plage réduite, mais néanmoins adéquate en réponse aux besoins.
- Le territoire cible du service Flexibus est généralement tortueux ou comporte une barrière physique d'importance comme, par exemple, la côte abrupte séparant Montmorency et Courville à Beauport.
- Comme ces zones sont également desservies par le RTC, il est possible d'assurer une correspondance entre Flexibus et un parcours régulier du RTC. De plus, la contiguïté de certaines zones permet le déplacement entre zones, pour peu que les clients traversent la frontière entre ces zones à leur point de descente.
- C'est dans ce contexte que les clientèles types de ce service se situent, pour l'essentiel, dans les extrêmes :
  - Les jeunes (13-25 ans ±) pour des déplacements chez des amis, pour du magasinage (dépanneur, coiffeuse, etc.), un travail de fin de semaine ou pour la pratique de loisirs;
  - Les personnes âgées (55 et plus), incluant les personnes à mobilité réduite (fauteuil roulant, triporteur, quadriporteur), pour des déplacements chez des amis, pour du magasinage (épicerie, pharmacie, coiffeuse, etc.) ou pour la pratique de loisirs.

#### 2. De quelle manière les usagers peuvent-ils s'inscrire à votre service?

##### Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Technologies privilégiées (application; site internet; réservation téléphonique; etc.)
- Horaire fixe ou à la demande?
- Trajet fixe ou à la demande?
- Réservation personnalisée ou simple présence à l'arrêt selon l'horaire?

Entrevue avec M. Jean-Baptiste, Maur – Juin 2023

Le service Flexibus du Réseau de transport de la Capitale (RTC)

- Le service est multiplateforme. Il fait appel :
  - À un [site Web informationnel](#) (en non transactionnel) permettant de faire une réservation pour un trajet et présentant des renseignements détaillés sur les heures de services, la tarification, les points de montée/descente, les zones desservies, l'accessibilité et les conditions d'utilisation;
  - À une application mobile dédiée (ne communique pas avec RTC Nomade pour le moment) rassemblant des données et des fonctionnalités similaires avec, en plus, une boîte de communication permettant éventuellement de sonder la clientèle;
  - À un soutien téléphonique pour les personnes présentant une faible littératie numérique.
- Les coins de rue sont les points de contact du système.
- Il n'y a pas de nombre prédéfini de points de montée/descente, le système s'adaptant aux spécificités de chaque demande.
- Le service est offert à la demande et en temps réel, à l'intérieur de chaque zone desservie, y compris à l'emplacement d'arrêt de bus du service régulier du RTC. Une fois la demande formulée, une proposition est formulée au client dans l'immédiat, selon la position du véhicule le plus proche et en fonction du déplacement demandé. Le suivi du véhicule attribué devient alors possible pour le client par l'intermédiaire du site Web ou de l'application mobile. La durée estimée du trajet est aussi communiquée au client, sous réserve de déviations de moins de 10 minutes occasionnées par la réponse à d'autres réservations par le même véhicule.
- Le service comporte une flotte de véhicules (Dodge Promaster, légalement considéré comme une automobile) de 7 places assises qui sont la propriété (acquisition; entretien; immatriculation; assurance; etc.) d'un fournisseur choisi dans le cadre d'un appel d'offres public (voir question 5 pour plus de détails). Ils affichent les couleurs du RTC, avec une image de marque reconnaissable, professionnelle et rassurante. Environ le tiers de la flotte de véhicule peut accommoder les besoins des personnes à mobilité réduite (fauteuils roulants; triporteurs; quadriporteurs; etc.) grâce à la présence d'une plateforme abaissante pour l'embarquement et d'un soutien de courtoisie de la part du conducteur.
- Le système ne prend aucune réservation à l'avance. La place est garantie dès que le système confirme la réservation. Cette façon de faire permet aussi de gérer la problématique des *no-show*.

Capture d'écran tirée du site Web du RTC (2023)



#### INFRASTRUCTURES

3. Comment décririez-vous le territoire (municipalité; kilomètres desservis; territoire urbain, rural ou isolé; etc.) que vous desservez?

- On cible les territoires de faible densité (voir question 4 pour d'autres détails).
- Actuellement, [trois zones](#) sont desservies par plusieurs véhicules.

4. Quels critères vous ont permis de définir vos parcours?

- Ce sont moins les parcours que les zones qui ont été définis pour le déploiement de ce service.
- Au-delà de l'objectif poursuivi par le service (voir question 1), les principaux critères peuvent être résumés comme suit :
  - Des territoires de faible densité avec des besoins locaux (activités, lieux de loisir ou lieux d'emploi)
  - Des territoires où se trouvent certaines contraintes anthropiques (côte abrupte; rivière; etc.) limitant la mobilité entre secteurs;
  - Des territoires d'une dimension adéquate pour la gestion de la demande.

5. Comment votre flotte de véhicules a-t-elle été constituée?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- S'agit-il d'actifs de l'organisation (municipalité ou OSBL)?
- La flotte est-elle le fruit d'un partenariat ou d'un partage avec une autre organisation?
- S'agit-il des véhicules personnels de bénévoles?

- Le RTC a dû fonctionner à l'intérieur des balises réglementaires prévues par la *Loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile* et de la *Loi sur les contrats des organismes publics*. Concrètement, cela implique :



Entrevue avec M. Jean-Baptiste, Maur – Juin 2023

Le service Flexibus du Réseau de transport de la Capitale (RTC)

- Le choix d'un fournisseur de services dans les suites d'un appel d'offres public (contrat de 5 ans avec option de prolongation de trois ans);
- Le recours aux ressources humaines de ce fournisseur comme conducteurs;
- L'obligation de ce fournisseur d'être propriétaire des véhicules prescrits par le devis de l'appel d'offres public;
- Une rémunération à taux horaire pour le fournisseur.
- Le fournisseur retenu dans le cadre de l'appel d'offres public est une coopérative de taxi implantée sur le territoire de la communauté urbaine de Québec.

6. Offrez-vous une forme d'aide à l'embarquement (plancher abaissé; assistance physique; accompagnateur obligatoire; etc.)?

- Comme mentionné précédemment, le contrat exige que le tiers de la flotte soit munie de plateformes télescopiques surbaissées pour l'embarquement des personnes à mobilité réduite.
- Par courtoisie, les conducteurs donnent un coup de main à l'embarquement comme ils le feraient dans un taxi régulier. On ne va pas plus loin, car c'est très complexe à gérer. Par contre, ils ont l'obligation légale de sécuriser tout fauteuil roulant se trouvant à bord de leur véhicule.

7. En quoi les technologies contribuent-elles à la réussite de votre pratique?

- On utilise le logiciel [Via Mobility](#).
- L'interface client permet de :
  - Créer un compte (obligatoire);
  - De faire des réservations;
  - De modifier ou d'annuler une réservation (obligatoire, au moins trois minutes avant l'arrivée prévue du véhicule) lorsque nécessaire;
  - De réserver pour un maximum de 6 accompagnateurs payants par demandeur, qu'on déclare dès le moment de la réservation;
  - De suivre le véhicule réservé jusqu'à son arrivée au point de montée;
  - De formuler des commentaires et de participer à des sondages de satisfaction.
- Une interface de gestion réservée au RTC permet d'assurer :
  - La gestion des comptes clients, l'attribution de services, le lien entre le conducteur et le client et une vigie terrain en temps réel;
  - La collecte et l'entreposage des données associées au service et de programmer certains paramètres de l'offre de services (délai de déviation; temps d'embarquement type d'une personne à mobilité réduite; etc.);
  - L'interception des clients comptant un trop grand nombre de cas de *rendez-vous manqués* (trop de réservations non annulées ou non modifiées) à des fins de sanction (voir la section sur les [conditions générales d'accès et d'utilisation](#) sur le site Web du RTC).
- Pour l'heure, aucun système de prépaiement des trajets n'est disponible. Le coût du déplacement est le même que le coût d'un déplacement régulier en bus. Le paiement se fait par titre de transport (carte OPUS ou Occasionnelle; application RTC Nomade; droit de correspondance valide sur carte à puce ou papier) seulement (pas d'argent comptant).

#### EXPLOITATION

8. Comment faites-vous pour faire connaître vos services à la population? Avez-vous mis en place des incitatifs à l'utilisation de ce service de transport?

- Comme mentionné précédemment, les véhicules sont très faciles à reconnaître et leur circulation régulière dans chacune des zones est en soi une forme de publicité.
- Lors du lancement, on a distribué des accroche-portes dans les zones ciblées. On a également déployé des actions médiatiques à grande visibilité (lancement du service; bilan de la première année; ajout de nouvelles zones).
- On fait des publicités occasionnelles dans les hebdomadaires régionaux et les bulletins municipaux.
- On a des publicités géociblées dans les médias sociaux.

9. Avez-vous atteint vos cibles de fréquentation au cours de la dernière année? Comment expliquez-vous ces résultats?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :



Entrevue avec M. Jean-Baptiste, Maur – Juin 2023 Le service Flexibus du Réseau de transport de la Capitale (RTC)

---

- Nombre d'usagers?
- Nombre de transports?
- Profil de la clientèle?
- Autres éléments, le cas échéant?

- 2022 était l'année de lancement et une cible de 124 000 déplacements avait été arrêtée.
- Les résultats ont plutôt été à la hauteur de 126 000. Cette volumétrie, qui représente moins de 0,4 % du volume total des activités du RTC, comporte une valeur ajoutée non négligeable dans le portefeuille existant.
- De plus, les sondages de satisfaction révèlent que l'objectif central (déplacement de type magasinage et loisir) du service est véritablement atteint et qu'il répond à un besoin réel de la clientèle.
- Par contre, ces bons résultats ont généré un plafonnement de l'offre de déplacements (nombre de véhicules et capacité du système).

10. Quelle est la composition de votre équipe?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Nombre d'acteurs?
- Principaux rôles?
- Nombre et nature des postes permanents?

- L'équipe de Flexibus fait partie de l'équipe régulière de travail du RTC.

11. Quels sont vos principaux partenaires financiers et communautaires? Quels sont leurs rôles en lien avec l'accomplissement de votre mission?

- Sans objet. Les règles de financement du RTC sont définies par la loi.

12. Comment assurez-vous la promotion de vos services auprès de votre clientèle?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Recours aux médias traditionnels (radio ou télé communautaire; hebdo régional; etc.)?
- Recours aux médias sociaux (Facebook ou autres)?
- Dépliant (par la poste; à l'épicerie; au CLSC; etc.)?
- Autres stratégies?

- Voir question 8.

SECTION APPRÉCIATIVE

ENJEUX ET OPPORTUNITÉS

13. Quels ont été vos plus grands défis au moment de l'implantation de votre service?

- S'il est pertinent de s'inspirer de ce qui se fait ailleurs, il faut absolument cadrer le besoin réel de la clientèle en lien avec le contexte spécifique du déploiement. Dans cette perspective, les plus grands défis peuvent être résumés comme suit :
  - Une fine compréhension des enjeux particuliers au transport à la demande, bien différent, par exemple, du transport nolisé;
  - La capacité organisationnelle à colliger les données probantes nécessaires à une analyse rigoureuse et approfondie du véritable besoin;
  - Le respect du cadre réglementaire applicable (véhicules; conducteurs; règles d'octroi de contrats; etc.) à ce secteur d'activité.

14. Quels sont les principaux facteurs qui contribuent à la réussite de votre pratique? Pour les usagers? Pour l'équipe? Pour l'organisation? Pour le territoire visé?

- Le service proposé est résolument distinct de l'offre existante du RTC. Il répond à un besoin véritable, clairement défini au départ, et susceptible d'agir comme levier d'utilisation du réseau régulier du RTC.



CONSORTIUM INTERRÉGIONAL  
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

Entrevue avec M. Jean-Baptiste, Maur – Juin 2023

Le service Flexibus du Réseau de transport de la Capitale (RTC)

- La conception, la planification et la mise en œuvre de ce service a été assurées par une équipe de professionnels spécialisés du RTC.
- Le plein déploiement de l'offre de services a été réalisé dès l'an 1, sans projet pilote préalable.
- Dans la foulée de ce qui précède, l'adhésion des décideurs du RTC a été grandement facilitée, ceux-ci étant en mesure de se faire une idée assez précise du service, de son potentiel de réussite et des conditions de saine évolution et de pérennisation.
- Du côté contractuel, le grand avantage réside dans l'assiduité et la rétention des conducteurs contractuels dans un marché de l'emploi très compétitif.

15. Quels sont les principaux freins à la réussite de votre pratique? Pour les usagers? Pour l'équipe? Pour l'organisation? Pour le territoire visé?

- Les principales contraintes sont liées à la formule d'impartition du service et peuvent être résumées comme suit :
  - L'interprétation du respect des conventions collectives en vigueur.
  - La gestion contractuelle et l'évaluation de la performance du fournisseur exploitant.
- Les autres contraintes sont liées à la juste compréhension de l'offre de services, de sa finalité et de ses exigences, tant auprès de la clientèle que des élus et des partenaires, dont les aspirations sont parfois trop enthousiastes.

16. Le cas échéant, quels sont les enjeux réglementaires auxquels vous faites face?

- Voir questions 5 et 14.

#### SECTION PROSPECTIVE

#### MISE EN ŒUVRE

17. Quels conseils donneriez-vous à des groupes souhaitant mettre en place une pratique similaire à la vôtre?

- Question traitée en filigrane des autres questions.

18. Que prévoyez-vous changer à votre pratique au cours des six prochains mois? Au cours des prochaines années?

- On veut déployer des stratégies visant le peaufinage du fonctionnement des zones existantes.
- On veut également aller de l'avant avec une diversification et une croissance de l'offre de services par :
  - La mise en service de deux nouvelles zones de type *banlieue* (Saint-Augustin-de-Desmaures et L'Ancienne-Lorette) en 2023;
  - La mise en service de deux nouvelles zones de type *urbain* (Anse au Foulon et Cap-Diamant) en 2024;
  - L'évaluation de l'opportunité de créer des zones superposées dans certains milieux pour améliorer la flexibilité.

19. Y a-t-il des aspects de votre pratique que nous n'avons pas couverts dans le cadre de cette entrevue et dont vous aimeriez nous parler?

- On peut approcher le fournisseur Via Mobility pour explorer les pistes de potentialisation du produit. Il y a un coût à de telles démarches, mais ça peut éviter des écueils plus coûteux.
- La voie de la coconstruction de la solution avec la clientèle n'a pas été retenue, jugée risquée en fait de rapport effort/effet.

Annexe 1 :

[Flexibus dépasse les objectifs d'achalandage pour sa première année \(lesoleil.com\)](https://www.lesoleil.com)

## Pratique Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny

QUESTIONNAIRE  
D'ENTREVUE –  
PRATIQUES



TRANSPORT COLLECTIF ET ADAPTÉ DE LA  
MRC DE MONTMAGNY (TCA)

### ENTREVUE AVEC M. DONALD VEILLEUX – JUIN 2023

#### MISE EN CONTEXTE

La Ville de Rouyn-Noranda et le CISSS de l'Abitibi-Témiscamingue souhaitent unir leurs forces pour développer une offre de transport public répondant aux besoins des personnes âgées de ce territoire constitué d'un cœur urbain entouré de 12 quartiers ruraux de faible densité s'étalant sur un périmètre d'approximativement 50 km. On souhaite plus particulièrement :

- Créer une synergie intersectorielle (réseau de santé et de services sociaux; réseau scolaire; organismes communautaires; etc.);
- Implanter une offre de services abordable présentant une valeur ajoutée pour l'ensemble des partenaires territoriaux tout en offrant la souplesse voulue pour répondre aux besoins variés (profils de clientèle; densité d'occupation du territoire; exigences conséquentes sur le type de desserte) du territoire;
- Optimiser l'apport des organismes communautaires du territoire à une telle initiative;
- Améliorer, par cette initiative, le taux d'assiduité des suivis médicaux des personnes âgées et, par conséquent, leur autonomie et la viabilité de leur maintien à domicile.

#### RENSEIGNEMENTS SUR L'ENTREVUE

Titre de travail de la pratique :	Transport collectif de la MRC de Montmagny (TCA)
Organisation :	TCA
Personne interviewée :	M. Donald Veilleux, directeur général, TCA
Intervieweur :	Monique Bourget, agente de recherche
Date de l'entrevue :	2023-06-02



1

Entrevue avec M. Donald Veilleux – Juin 2023

Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny (TCA)

## TEXTE DE RÉSUMÉ DE LA PRATIQUE

Créé en 2003, le Transport Collectif et Adapté de la MRC de Montmagny (TCA) est un organisme à but non lucratif dont la mission permet de soutenir les efforts de la MRC de Montmagny dans le développement d'une offre de services en transport collectif, y compris en matière de transport adapté. Les 4 dernières années ont marqué un tournant particulièrement significatif pour l'organisation, avec une actualisation et une diversification phénoménales de son offre de services. Parcours urbains et ruraux, transport adapté, excursions socioculturelles à l'intérieur et à l'extérieur du territoire, soutien à l'intégration des travailleurs étrangers et à participation sociale des personnes âgées vulnérables à la vie de leur communauté : autant d'initiatives agissant comme vecteurs de développement régional et de bien-vieillir chez soi d'une MRC comptant un peu moins de 24 000 habitants.

Le succès de cette pratique repose principalement sur la qualité et la constance de l'engagement de l'équipe TCA à bien capter les besoins populationnels et à bien comprendre les dynamiques socioéconomiques territoriales, à repérer les occasions de partenariats communautaire et financier et à savamment combiner ces différents ingrédients en une offre de services diversifiée et appréciée de la population.

## SECTION DESCRIPTIVE

### CLIENTÈLE

#### 1. Comment décririez-vous votre clientèle cible?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Générale ou âgée?
- Besoins particuliers?
- Répartition par typologie de territoire en fait de densité de clientèle?

■ On est moins dans le type de clientèle que dans le type de besoin par volet d'offre de services. Voir détails à la question 2.

#### 2. De quelle manière les usagers peuvent-ils s'inscrire à votre service?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Technologies privilégiées (application; site internet; réservation téléphonique; etc.)
- Horaire fixe ou à la demande?
- Trajet fixe ou à la demande?
- Réservation personnalisée ou simple présence à l'arrêt selon l'horaire?

- Le [site Web de TCA Montmagny](#) rassemble tous les renseignements pertinents sur les trajets, les horaires, les coûts, les modes de paiement (argent exact; billet; passe mensuelle) et les points de vente, les modalités de réservation des passages et la politique d'annulation.
- Le volet transport collectif de l'offre de services propose (voir figure 1), sur réservation préalable obligatoire (téléphone ou courriel) :
  - Les circuits 1 – *Urbain* (territoire de la ville de Montmagny) et 2 – *Est-Ouest* (municipalités riveraines et mitoyennes de la MRC), qui fonctionnent à la demande, sans horaire fixe, par taxi;
  - Le circuit 3 – *L'Isle-aux-Grues*, desservi 7 jours/7 de 8h à 17h;
  - Le circuit 4 – *Nord-Sud*, qui compte deux départs (de Saint-Just-de-Bretenières)/retours (de Montmagny) du lundi au vendredi et un les samedis et dimanches avec des arrêts dans les 8 municipalités de la MRC où des clients ont réservé leur passage.
- Le volet de transport adapté de l'offre de services offre un service porte à porte pour les usagers admissibles en vertu des critères énoncés par *La politique d'admissibilité au transport adapté* (MTQ 1998), sur réservation préalable (téléphone ou courriel) avant 15h la veille du déplacement, pour les secteurs suivants :
  - Les territoires des municipalités de Cap-Saint-Ignace, Saint-Pierre-de-la-Rivière-du-Sud, Saint-François-de-la-Rivière-du-Sud, Berthier-sur-Mer et de la ville de Montmagny;
  - Le circuit *Nord-Sud*, selon les mêmes modalités que pour le transport collectif régulier.

Entrevue avec M. Donald Veilleux – Juin 2023

Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny (TCA)

- Le volet de transports spéciaux de l'offre de services, à la demande, pour différents types de sorties de groupe :
  - Pour des excursions d'un jour ou plus, le départ se fait depuis toute municipalité du territoire de la MRC de Montmagny et la destination peut être à n'importe quel endroit au Québec. Une publicité préalable permet à des personnes externes au groupe demandeur de se joindre au voyage, permettant de réduire les coûts de transport pour l'ensemble des clients.
  - Pour sa part, l'*Autobus du Bonheur* passe deux fois par mois sur l'ensemble du territoire de la MRC de Montmagny pour embarquer des personnes de 60 ans et leur permettre d'accéder à diverses activités récréatives (cabane à sucre; visite de L'Isle-aux-Grues; spectacles; Casino de Charlevoix; etc.) tout en profitant d'un trajet animé par un musicien.

#### INFRASTRUCTURES

3. Comment décririez-vous le territoire (municipalité; kilomètres desservis; territoire urbain, rural ou isolé; etc.) que vous desservez?

- Voir question 4.

4. Quels critères vous ont permis de définir vos parcours?

- Les parcours sont alignés sur les axes naturels de circulation de la MRC de Montmagny, à savoir :
  - Est-Ouest, pour les liens entre les municipalités riveraines (Cap-Saint-Ignace, Montmagny et Berthier-sur-Mer) et mitoyennes (Saint-Pierre-de-la-Rivière-du-Sud et Saint-François-de-la-Rivière-du-Sud);
  - Nord-Sud pour les liens entre les municipalités du haut-pays (rurales et, parfois, isolées) et la ville de Montmagny;
  - L'Isle-aux-Grues, pour les besoins insulaires spécifiques de la communauté.

5. Comment votre flotte de véhicules a-t-elle été constituée?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- S'agit-il d'actifs de l'organisation (municipalité ou OSBL)?
- La flotte est-elle le fruit d'un partenariat ou d'un partage avec une autre organisation?
- S'agit-il des véhicules personnels de bénévoles?

- Pour le volet de transport collectif, la flotte de véhicules appartient aux différents fournisseurs de services (dont des compagnies de taxis) sélectionnés à la suite d'un appel d'offres public ou d'appels de soumissions pour des activités ponctuelles. Le transporteur principal (circuit *Nord-Sud*) vient d'obtenir un contrat d'une durée de 5 ans.
- Une partie des transporteurs sous contrat sont des transporteurs scolaires qui optimisent l'utilisation de leurs véhicules lorsque ceux-ci ne sont pas requis (soit dans la journée, soit dans l'année) pour la desserte du réseau scolaire.
- Pour le volet de transport adapté, la flotte a été acquise par l'un des fournisseurs de services de TCA de Montmagny à l'hiver 2023.

6. Offrez-vous une forme d'aide à l'embarquement (plancher abaissé; assistance physique; accompagnateur obligatoire; etc.)?

- Au moment de la réservation, on demande aux usagers de signaler les besoins particuliers comme la mobilité réduite (canne; quadriporteur; fauteuil roulant manuel; etc.), le transport de vélo, la présence d'un accompagnateur (qui doit payer son droit de passage), d'enfants de moins de 5 ans ou de chien d'assistance. Le véhicule assigné tient compte de ces besoins.
- Pour le volet du transport collectif et des transports spéciaux, le conducteur assure un soutien de courtoisie. Pour le volet du transport adapté, des modalités complètes de soutien sont incluses à l'offre de services.

7. En quoi les technologies contribuent-elles à la réussite de votre pratique?

- Le site Web est informationnel et non transactionnel. On peut toutefois procéder à une réservation de trajet directement à partir d'un formulaire inclus sur le site Web.

#### EXPLOITATION

8. Comment faites-vous pour faire connaître vos services à la population? Avez-vous mis en place des incitatifs à l'utilisation de ce service de transport?

- Malgré les belles performances du service au cours des dernières années, on constate que le service n'est pas assez connu, notamment auprès de la clientèle étudiante, dont on souhaite mieux comprendre les besoins.

Entrevue avec M. Donald Veilleux – Juin 2023

Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny (TCA)

- Pour le volet *transports spéciaux*, des publicités paraissent sur la page Facebook (qui reprend la plupart des rubriques présentes sur le site Web) et dans les hebdomadaires régionaux.
- On achemine aussi directement la publicité visant les activités de l'*Autobus du Bonheur* par courriel à une liste d'abonnés.
- Du côté des incitatifs, la grille tarifaire est des plus compétitives, grâce à l'apport de soutien financier de différents ministères et partenaires.
- En 2022, une démarche ciblée auprès des maires du territoire s'est conclue par une adhésion et une volonté politique tangible d'inciter leurs employés responsables des activités de loisirs à faire affaire avec TCA pour le transport des jeunes aux terrains de jeu des différentes municipalités du territoire et à certains camps d'été situés à l'extérieur de la MRC.
- Tout ajout de clientèle a des effets directs sur l'accès à de nouveaux programmes de soutien financier qui permettent à leur tour de déployer de nouveaux volets de l'offre de services.

9. Avez-vous atteint vos cibles de fréquentation au cours de la dernière année? Comment expliquez-vous ces résultats?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Nombre d'utilisateurs?
- Nombre de transports?
- Profil de la clientèle?
- Autres éléments, le cas échéant?

- Une croissance phénoménale du nombre de transports a été constatée au cours des 4 dernières années (exception faite de 2020, bien sûr). De 18 820 en 2019, on passait à 36 900, pour une augmentation de 100 %.
- La direction générale demeure à l'affût des besoins et opportunités terrain pour divers profils de clientèles, tout en demeurant attentive à l'évolution des divers programmes gouvernementaux d'aide financière.
- Le cumul de différents petits et grands succès de TCA cultive l'intérêt de la population des différents secteurs de la MRC et suscite une adhésion et une fierté croissantes de ses élus, faisant de l'amélioration des services de transport collectif régional un véritable pilier du développement social et économique du territoire.

10. Quelle est la composition de votre équipe?

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Nombre d'acteurs?
- Principaux rôles?
- Nombre et nature des postes permanents?

- Un CA incluant des représentants des usagers, des organismes communautaires, des municipalités, de la MRC et des services publics assure l'imputabilité des activités de TCA.
- Deux employés forment l'équipe permanente de TCA :
  - Le directeur général assure la gestion des ressources (humaines, financières et matérielles), des activités régulières et de développement des affaires, du démarchage financier et de la création de partenariats et de redditions de comptes.
  - Un répartiteur assure la coordination des activités de transport des différents volets de l'offre de services.

11. Quels sont vos principaux partenaires financiers et communautaires? Quels sont leurs rôles en lien avec l'accomplissement de votre mission?

- Le MTQ accorde un soutien financier de base au transport collectif et peut accorder un soutien financier ponctuel pour divers projets de développement selon le nombre de transports additionnels réalisés au cours de l'année précédente. Ce ministère demande désormais une planification triennale des activités, ce qui pose des défis d'organisation et de concertation, mais qui permet en revanche de bâtir dans une vision moyen terme plus structurante.
- La MRC de Montmagny ainsi que les 14 municipalités qui se trouvent sur son territoire contribuent également financièrement aux activités de TCA.
- Les transports spéciaux de l'*Autobus du Bonheur* et du transport de fin de semaine sont rendus possibles grâce à un soutien financier du MESS.

12. Comment assurez-vous la promotion de vos services auprès de votre clientèle?

Entrevue avec M. Donald Veilleux – Juin 2023

Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny (TCA)

Éléments à mettre en relief dans le cadre de la discussion :

- Recours aux médias traditionnels (radio ou télé communautaire; hebdo régional; etc.)?
- Recours aux médias sociaux (Facebook ou autres)?
- Dépliant (par la poste; à l'épicerie; au CLSC; etc.)?
- Autres stratégies?

- Voir question 8.

SECTION APPRÉCIATIVE

ENJEUX ET OPPORTUNITÉS

13. Quels ont été vos plus grands défis au moment de l'implantation de votre service?

- TCA a débuté ses activités en 2003. Au moment de son arrivée en poste, en 2019, l'actuel directeur général a dû composer avec des défis organisationnels peu banals : une fréquentation plafonnant à 12 000 transports par année, un réseautage municipal et sociocommunautaire à redynamiser, une offre de services à réinventer et une population somme toute peu informée de la valeur ajoutée d'un transport public de qualité dans son quotidien.
- La relocalisation des locaux de TCA à même les bureaux de la MRC a agi comme catalyseur important à l'important virage de développement qui a suivi.
- D'une gestion essentiellement administrative du transport collectif, on est ainsi passé à une vision du développement territorial qui s'appuie sur une fine analyse des dynamiques terrain pour créer un effet boule de neige. De fait, chaque nouvelle initiative développée depuis 2019 a favorisé une consolidation et une diversification des partenariats financiers et communautaires existants, lesquelles ont favorisé l'émergence d'autres initiatives et de nouveaux partenariats.

14. Quels sont les principaux facteurs qui contribuent à la réussite de votre pratique? Pour les usagers? Pour l'équipe? Pour l'organisation? Pour le territoire visé?

- La qualité de la relation d'affaires construite avec les élus de la MRC est un atout indéniable porteur d'appropriation et de pérennité du transport collectif par la population du territoire.

15. Quels sont les principaux freins à la réussite de votre pratique? Pour les usagers? Pour l'équipe? Pour l'organisation? Pour le territoire visé?

- Le cadre réglementaire applicable au domaine du transport des personnes et la pénurie de main-d'œuvre sont sans doute les freins les plus importants. Il découle de ces freins une grande précarité des équipes vouées au déploiement des services de transport public dans les territoires régionaux et une forme constante de qui-vive qui sursollicite et épuise les troupes.
- C'est dans ce contexte que TCA a dû rapidement prendre le relais de l'organisme qui offrait le transport adapté dans des conditions moins qu'idéales à l'hiver 2023. Différentes embûches (nécessité de transférer la propriété de véhicules adaptés à un moment de turbulence du déploiement de SAAQ-Clic; données clients introuvables pour organiser les trajets; difficultés importantes d'embauche de nouveaux chauffeurs qu'il fallait former aux spécificités du transport adapté; etc.)

16. Le cas échéant, quels sont les enjeux réglementaires auxquels vous faites face?

- Voir question 15.

SECTION PROSPECTIVE

MISE EN ŒUVRE

17. Quels conseils donneriez-vous à des groupes souhaitant mettre en place une pratique similaire à la vôtre?

- Il faut accepter de mettre le temps et l'argent nécessaires à une bonne étude des besoins actuels et prévisibles (l'horizon futur adéquat dépend de différents facteurs sociodémographiques et socioéconomiques du territoire visé) des différentes clientèles que l'on souhaite atteindre. Cette étude de besoin passe notamment par les entreprises. Par exemple, l'entreprise Garant, de Saint-François-de-la-Rivière-du-Sud, accueille plusieurs travailleurs temporaires étrangers qui peuvent profiter de l'offre de transport de fin de semaine pour venir faire des emplettes et participer à des activités culturelles ou sportives à Montmagny, un petit geste qui soutient les efforts territoriaux d'accueil et d'intégration des travailleurs immigrants.



CONSORTIUM INTERRÉGIONAL  
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX

Entrevue avec M. Donald Veilleux – Juin 2023

Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny (TCA)

- Il faut être à l'affût de toutes les pistes de soutien financier. C'est un travail exigeant, mais qui est essentiel et très payant pour faire évoluer l'offre de services. Par exemple, le gouvernement fédéral offre du soutien financier aux immobilisations (véhicules électriques; abribus; etc.) pour le transport rural et la contribution peut aller jusqu'à 90 %. C'est peu connu et peu exploité, mais avec une solide étude des besoins actuels et prévisibles en main, il est possible de donner un sérieux coup de pouce à la structuration et à la consolidation de l'offre de services.
- Il faut cultiver, en continu, une relation d'affaires empreinte de confiance et de dynamisme avec les élus du territoire et, comme l'illustre l'exemple de Garant décrit ci-dessus, avec les entrepreneurs présents dans les différentes municipalités.

18. Que prévoyez-vous changer à votre pratique au cours des six prochains mois? Au cours des prochaines années?

- Un soutien financier de la part du MTQ dans le cadre du *Programme d'aide au transport collectif régional – Municipalité amie des aînés* va permettre l'implantation, à compter de la mi-juin 2023, d'un service de transport en commun à 5 \$ pour les aînés de 8 municipalités moins avantagées du sud de la MRC, où vivent bon nombre des personnes âgées les plus vulnérables du territoire. Le projet accepté propose le déploiement de quatre principaux volets d'intervention – toutes les activités sont gratuites – pour *Bâtir des ponts entre les villages et les générations* :
  - Le transport sur demande, porte à porte, entre les 8 municipalités. Ce service va venir enrichir l'offre de services du volet de transport collectif en permettant des déplacements entre ces municipalités. On veut permettre à « Gertrude, 75 ans, qui habite Sainte-Lucie-de-Beaugard et qui n'a pas d'auto, [d'aller] voir sa sœur Thérèse, 79 ans, gravement malade, qui habite le village voisin de Sainte-Apolline-de-Patton... » ou à « Simone, 68 ans, de Lac-Frontière, sans auto, qui ne peut [actuellement] se rendre au Marché Traditions de Saint-Paul-de-Montminy pour aller y faire son épicerie. » ou aller au CLSC ou à la Caisse Desjardins de Saint-Fabien-de-Panet.
  - L'accès à des ateliers intergénérationnels portant sur la lutte contre l'intimidation, le partage bidirectionnel (des personnes âgées aux enfants et adolescents et de ces jeunes aux personnes âgées) de savoir-faire (de la couture aux TI en passant par la menuiserie), des ateliers de danse, des ateliers de cuisine collective pour partager des connaissances et donner au suivant, des ateliers artistiques (peinture; danse; etc.);
  - L'amélioration de l'accessibilité alimentaire par des moyens comme la popote roulante (avec la collaboration d'un organisme communautaire), la distribution de paniers de Noël et l'accompagnement (transport gratuit et animation) à l'épicerie pour faire des emplettes tout en profitant des spéciaux et des aliments à valeur ajoutée;
  - Le développement d'offre de sorties intergénérationnelles comme la cueillette de pommes et la cabane à sucre ou des événements thématiques comme la Fête des Mères ou des Pères, Pâques; etc.
- Avec ces différents volets d'intervention, on s'attend à joindre près de 4 000 personnes, dont plusieurs personnes âgées vulnérables.

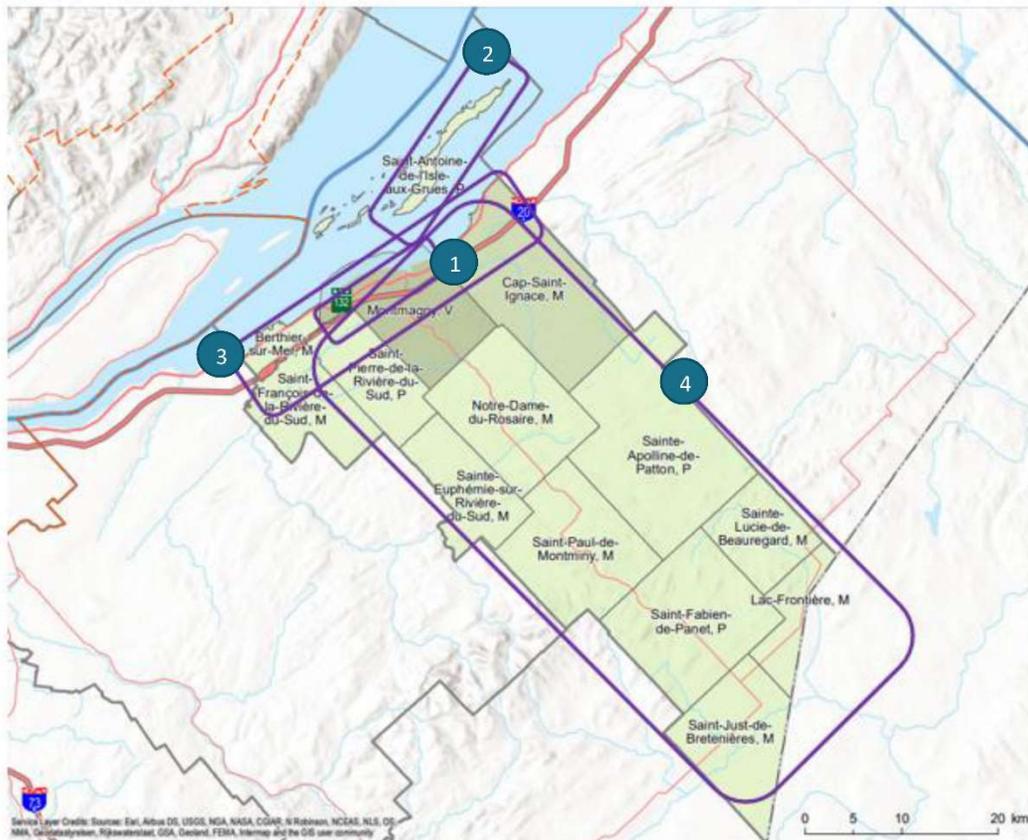
19. Y a-t-il des aspects de votre pratique que nous n'avons pas couverts dans le cadre de cette entrevue et dont vous aimeriez nous parler?

- Différents documents informationnels ont été transmis au Consortium InterS4 pour plus de détails sur les différentes sections du questionnaire.

Entrevue avec M. Donald Veilleux – Juin 2023

Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny (TCA)

Figure 1 : Circuits de transport public du territoire desservi par TCA de la MRC de Montmagny (Bourget 2023)



Capture d'écran tirée du site Web du MAMH, 2023.

### Description des circuits

1. *Urbain* (territoire de la ville de Montmagny), à la demande, sans horaire fixe, par taxi
2. *Est-Ouest* (municipalités riveraines et mitoyennes de la MRC), à la demande, sans horaire fixe, par taxi
3. *L'Isle-aux-Grues*, desservi 7 jours/7 de 8h à 17h, par taxi
4. *Nord-Sud*, qui compte deux départs (de Saint-Just-de-Bretenières)/retours (de Montmagny), du lundi au vendredi et un les samedis et dimanches, avec des arrêts dans les 8 municipalités de la MRC où des clients ont réservé leur passage

Entrevue avec M. Donald Veilleux – Juin 2023

Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny (TCA)

Annexe 1 : Publicité Bâtir des ponts entre les villages et les générations (TCA 2023)

**BÂTIR DES PONTS**  
**entre les villages**  
**et les générations**

**À COMPTER**  
**DU 12 JUIN**

**Enfin!** Un transport collectif et adapté entre les huit municipalités du Sud de la MRC

C'est bien vrai, bien réel : à compter du lundi 12 juin, Transport collectif et adapté de la MRC (TCA) offrira un nouveau service de transport collectif et adapté pour tous les citoyens habitant l'une ou l'autre des huit municipalités du Sud de la MRC de Montmagny.

- SUR DEMANDE, PORTE À PORTE
- TRANSPORT POUR LES ACTIVITÉS DES PERSONNES AÎNÉES
- AIDE À L'ACCESSIBILITÉ ALIMENTAIRE
- ACTIVITÉS THÉMATIQUES

**COÛT**  
**5\$**

ST-JUST  
ST-FABIEN  
LAC-FRONTIÈRE  
STE-LUCIE  
ST-PAUL  
STE-APOLLINE  
NOTRE-DAME-DU-ROSAIRE  
STE-EUPHÉMIE

Ce projet est réalisé grâce au soutien financier du gouvernement du Québec dans le cadre du Programme d'aide au transport collectif régional - Municipalités amies des Aînés (MADA). C'est pourquoi nous pouvons nous permettre un coût si modeste.

Un dépliant explicatif sera distribué par Postes Canada dans tous les foyers et commerces des huit municipalités au cours des prochaines semaines

**TCA** 20 ANS  
418 248-0445  
tcamontmagny.ca

Entrevue avec M. Donald Veilleux – Juin 2023

Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny (TCA)

Annexe 2 : Publicité *Camps d'été* (TCA 2023)

**TCA ORGANISE DES TRANSPORTS POUR LES LOISIRS DE SES USAGERS**

*Qui ne veut pas profiter de quelques jours de vacances pendant la période estivale? Afin de répondre à ce besoin, TCA organise des transports aux Camps Cité Joie et Canawish.*



### Camp Cité Joie

28, des Cascades, Beauport • 418 849-7183

Depuis déjà plus de 56 ans, Cité Joie oriente ses actions autour de la personne handicapée qui représente le cœur même de son intervention. Cité Joie est situé sur un site enchanteur, à Lac-Beauport, près de la ville de Québec. Ce centre de répit et de vacances pour les personnes vivant avec une déficience physique, intellectuelle ou présentant un trouble du spectre de l'autisme, offre un accueil chaleureux en pleine nature.

**Voici les dates prévues des transports :**

ALLER	RETOUR
17 juillet	21 juillet
24 juillet	28 juillet
31 juillet	04 août
7 août	11 août

### Camp Canawish

Chemin de la cinquième Grève, Rivière-Ouelle  
418 856-3674

Depuis sa fondation en 1973, le Camp Canawish accueille des personnes de tous âges qui vivent avec une déficience intellectuelle et/ou un handicap physique. Situé à Rivière-Ouelle, le Camp Canawish est au cœur d'un site naturel exceptionnel en bordure du fleuve Saint-Laurent.

**Voici les dates prévues des transports :**

ALLER	RETOUR
29 juin	3 juillet
27 juillet	31 juillet
10 août	14 août



**Pour plus d'information, communiquez avec Donald Veilleux à [donald.tca@telus.net](mailto:donald.tca@telus.net)**

6, rue St-Jean-Baptiste Est, bureau 143  
Montmagny (Québec) G5V 1J7  
418 248-0445 • [tcamontmagny.ca](http://tcamontmagny.ca)

*Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny (TCA) vous souhaite un très bel été et vous souhaite de bien vous amuser, tout en restant toujours très prudent!*

Entrevue avec M. Donald Veilleux – Juin 2023

Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny (TCA)

Annexe 3 : Publicité *Autobus du bonheur* (TCA 2023)

**Le Bistreau d'érable**

**TRANSPORT GRATUIT**

# L'autobus du Bonheur

**se sucre le bec!**

**Les vendredis 17 et 24 mars, on se sucre le bec au Bistreau d'érable!**  
*Cette cabane à sucre, c'est une belle affaire de famille depuis trois générations, venez la découvrir!*

**10 h 30** Départ de Montmagny (aréna)  
**11 h 45** Arrivée à la cabane à sucre  
**12 h** Dîner traditionnel à saveur locale (voir menu)  
**14 h** Tire sur la neige, feu extérieur et visite guidée des installations de production  
**15 h** Retour

*Accordéoniste sur place*  
**COÛT DU REPAS : 47 \$**  
 Taxes et pourboire inclus

*Une expérience bistreaunomique!*  
 Place de choix donnée aux producteurs locaux et biologiques

**Menu des sucrés**  
 Soupe aux pois du bûcheron - Oreille de crisse  
 Cretons maison de nos ancêtres - Pain au levain  
 Salade de betteraves et pommes bios  
 Tourtière à la viande de la cabane  
 Ketchup aux fruits maison  
 Salade de chou croquante du jardin  
 Omelette servie dans un poêlon de fonte  
 Rôties de pain de ménage - Bines à l'ancienne  
 Jambon fumé à l'érable et à l'argousier  
 Poêlée de patates  
 Verrine à l'érable - Crêpes à la québécoise  
 Café, thé, tisane sauvage ou chocolat chaud

**Québec**

**INSCRIPTION OBLIGATOIRE**  
 Maximum de 48 personnes : hâtez-vous de réserver!  
**418 248-0445**

**TCA**  
 TRANSPORT COLLECTIF ET ADAPTÉ  
 DE LA MRC DE MONTMAGNY

Cette nouvelle offre de service pour la population du Sud de la MRC de Montmagny est réalisée par les Alliances pour la solidarité, en collaboration avec le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

## Pratique d'une application de mobilité rurale (Spitzer and Wimmer 2021)<sup>8</sup>

### Niveau de preuve

### Étude qualitative

### Intervention réalisée

Présenter les étapes de conception et de design d'une plateforme de mobilité rurale destinée aux personnes âgées

### Public cible

Décideurs et promoteurs en matière de transport public

### Faits saillants et résultats observés

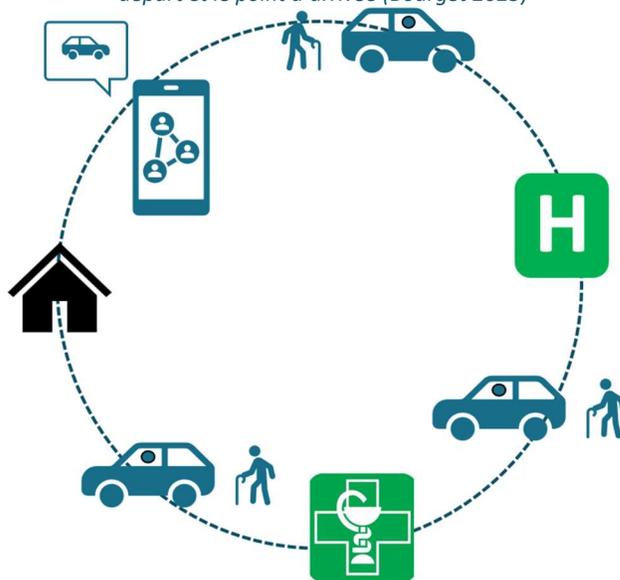
#### Principaux constats

Des personnes âgées ont été parties prenantes d'un processus de cocréation de la plateforme et ont participé aux différentes étapes de développement du projet, tant pour le design que pour la période de tests. Des prototypes ont ainsi pu être évalués et des recommandations visant différentes améliorations à apporter à l'application ont été incluses dans la phase suivante de développement. Les ateliers de cocréation s'articulaient autour des grandes questions suivantes :

- Le scénario décrit correspond-il au processus réel? Quels ajustements sont nécessaires?
- L'interface de l'utilisateur contient-elle toute l'information nécessaire pour faire un choix?
- Les éléments visuels contenus à l'interface sont-ils clairs, faciles à comprendre et bien choisis?
- L'application inclut-elle toutes les fonctions auxquelles il est permis de s'attendre pour un tel service?
- La structure de l'application et le guide de l'utilisateur sont-ils logiques et intuitifs?

Les demandes de bonification formulées par les personnes âgées (voir ci-dessous) dans le cadre des ateliers de cocréation visent, pour une bonne part, à favoriser la mise en place des conditions propices à la création d'un climat de confiance (notamment concernant la gestion des données nominatives) contribuant à l'adhésion au nouveau service. Une autre part des bonifications demandées vise à enrichir le service de transport par certaines fonctions utiles aux personnes âgées comme, par exemple, la possibilité de demander un arrêt intermédiaire à la pharmacie au retour d'une visite à l'hôpital (voir figure 3).

Figure 3 : Insertion d'un arrêt intermédiaire entre le point de départ et le point d'arrivée (Bourget 2023)



<sup>8</sup> Cette publication a été présentée dans le cadre de l'événement annuel d'ICEGOV (*International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*) qui, sous les auspices de l'Organisation des Nations Unies, réunit annuellement des chercheurs, des décideurs, des organisations internationales, la société civile et l'industrie pour partager réflexions et expériences visant la gouvernance électronique.

### Applicabilité

- Éclairage pertinent sur la valeur ajoutée d'un processus de cocréation dans l'élaboration de nouveaux produits ou services destinés aux personnes âgées;
- Prise en charge précoce d'enjeux comme la fonctionnalité, l'efficacité, l'adhésion et la fidélisation;
- Optimisation de l'investissement en temps et argent par une appropriation progressive de la gestion du changement.

### Appréciation [Auteurs]

Les principaux résultats des ateliers de cocréation peuvent être résumés comme suit :

- Requis généraux de l'application :
  - Adaptation automatique de la police à la taille de l'appareil de l'utilisateur;
  - Disponibilité d'une interface d'évaluation de l'application;
  - Disponibilité d'une zone de messages à même l'application;
  - Adoption de *Search rides* comme interface d'accueil;
  - Affichage et calcul directs des bénéfices d'abonnement;
  - Affichage des délais aux points de transfert;
  - Création de toutes les facilités d'interopérabilité (alertes par courriel; Facebook; Google; WhatsApp; etc.);
  - Affichage des options d'accessibilité pour les utilisateurs;
- Options de paiement :
  - Disponibilité de boutons distincts pour le paiement par débit ou carte de crédit et maintien de la possibilité de payer comptant lors du trajet;
  - Obligation d'entrer le code CVC de la carte de crédit à chaque utilisation;
- Recherche de fournisseurs de mobilité :
  - Disponibilité d'une fonction *scroll* pour la recherche (par exemple, en cherchant le mot « hôpital », une liste de tous les hôpitaux dans un certain périmètre devrait apparaître);
  - Fiabilité GPS de l'adresse recherchée;
  - Possibilité de réserver ses sièges individuels préférés;
  - Affichage du trajet commençant par l'adresse du domicile;
  - Possibilité de réserver un trajet pour plus d'une personne;
  - Possibilité de demander à faire des arrêts intermédiaires sur le trajet;
- Réservation de trajet :
  - Possibilité de voir les données qui seront transmises au fournisseur de services;
  - Possibilité de consulter une photo du conducteur et de l'information sur son âge de même que de l'information sur le véhicule (couleur et âge, notamment);
  - Interface distincte permettant de réserver un trajet futur;
  - Interopérabilité de la réservation avec l'application calendrier du téléphone;
  - Retour automatique à l'interface de départ après la confirmation de la réservation;
- Évaluation :
  - Disponibilité d'évaluation de conducteurs sous une forme brève (nombre d'étoiles, par exemple) et efficace pour les utilisateurs;
  - Possibilité d'accumuler des points pour les conducteurs appréciés.

**INTER S4**

**CONSORTIUM INTERRÉGIONAL**  
SAVOIRS • SANTÉ • SERVICES SOCIAUX