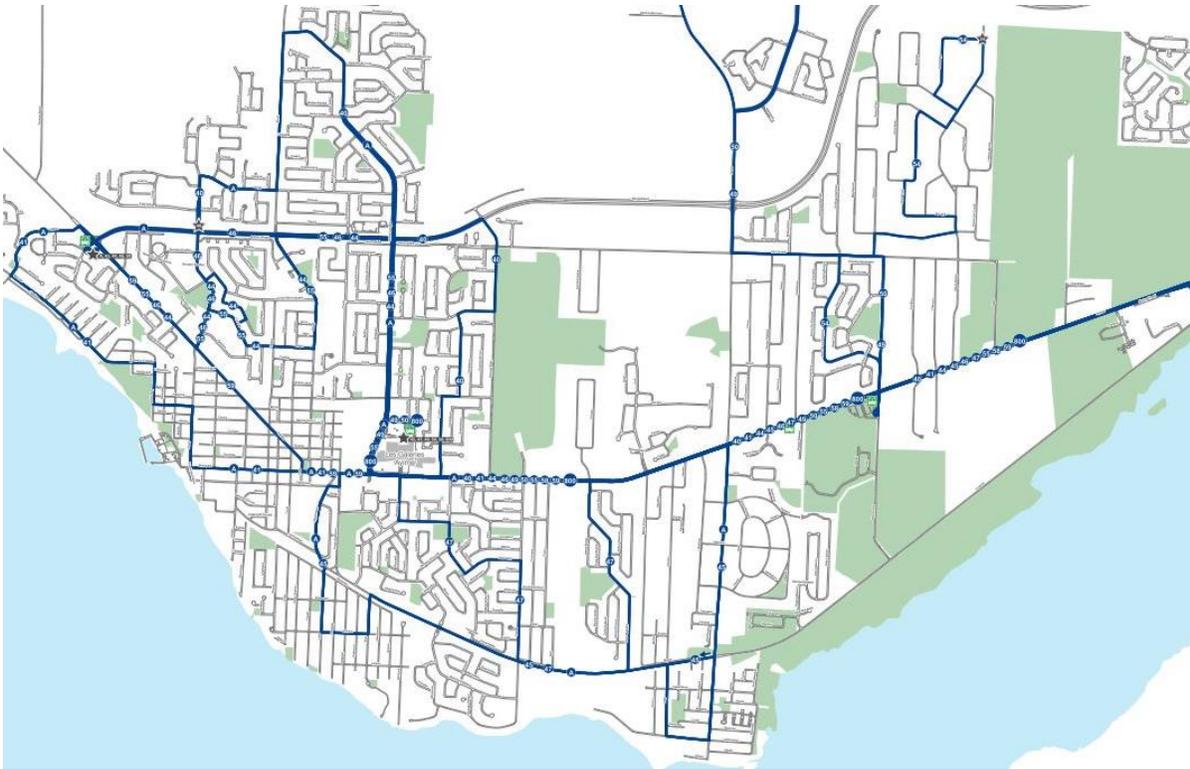


Révision du réseau du secteur Aylmer

Rapport de consultation



22 avril 2016

Direction développement, marketing
et communications

Analyse et rédaction :

Cécile Lecoq
Analyste marketing
Direction développement, marketing et communications
Société de transport de l'Outaouais

Avril 2015

Table des matières

Synthèse	4
Mise en contexte	5
Contexte de la révision du réseau	5
Processus de révision du réseau	5
Le processus de consultation	7
Objectifs de la consultation.....	7
Activités de consultation	7
Les groupes de discussion	8
Recrutement et profil des participants	8
Déroulement des rencontres.....	8
Points soulevés lors des groupes de discussion.....	8
Le formulaire de consultation en ligne.....	11
Méthodologie	11
Information en ligne	11
Plan de communication et impacts	11
Nombre et profil des répondants.....	12
Présentation des points de vue exprimés	14
Impacts des changements sur la qualité du service	14
Intentions d'utilisation du transport en commun	16
Points positifs	18
Éléments à reconsidérer et autres commentaires	18
Interrogations et incompréhensions	24
Conclusion et pistes de réflexion	25
Annexe I - Composition des groupes de discussion	26
Annexe II - Formulaire de commentaires en ligne	27
Annexe III - Page Web et foire aux questions	32

Synthèse

Fin 2015-début 2016, la Société de transport de l'Outaouais (STO) a conçu un nouveau réseau pour le secteur Aylmer afin de mieux répondre aux besoins des résidents et d'améliorer la qualité du service, à la fois aux heures de pointe et en dehors des heures de pointe.

La STO a souhaité recueillir les commentaires des usagers et de la population sur les modifications proposées grâce à une démarche de consultation incluant plusieurs activités participatives, notamment :

- des rencontres avec les représentants des citoyens (élus et associations de quartier);
- des groupes de discussion avec des usagers;
- et une consultation en ligne s'étendant sur près de trois semaines.

Afin d'encourager les usagers et les citoyens à s'informer et à participer à la consultation en ligne, la STO a entrepris une large campagne d'information utilisant plusieurs médias.

Ainsi, la page Web consacrée à la révision du réseau du secteur Aylmer a été vue plus de 4 000 fois, et près de 300 personnes ont complété le formulaire de commentaires en ligne.

Les répondants voient plusieurs améliorations significatives dans la proposition de service. Les principaux points positifs sont les suivants :

- la desserte directe du cœur d'Aylmer grâce au prolongement de plusieurs lignes;
- l'amélioration du service dans les quartiers avec l'arrêt de la desserte du Parc-o-bus Rivermead par les lignes de pointe;
- les fréquences offertes;
- le prolongement des lignes 800 et 58;
- les services plus directs vers les cégeps;
- la nouvelle ligne locale en « 8 ».

D'ailleurs, selon 61 % des répondants, la qualité de service de transport en commun serait améliorée pour l'ensemble des résidents du secteur Aylmer si les changements proposés entraient en vigueur à l'automne 2016.

14 % des répondants estiment au contraire que les modifications constituent une dégradation du service.

Les principales préoccupations soulevées par les usagers quant au réseau proposé sont les suivantes :

- la desserte des Parc-o-bus et la disponibilité d'espaces de stationnement;
- la fréquence et l'amplitude de service des lignes de pointe;
- le service offert par la ligne 58;
- la desserte des quartiers, notamment en dehors des heures de pointe;
- le retrait de la ligne 57;
- le service dans le district du Plateau.

Ces commentaires ont permis d'apporter des modifications et des ajustements à la proposition de service au courant du mois d'avril. C'est donc une proposition révisée qui sera adoptée par le conseil d'administration de la STO le 28 avril 2016.

Mise en contexte

Contexte de la révision du réseau

La dernière révision complète du réseau du secteur Aylmer a été réalisée en 2007. Depuis cette date, plusieurs ajouts et changements ont été effectués afin d'accompagner les nombreux développements résidentiels dans le secteur.

En 2016, la Société de transport de l'Outaouais (STO) a souhaité revoir le réseau de manière plus approfondie afin de mieux répondre aux besoins de la population et d'améliorer la qualité du service.

Cette révision s'inscrit dans un contexte influencé notamment par les deux éléments suivants :

- Une étude d'opportunité est actuellement en cours pour un système de transport collectif structurant dans la partie ouest de la ville de Gatineau. En fonction des conclusions de l'étude, des modifications au réseau seront mises en place graduellement à moyen et long terme. Cependant, des ajustements devaient être apportés à court terme afin d'améliorer la qualité du service. Les changements apportés font partie d'un réseau intermédiaire et ne viennent en aucun temps influencer les résultats de l'étude.
- Le Parc-o-bus de l'Hippodrome fermera dans un avenir proche, car la construction du projet résidentiel Connaught se poursuivra bientôt sur ce terrain dont la STO n'est que locataire. L'agrandissement du Parc-o-bus Rivermead est une option de remplacement considérée, mais ne compenserait pas pour le nombre d'emplacements retirés. C'est pourquoi la STO souhaite encourager les usagers à prendre l'autobus à proximité de leur domicile par une amélioration du service, en plus de mieux desservir l'ensemble des Parc-o-bus sur le territoire (des Allumettières, Galeries Aylmer) afin d'optimiser l'utilisation des infrastructures existantes.

Processus de révision du réseau

À l'automne 2015, la STO a procédé à l'analyse de plusieurs intrants dont :

- les données d'achalandage;
- les commentaires d'un groupe de chauffeurs affectés aux lignes du secteur Aylmer;
- les commentaires des usagers transmis au Service des relations avec la clientèle ou exprimés sur les réseaux sociaux;
- les résultats des enquêtes menées autant par la STO que par des firmes externes, dont un sondage portant sur les motifs d'utilisation des Parc-o-bus Rivermead et de l'Hippodrome.

Ces analyses ont permis d'identifier certains besoins exprimés ou désagréments vécus par les usagers.

Les changements proposés visent donc à remédier à ces situations, à mieux répondre à l'ensemble des besoins des résidents du secteur et, de façon générale, à améliorer la qualité de service à la fois aux heures de pointe et en dehors des heures de pointe. Plus spécifiquement, la STO a conçu le réseau proposé avec les objectifs suivants :

- Améliorer la fluidité des déplacements;
- Offrir davantage de service dans le cœur d'Aylmer;
- Améliorer les conditions de correspondance;
- Faciliter les déplacements internes;
- Permettre une meilleure combinaison des modes (marche, vélo, autopartage);
- Favoriser les embarquements dans le centre-ville du secteur Hull au retour à la maison;
- Diminuer la pression sur les Parc-o-bus.

Plusieurs scénarios ont d'abord été élaborés lors d'ateliers de travail impliquant des employés de plusieurs services : planification, marketing, service des relations avec la clientèle, opérations. Le Service de la planification du réseau a ensuite réalisé des analyses de performance et conçu un réseau combinant les meilleures idées des différentes propositions. Ce réseau a été soumis à plusieurs groupes à l'interne, notamment des chauffeurs d'autobus et des gestionnaires de premier niveau, et a été peaufiné pour aboutir à une proposition de service initiale.

Les usagers et les citoyens de la Ville de Gatineau ont été invités à prendre connaissance de ce réseau proposé et à faire part de leurs commentaires au mois de mars 2016. Les commentaires reçus sont présentés dans le présent rapport.

Ceux-ci ont été livrés au Service de la planification du réseau dans les jours suivant la fin de la consultation afin qu'ils puissent orienter des ajustements à la proposition de service initiale.

Des modifications ont été apportées au courant du mois d'avril, et c'est une proposition de service révisée qui sera adoptée par le conseil d'administration de la STO le 28 avril 2016.

Le nouveau service entrera en vigueur le 29 août 2016.

Le processus de consultation

Objectifs de la consultation

La STO a choisi de soumettre la proposition de service initiale aux usagers et aux citoyens des secteurs concernés ainsi que de l'ensemble de la Ville de Gatineau à travers plusieurs activités de consultation.

Les objectifs de la consultation étaient les suivants :

- Informer la population des modifications proposées pour le réseau du secteur Aylmer;
- Recueillir les opinions et les commentaires afin de bonifier la proposition de service avant son adoption par le conseil d'administration.

Activités de consultation

Le processus de consultation incluait plusieurs activités participatives.

Outre les groupes de discussion et la consultation en ligne, qui sont décrits dans le détail aux pages suivantes, plusieurs rencontres ont été organisées afin de consulter des représentants de citoyens et groupes d'intérêt. Leurs commentaires ont également alimenté la révision de la proposition de service initiale.

8 mars 2016	Groupes de discussion avec des membres du panel d'usagers et des comités techniques du Service des relations avec la clientèle et d'accessibilité universelle.
10 mars 2016	Rencontre avec les conseillers municipaux et députés du secteur concerné. Présence de : <ul style="list-style-type: none">• M. Greg Fergus, député de Hull-Aylmer;• Mme Mary-Ann Dewey-Plante, représentant M. André Fortin, député de Pontiac;• Mme Josée Lacasse, conseillère municipale du district d'Aylmer;• M. Mike Duggan, conseiller municipal du district de Lucerne;• M. Richard Bégin, conseiller municipal du district de Deschênes.
15 mars-3 avril 2016	Consultation en ligne.
16 mars 2016	Rencontre du Comité technique du Service des relations avec la clientèle de la STO, notamment composé de représentants des usagers de tous les secteurs de Gatineau.
22 mars 2016	Rencontre avec les associations de quartier et autres regroupements de citoyens des secteurs Aylmer et Hull. Présence de : <ul style="list-style-type: none">• M. Richard Mayer, vice-président de l'Association des résidents de Deschênes;• Mme Sylvie Turcotte, présidente de l'Association des résidents des Jardins Taché;• Mme Karine Parenteau, attachée politique de trois conseillers municipaux dont M. Richard Bégin, du district de Deschênes.
24 mars 2016	Rencontre avec le comité de liaison Cégep Héritage / STO composé de représentants des étudiants, des employés et de la direction.

Les groupes de discussion

Recrutement et profil des participants

La STO dispose depuis 2012 de son propre panel, soit un échantillon d'usagers qui se sont inscrits sur une plateforme dédiée pour répondre à des sondages, participer à des groupes de discussion ou tester des produits ou des services à travers des projets pilotes.

Une invitation à participer à un groupe de discussion a ainsi été envoyée aux 140 membres du panel d'usagers de la STO résidant dans le secteur Aylmer.

Une sélection a été effectuée parmi les personnes intéressées pour obtenir des groupes les plus représentatifs possibles de la diversité des usagers.

Ont participé aux groupes de discussion 26 membres du panel d'usagers, dont le profil est décrit à l'annexe I, auxquels s'ajoutaient les deux membres des comités techniques du Service des relations avec la clientèle et d'accessibilité universelle résidant dans le secteur Aylmer.

Déroulement des rencontres

Les groupes de discussion ont eu lieu le mardi 8 mars en soirée au Cinéma Aylmer. Deux groupes de discussion ont été organisés : l'un en anglais, à 18 h, et l'autre en français, à 20 h.

Les rencontres se sont déroulées comme suit :

1. Présentation du contexte et du processus de révision du réseau
2. Validation des objectifs de la révision du réseau
3. Présentation du réseau proposé en pointe et en hors-pointe, questions et clarifications
4. Commentaires sur le réseau proposé, retour sur les problématiques vécues et tour de table final

Les participants ont également été invités dès le lendemain à soumettre leur opinion et commentaires additionnels sur le réseau par écrit via un formulaire de rétroaction en ligne.

Points soulevés lors des groupes de discussion

Tout d'abord, nous avons validé avec les participants la liste des problématiques vécues par les usagers que nous avons souhaité adresser avec la refonte du réseau. Les éléments présentés étaient les suivants :

- Desserte du cœur d'Aylmer;
- Conditions de correspondance;
- Synchronisation des correspondances;
- Durée des trajets;
- Surcharges à Hull en période de pointe;
- Parc-o-bus à pleine capacité;
- Manque de fréquence en dehors des heures de pointe;
- Liens entre Aylmer et le Plateau / les cégeps / le secteur Gatineau;
- Difficulté à combiner les modes (marche, vélo, autopartage).

Dans l'ensemble, les participants ont convenu que la liste était complète. Les points ajoutés étaient surtout des précisions ou des détails par rapport à des éléments déjà listés, ou bien des aspects qui sortaient du cadre de la planification du réseau.

Suite à la présentation du réseau, les participants se sont généralement montrés très enthousiastes, notamment en ce qui concerne les aspects suivants :

- La desserte directe et fréquente du cœur d'Aylmer avec le prolongement de la ligne 59 jusqu'au Parc-o-bus des Allumettières et de plusieurs autres lignes jusqu'aux Galeries Aylmer;
- Le retrait de la desserte du Parc-o-bus Rivermead par les lignes 4X, qui facilite l'embarquement des usagers qui se rendent dans les quartiers, notamment dans le secteur Hull;
- Les correspondances aux Galeries Aylmer, un lieu à distance de marche de nombreux résidents et où l'attente est plus agréable;
- La ligne locale en « huit » qui facilite les déplacements internes et les correspondances.

« Avoir une fréquence de 15 minutes jusqu'à un point où je peux marcher, prendre mon vélo ou faire des courses en attendant ma correspondance va révolutionner mes déplacements en hors-pointe : plus de fréquence, plus de choix, moins de confusion avec les correspondances. »

« Le prolongement de plusieurs lignes charnières vers les Galeries Aylmer améliorera indéniablement la desserte du cœur d'Aylmer, en particulier en hors-pointe. [...] Les ajustements pour éviter les surcharges des autobus sont les bienvenus. »

« [Le principal point positif est] la contribution à la protection de l'environnement en motivant plus de citoyens d'Aylmer à prendre le transport en commun depuis leur domicile [...]. Il y a aussi le facteur d'amélioration de la qualité de voyage. »

"[The main positive aspect is] the shift in emphasis from Rivermead to the Aylmer core proper which increases and enhances options for commuting."

Ils ont cependant soulevé certaines craintes ou problématiques :

- La réduction possible du nombre de voyages sur les lignes 4X inquiète certains participants, notamment les usagers de la ligne 40, même si le retrait d'un seul voyage est envisagé. La ligne 50 ne desservant plus le quartier des Jardins Lavigne, celle-ci sera-t-elle suffisante pour absorber l'achalandage supplémentaire, notamment si des usagers des Parc-o-bus décident de prendre l'autobus dans leur quartier?
- Avec la disparition du Parc-o-bus de l'Hippodrome et la desserte du Parc-o-bus Rivermead par la ligne 59 uniquement en direction des centres-villes, quel sera le comportement des usagers des Parc-o-bus? Stationneront-ils dans les rues résidentielles? Tenteront-ils de se rendre aux arrêts sur le chemin d'Aylmer de part et d'autre du Parc-o-bus Rivermead, ce qui pourrait soulever des enjeux de sécurité?
- Les usagers du Parc-o-bus Rivermead et ceux résidant dans le quartier Connaught se demandent si le nombre de voyages sera suffisant. L'attente sera plus longue.
- Des participants suggèrent que l'emplacement des arrêts soit revu sur le chemin d'Aylmer, car certains sont trop rapprochés et occasionnent une perte de temps.

- Certains participants auraient souhaité que les lignes d'Aylmer ne desservent plus les arrêts du secteur Val-Tétreau, et que certaines lignes desservent Ottawa sans passer par le centre-ville du secteur Hull.
- La ligne 58 débutant aux Galeries Aylmer pourrait attirer un plus grand nombre d'usagers. Plusieurs trouvent le parcours par le pont Champlain avantageux et pensent qu'il faudrait augmenter le nombre de voyages, voire offrir cette ligne en dehors des heures de pointe.
- Plusieurs participants souhaitent qu'une desserte soit maintenue dans le quartier Glenwood en dehors des heures de pointe.
- Les conditions de correspondance entre la ligne locale et les lignes 59/55 au coin des chemins d'Aylmer et Vanier (la ligne locale ne se rendant pas jusqu'au Parc-o-bus Rivermead), ainsi que la sécurité des usagers sur les chemins d'Aylmer et Lucerne ou le boulevard Wilfrid-Lavigne sont une préoccupation pour certains.
- La fréquence proposée le dimanche est insuffisante selon quelques participants.
- Un participant estime que la création de deux lignes aux 30 minutes (les lignes 55 et 59) au lieu d'une seule ligne aux 15 minutes rend le réseau plus compliqué et moins vendeur.

« Les attentes à Rivermead aux heures de pointe le matin vont être plus longues – décevant! »

« La création d'un parcours local hors-pointe sans desserte du terminus Rivermead est négative parce que les usagers seront forcés de correspondre au coin des chemins Aylmer et Vanier, alors qu'il n'y a pas de trottoirs de tous les côtés de l'intersection et que la limite de vitesse est élevée. »

« Les bus d'Aylmer continueront de desservir chaque arrêt du secteur Val-Tétreau. »

"The removal of line 51 through the current neighbourhood of Elizabeth St, particularly between Belmont and de Bordeaux, will likely cause hardship for a number of families with young children and to some elderly residents of this neighbourhood."

Le formulaire de consultation en ligne

Méthodologie

Un questionnaire SurveyMonkey a été mis en ligne du 15 mars au 3 avril 2016. Il était disponible en français et en anglais (voir Annexe II).

Afin d'être accessible au plus grand nombre, le questionnaire était également disponible sur demande en version papier. De plus, les préposés du Service des relations avec la clientèle pouvaient également proposer aux usagers de remplir le formulaire avec eux par téléphone.

Le formulaire était composé de 11 questions à choix multiple et de 4 questions ouvertes pour les usagers du transport en commun. Les non-usagers, quant à eux, étaient invités à répondre à 8 questions à choix multiple et une question ouverte.

Le temps médian requis pour répondre à l'ensemble des questions a été de 9 minutes.

Information en ligne

Toute l'information était disponible dans la section « Consultations publiques » du site Web de la STO. Celle-ci est facilement accessible à l'adresse sto.ca/consultation.

Une page principale présentait le processus de consultation et les éléments principaux de la proposition de service, ainsi que des liens vers les informations suivantes :

- Une vidéo de présentation du réseau mise en ligne sur YouTube;
- Une foire aux questions;
- Les fréquences proposées;
- Les cartes du réseau et de certaines lignes au format PDF;
- Le formulaire de commentaires.

La page principale d'information et la foire aux questions sont reproduites à l'annexe III.

Plan de communication et impacts

Afin d'encourager le plus grand nombre possible d'usagers et de citoyens à s'informer et à faire part de leurs commentaires sur son site Internet, la STO a utilisé différents outils de communication :

- Image rotative en page d'accueil du sto.ca;
- Publication d'un communiqué ayant donné lieu à des articles dans les médias suivants :
 - Le Droit;
 - Radio-Canada (Web et radio);
 - La Revue / Info07.com;
 - Bulletin d'Aylmer;
 - Rouge FM / Énergie;
 - Nouvelles Gatineau;



- Placements bilingues dans le Bulletin d'Aylmer les 16 et 23 mars;
- Plusieurs publications sur la page Facebook et le compte Twitter de la STO (8 000 vues sur Facebook et près de 1 300 impressions sur Twitter);

- Envoi d'une alerte Info-réseau (1 166 destinataires);
- Mention dans l'Infolettre de la STO du 23 mars (8 090 destinataires);
- Courriel à l'ensemble des membres du panel d'utilisateurs de la STO (622 destinataires);
- Courriel aux partenaires (associations de quartiers, regroupements d'affaires, etc.).

Tous ces envois et publications invitaient les personnes intéressées à consulter le sto.ca/consultation pour prendre connaissance des modifications proposées et remplir le questionnaire en ligne.

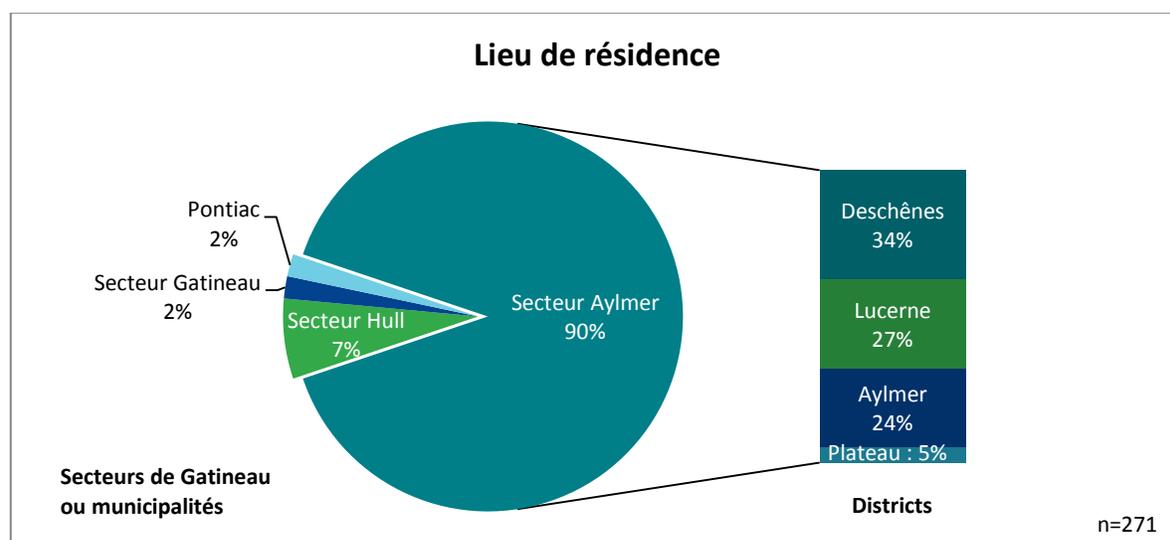
Au total, entre le 15 mars et le 3 avril, la page Web sur la révision du réseau du secteur Aylmer a été vue plus de 4 000 fois.

Quant aux vidéos de présentation du réseau publiées sur YouTube, elles ont été vues plus de 900 fois (800 vues pour la version française et 113 pour la version anglaise).

Nombre et profil des répondants

284 formulaires ont été complétés en entier.¹

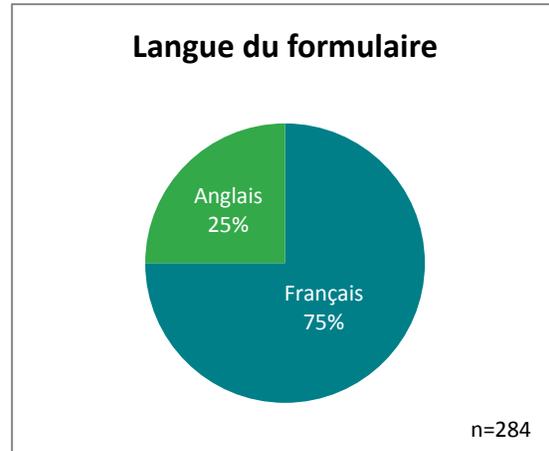
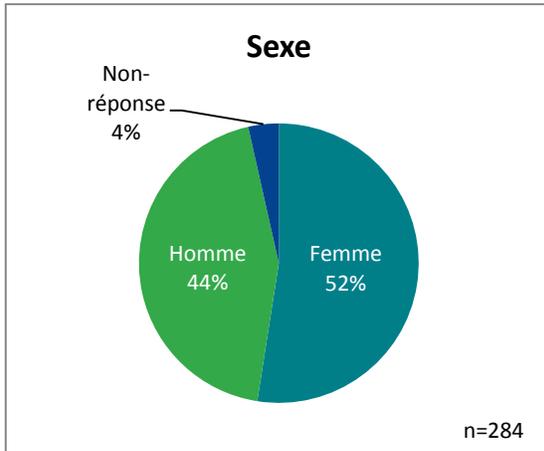
Sur la base des codes postaux valides fournis, 85 % des répondants résident dans les trois districts les plus concernés par les changements proposés, soit les districts de Deschênes, Lucerne et Aylmer.



¹ Le formulaire a été rempli sur une base volontaire, l'échantillon est donc non-aléatoire et les répondants ne sont pas représentatifs des citoyens ou des usagers du secteur Aylmer.

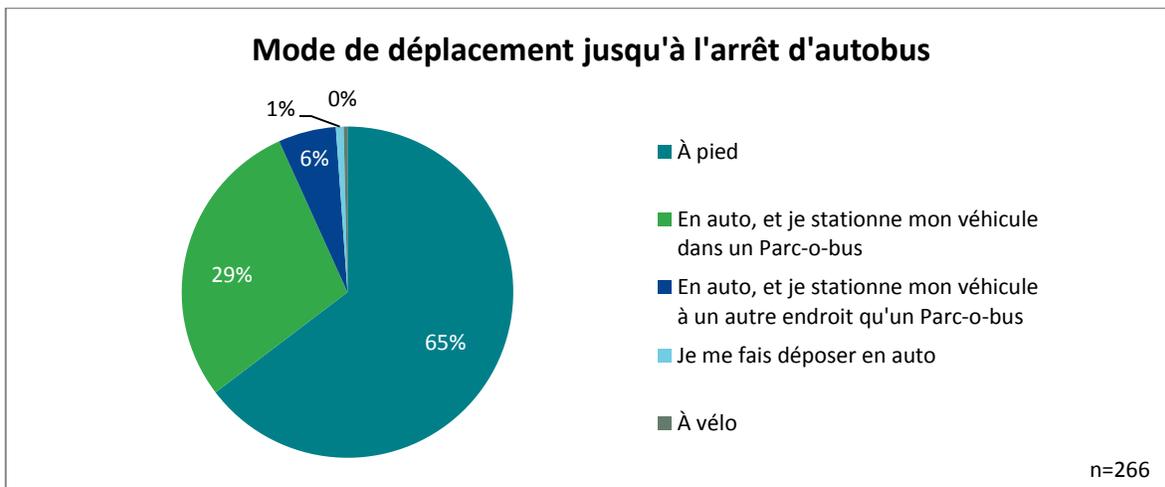
Il y a légèrement plus de femmes que d'hommes parmi les répondants.

75 % des répondants ont complété le formulaire en français, tandis que 25 % l'ont complété en anglais.



94 % des répondants sont des usagers du transport en commun, et 6 % des non-usagers.

Parmi les usagers, 65 % se rendent à l'arrêt à pied, et 35 % en voiture. Les usagers des Parc-o-bus sont surreprésentés parmi les répondants.



Présentation des points de vue exprimés

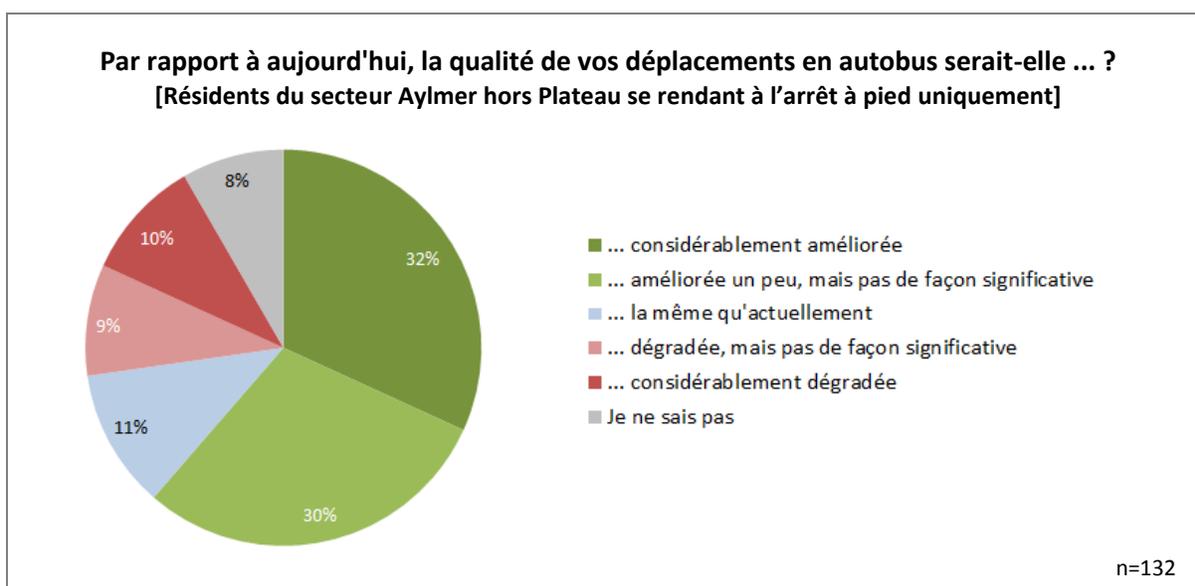
Impacts des changements sur la qualité du service

Plusieurs questions à choix multiple ont été posées aux répondants afin d'évaluer la portée des modifications proposées.

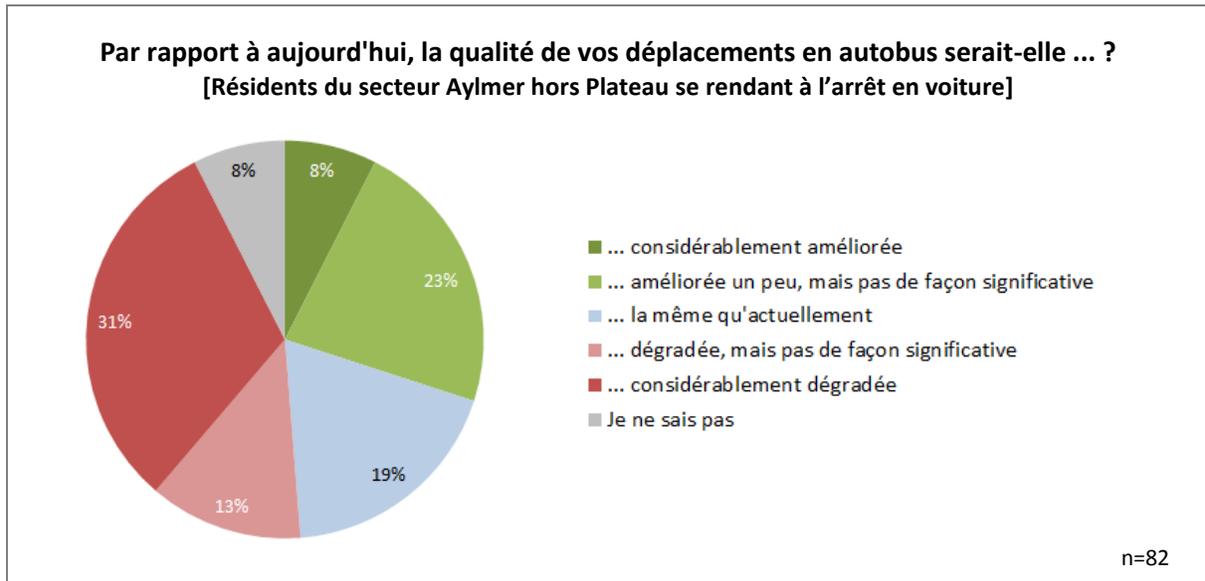
Tout d'abord, il leur a été demandé si la qualité de leurs déplacements en autobus serait améliorée ou dégradée si les changements proposés entraient en vigueur en septembre 2016.

Comme les modifications touchent principalement le secteur Aylmer, à l'exception du district du Plateau, ce sont les réponses des usagers y résidant qui sont présentées ci-dessous. De plus, les modifications ayant un impact très différent sur les utilisateurs des Parc-o-bus et les usagers qui prennent l'autobus dans leur quartier, les résultats de ces deux groupes sont présentés séparément.

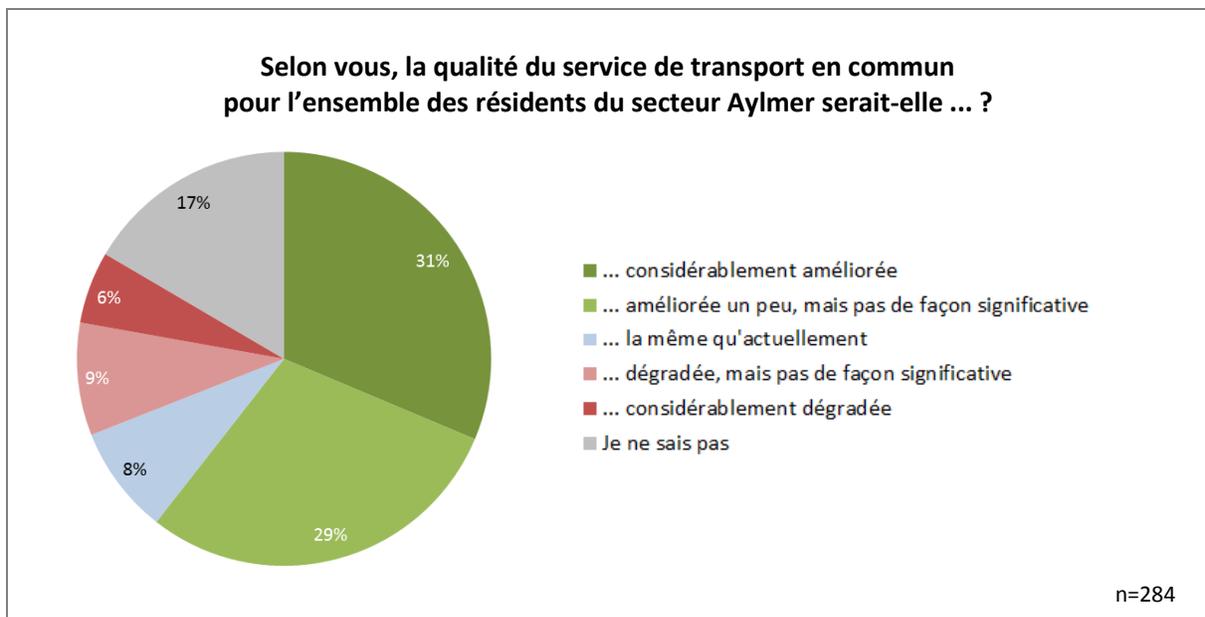
- Les usagers qui se rendent à pied à l'arrêt sont 62 % à considérer que la qualité de leurs déplacements serait améliorée considérablement ou un peu. 19 % affirment qu'elle serait dégradée.



- Quant aux usagers qui se rendent à l'arrêt en auto, ils sont 30 % à considérer que la qualité de leurs déplacements serait améliorée. 44 % estiment qu'elle serait dégradée.



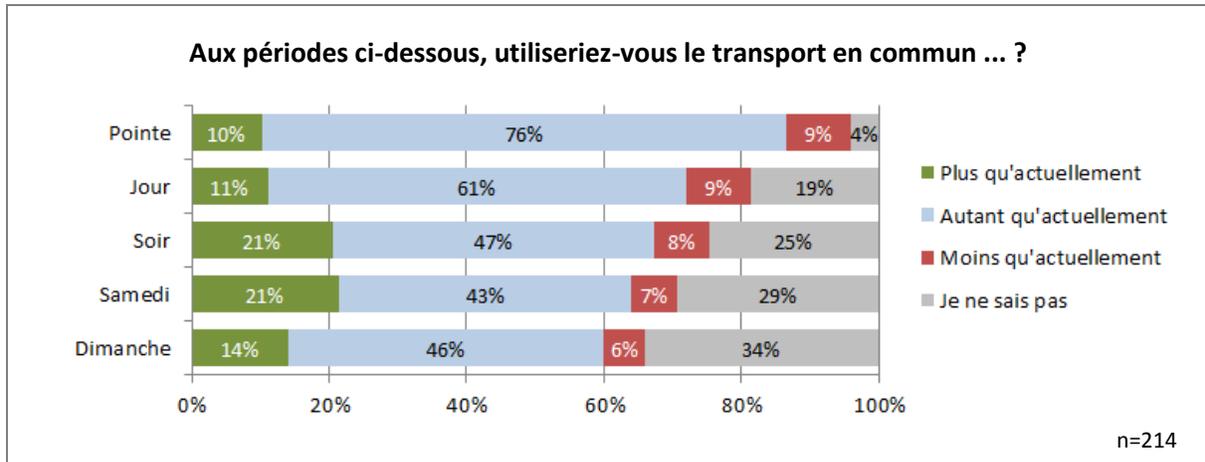
Par ailleurs, il a été demandé à l'ensemble des répondants de répondre à cette même question, non pas en fonction de leur situation personnelle, mais pour l'ensemble des résidents du secteur Aylmer. 61 % des répondants considèrent que les changements proposés constituent une amélioration du service. 14 % estiment qu'ils représentent une dégradation. 17 % des répondants ne sont pas en mesure de se prononcer.



Intentions d'utilisation du transport en commun

Les usagers ont été questionnés sur leurs intentions d'utilisation du service, sur la base des changements proposés.²

Aux heures de pointe, 10 % des usagers disent vouloir utiliser davantage le transport en commun, tandis que 9 % affirment avoir l'intention de l'utiliser moins. En dehors des heures de pointe, de 11 % à 21 % des usagers augmenteraient leur utilisation du transport en commun. La part des indécis oscille entre 19 % et 34 % selon les périodes hors-pointe.



Il a aussi été demandé aux usagers d'indiquer s'ils changeraient leurs habitudes du transport en commun, et de quelle façon.

- 36 répondants affirment avoir l'intention de prendre plus souvent l'autobus.

« Je vais être en mesure d'accroître mon utilisation de l'autobus les soirs de semaine et les fins de semaine pour faire des sorties, étant donné la nouvelle facilité à accéder à Aylmer. »

“Yes I would be able to do local travel with my kids on weekends that my husband has the car for work...groceries, shopping, library, pool, rinks, beach, etc.”

“Yes I would probably buy a monthly pass and use my car a lot less.”

“Increased service to/from Tunney's Pasture would allow me to begin to commute by bus again.”

² La question a également été posée aux non-usagers mais le nombre de répondants (n=16) n'est pas suffisant pour permettre de tirer des conclusions des résultats.

- 31 personnes disent devoir questionner leur utilisation du transport en commun, notamment s'ils ne peuvent plus avoir un stationnement aux Parc-o-bus et si la ligne 57 est supprimée.

« Nous allons reconsidérer notre moyen de transport si nous ne pouvons plus stationner à Rivermead/Hippodrome. »

“If my wait time at the POB increases with no other options for accessing the STO I may have to look into other options like renting a parking space downtown.”

« Avec l'abolition de la ligne 57 je vais reconsidérer mon abonnement à la STO puisque je travaille à l'édifice Fontaine. »

- 21 répondants pensent prendre l'autobus depuis leur domicile plutôt que de se rendre au Parc-o-bus, soit à chaque fois ou plus souvent qu'actuellement.

« Je n'aurais plus besoin de me stationner au Parc-o-bus Rivermead et je pourrais partir de la maison en autobus. Ceci pourrait raccourcir mon temps de transport de 1 heure à 1/2 heure. Ma qualité de vie serait grandement améliorée. Merci d'améliorer ma qualité de vie et celle des résidents d'Aylmer. »

« Si vous rallongez la ligne 58, je n'aurai plus besoin d'auto pour me rendre au Parc-o-bus. En plus mes heures de travail seront plus flexibles. En ce moment je dois prendre 2 bus pour se rendre à Tunney's Pasture du centre-ville d'Aylmer. »

“Would probably no longer use the park-and-ride unless absolutely necessary for whatever reason.”

- 10 répondants pensent utiliser un autre Parc-o-bus que celui qu'ils utilisent actuellement.

“I will no longer be parking at Rivermead and my teenage children will be able to take the 59 all the way to des Allumettières. We live in the Pontiac but use STO to commute to work and school and part-time jobs on the weekend. As a parent, I will be able to pick up my kids from des Allumettières instead of Rivermead thus saving a lot of gas and time and effort.”

Points positifs

Les répondants ont été invités à répondre à la question suivante : « Selon vous, parmi les changements proposés, quel est en quelques mots le principal point positif? ».

Les deux éléments les plus mentionnés sont les services directs jusqu'au cœur d'Aylmer (notamment le prolongement de la ligne 59) et l'arrêt de la desserte du Parc-o-bus Rivermead par les lignes de pointe (lignes « 4X » soit les lignes 40, 41, 44, 45, 46, et 47).

Commentaire	Occurrences
Prolongement de la ligne 59 / services directs jusqu'au cœur d'Aylmer	73
Pas d'arrêt des lignes 4X au POB Rivermead	54
Meilleures fréquences	38
Augmentation de la fréquence de la ligne 59 aux heures de pointe	17
Modifications à la ligne 800	13
Modifications aux lignes 49 et 50	13
Création de la ligne locale en « 8 »	12
Amélioration générale	12
Création de la ligne 55	11
Prolongement de la ligne 58	6
Correspondances aux Galeries Aylmer	5

« Le prolongement de la ligne 59 jusqu'à la rue Principale et l'ajout de la ligne 55, ce qui permettra un voyage non-interrompu jusqu'au centre-ville d'Ottawa en dehors des heures de pointe. »

« L'utilisation des Galeries Aylmer comme le point central des correspondances, et la réduction des correspondances vers le centre d'Aylmer. »

« Plus d'arrêt au Parc-o-bus Rivermead. Je travaille à Hull et trop souvent le soir les autobus d'Aylmer passent tout droit. Et comme le 40 est l'autobus que je prends, difficile de se rendre chez soi. »

« Les autobus 44 et 46 qui n'auront plus à arrêter au Parc-o-bus Rivermead. Il y aura plus de place pour ceux qui font leur trajet complet en autobus. »

« Prolongement de la ligne 58 plus loin que Rivermead. Je n'aurai plus besoin d'aller stationner au Parc-o-bus pour prendre cette ligne. »

Éléments à reconsidérer et autres commentaires

Deux autres questions ouvertes ont été posées, à savoir : « Selon vous, y a-t-il un élément de la proposition de service que la STO devrait absolument reconsidérer ou modifier? », et « Avez-vous d'autres commentaires, remarques ou interrogations concernant les changements proposés? ».

Comme les réponses à la deuxième question incluaient souvent également des demandes de modifications, les réponses aux deux questions ont été regroupées et analysées ensemble.

Ci-après la liste complète des éléments mentionnés par les répondants par catégories ainsi que le nombre de répondants ayant cité chacun des éléments :

Demandes de révision en profondeur des services / Infrastructures**74**

- Mise en place d'un service express ou à arrêts limités 34
- Utilisation du boulevard des Allumettières 16
- Utilisation du pont Champlain pour relier Aylmer à Ottawa 12
- Service direct vers Ottawa sans passer par Hull 9
- Améliorations / ajouts de voies réservées 3
- Utilisation d'autres axes que Taché / Portage 1

« Il serait bon à l'avenir de considérer une zone à arrêts limités dans Val-Tétreau pour les lignes 4X, afin de desservir uniquement les points principaux du secteur (UQO et intersections Taché/St-Joseph et Taché/St-Raymond). »

« La durée du trajet pourrait être drastiquement diminuée s'il y avait plus d'autobus qui utilisaient soit le pont Champlain ou le pont Alexandra via le boulevard des Allumettières. [...] Une bonne idée serait d'avoir des lignes qui visent les fonctionnaires de Hull et d'autres qui visent ceux d'Ottawa tout en empruntant le Pont Champlain. »

« Pour les usagers d'Aylmer, vous devez faire des trajets qui utilisent le pont Champlain vers le centre-ville d'Ottawa sans passer par le centre-ville de Hull et d'autres circuits qui vont au centre-ville de Hull seulement. »

Desserte des Parc-o-bus et nombre de places disponibles**67**

- Maintenir l'arrêt des lignes 4X à Rivermead / la ligne 59 ne suffira pas à l'achalandage du POB 27
- Aggrandir le POB Rivermead / construire un autre POB 22
- Ne pas fermer le POB Hippodrome 17
- Faire commencer des voyages de la ligne 59 à Rivermead 5

« La fermeture du Parc-o-bus Hippodrome. Je ne suis pas convaincu que les mesures proposées vont réduire suffisamment l'achalandage pour que Rivermead suffise à la demande. »

« Vu la fermeture du POB Hippodrome, avez-vous l'intention d'en construire un autre? Ceci ne ferait aucun sens de ne pas en construire un autre car plusieurs des lignes locales ne sont pas fréquentes, et presque souvent en retard... »

“Need to continue to leave the 40 lines going to Rivermead. Most people park there to have the opportunity to catch multiple lines of buses as otherwise, need to be very exact on timing when heading to any park-and-ride. You are lessening the options for us riders.”

“The amount of service to Rivermead POB being reduced from 7 or more lines to just 1 during peak hours is the change that should be re-examined. I take the bus most often during these peak times since I live closest to the Rivermead POB and thus cannot commute to another POB unlike others who may live closer to other options (Allumettières). By reducing the number of options (both in the morning and at night) the frequency of viable options is reduced from a bus every 3-5 minutes to what is claimed to be every 6 minutes.”

Lignes 4X**20**

- Augmenter / ne pas diminuer la fréquence des lignes 4X (notamment ligne 45) 5
- Plus de voyages en fin de période de pointe le matin et l'après-midi (lignes 40, 45 et 47) 3
- Ligne 40 / Jardins Lavigne
 - Augmenter le service (plus de fréquence / plus de lignes) 7
 - Réduire les temps de parcours 3
 - Réduire les distances de marche 3

"If there is not going to be service for Rivermead station then why not have the 45 run more frequently or add another bus route to the list for the residents who are around the Lucerne area. Many of us do drive to Rivermead because the bus option of the 45 is highly inadequate and not at all frequent enough for some of us to get to and from work without driving to a park and ride."

« Les changements selon moi ne desservent pas suffisamment les quartiers pour que les gens puissent cesser d'utiliser le Parc-o-bus. Par exemple, j'aimerais mieux prendre le 47 dans mon quartier que de conduire jusqu'au Parc-o-bus. Mais le 47 cesse trop tôt le matin - je voudrais le prendre entre 8h40 et 9h. Les heures de pointe de vos autobus ne sont pas bien ajustées. Si le parc-o-bus Hippodrome ferme (il est utilisé surtout par les gens qui vont travailler entre 8h et 9h), il faudrait une autre option dans les quartiers à ces heures-là. »

Service sur la ligne 58**16**

- Améliorer la fréquence aux heures de pointe 6
- Plus grande étendue de service aux heures de pointe (plus tard) 5
- Départ du Parc-o-bus des Allumettières 4
- Service sur l'heure du midi / en dehors des heures de pointe 3

« Extension de la période de service, de 1 à 2 trajets supplémentaires matin (9h00, 9h30) et soir (17h45, 18h15) pour le parcours 58 qui dessert Aylmer (Rivermead) et Tunney's Pasture (Ottawa). »

« Le tracé de la 58 est trop court. Il requiert pour la majorité des usagers une correspondance. Le manque de correspondance avec une attente de 5 minutes m'a forcé à choisir le stationnement incitatif puisqu'une correspondance manquée en raison du retard du premier autobus arrivait trop souvent et équivalait à une attente de 29 minutes ou plus. J'ai peur que les correspondances ne fonctionneront toujours pas. Le 58 devrait être rallongé en utilisant Wilfrid-Lavigne et les Allumettières. »

Desserte des quartiers et générateurs de déplacement 16

- Conserver une desserte en dehors des heures de pointe dans Glenwood 4
- Service pour le Parc Champlain (chemin McConnell) – extension de la ligne 54, alternance 49/54, correspondance 54/59, service en dehors des heures de pointe 4
- Service plus direct vers l'hôpital de Gatineau 2
- Desserte pour la promenade Sussex, sous le viaduc King Edward 2
- Service sur la rue des Grands-Châteaux 1
- Service sur le chemin de la Montagne 1
- Service hors-pointe sur Victor-Beaudry 1
- Service hors-pointe sur Samuel-Edey 1

“Please do NOT discontinue the bus in Glenwood. There are many elderly residents here who rely on the proximity of the bus to their homes. Having them walk a considerable distance to the mall or down to Lucerne is not a way to solve the issue.”

Ligne 57 15

- Conserver la ligne 57 15
 - Pour la desserte de l'édifice Fontaine 8
 - Pour offrir un service direct vers Maisonneuve, Gréber et Fournier 2
 - Pour un service supplémentaire dans le centre-ville du secteur Hull 2

« Le retrait de la ligne 57, ligne que j'emprunte pour me rendre au travail matin et soir. Je travaille au coin de Sacré-Cœur et Laurier. La ligne 57 me permettait de prendre qu'un seul autobus à partir de Rivermead. »

« L'extraction des gens du centre-ville d'Ottawa et particulièrement celui du centre-ville de Hull. En retirant la ligne 57, vous retirez la chance [pour] les gens de prendre un autobus vide pour le remplir. »

Service en hors-pointe 11

- Augmenter la fréquence le dimanche / la fin de semaine 4
- Augmenter la fréquence le soir 2
- Augmenter la fréquence de la ligne locale 2
- Service plus tard le soir 2
- Assurer une meilleure transition entre les services de pointe et hors-pointe 1

« La fréquence du réseau est passable aux heures de pointe. Il faudrait des fréquences plus élevées les soirs de semaine et toute la fin de semaine, en particulier pour les lignes principales se dirigeant vers les secteurs principaux (Aylmer, Hull, Gatineau, Buckingham) et passant sur les grandes artères, comme pour les lignes 59, 37, 38, 39, et 97. »

Lignes 49 et 50**13**

- Ligne 49
 - Conserver le parcours de la ligne 49 par Amérique-française et Conservatoire 5
 - Prolonger la ligne 49 jusqu'au Parc-o-bus des Allumettières 2
 - Augmenter la fréquence de la ligne 49 2
 - Service plus tard le soir en fin de semaine sur la ligne 49 2
- Ligne 50
 - Garder le départ de la ligne 50 au Parc-o-bus des Allumettières 6
 - Conserver la boucle autour de l'hôpital sur la ligne 50 1

« Reconsidérer les usagers qui habitent sur la rue Conservatoire qui prennent la ligne 49. »

« J'aimerais suggérer que les lignes 49 et 50 offrent leurs services la fin de semaine jusqu'aux mêmes heures que durant la semaine [...]. Personnellement, je ne comprends pas pourquoi que le seul bus qui part de Rivermead et qui passe par le Plateau finit aussi tôt la fin de semaine, la période de la semaine où les gens nécessitent un transport tard le soir. »

« Ma fille va au CEGEP et prend le 50 le matin au coin de Maurice Duplessis et le Boulevard Lavigne [...] - cette ligne a complètement disparu du secteur Jardins Lavigne. Elle devra prendre le 40 (qui ne descend pas Lavigne et ne connecte pas aux Galeries) et devra faire tout le secteur derrière le McDo et descendre quelque part au chemin d'Aylmer pour espérer attraper le 50. Ça n'a aucun bon sens. Je ne vois aucune amélioration et c'est même une grosse DÉTÉRIORATION du service. »

Service dans le district du Plateau (sauf lignes 49/50)**11**

- Améliorer la fréquence des lignes de pointe 4
- Augmenter le service en dehors des heures de pointe (fréquence, étendue, desserte) 4
- Améliorer le service sur Pink / Vanier 1
- Réduire les distances de marche jusqu'aux arrêts 1
- Construire un Parc-o-bus dans le Plateau 1

« Plus de fréquence sur les lignes boul. Du Plateau (ex; 22, 24, 25...). »

« J'aimerais bien que quelque chose soit fait à la 39 et 49 pour qu'ils passent plus fréquemment. »

Ligne 800**5**

- Augmenter la fréquence de la ligne 800 4
- Offrir la ligne 800 en fin de semaine 1
- Prolonger la ligne 800 jusqu'au Parc-o-bus des Allumettières 1

« La ligne 800 devrait aussi passer pendant les fins de semaine et si possible la prolonger jusqu'au Parc-o-bus des Allumettières au lieu d'utiliser la ligne 59. »

Sécurité et confort **8**

- Aménagements / installation d'abribus (chauffés) aux Galeries Aylmer 5
- Sécurité de la correspondance à l'intersection Vanier / chemin d'Aylmer 2
- Installation d'abribus aux arrêts les plus achalandés 1

« Il serait intéressant d'avoir une station un peu comme celles des promenades aux Galeries d'Aylmer pour que les transferts (particulièrement à l'hiver ou quand il pleut) soient plus agréables. »

« Si le budget le permet, réviser la possibilité d'ajouter des abris à des endroits les plus utilisés dans le secteur Aylmer. »

Fiabilité / rapidité **5**

- Éviter le phénomène de grappes d'autobus (*bus bunching*) 3
- Revoir l'espacement des arrêts sur le chemin d'Aylmer 1
- Signalisation pour faciliter la sortie des Terrasses de la Chaudière sur Taché 1

Impact sur les résidents **2**

- Bruit et pollution accrus pour les résidences situées à proximité du terminus des Galeries Aylmer 1
- Impact de la circulation accrue et respect des limitations de vitesse sur le chemin Vanier 1

À noter que 20 répondants ont mentionné qu'ils ne voyaient aucun élément à reconsidérer et que la proposition amènerait une amélioration générale de la qualité de service.

« Je n'en vois pas, c'est globalement une excellente proposition. »

« Tout est positif dans ces changements. Aylmer passera ainsi du statut de banlieue à celui de ville. »

Interrogations et incompréhensions

Plusieurs répondants ont fait part d'interrogations quant au réseau proposé. De plus, certains commentaires démontraient que certains aspects de la proposition de service n'étaient pas bien connus ou compris.

Les interrogations et incompréhensions portaient principalement sur les éléments suivants :

- La possibilité et le lieu des correspondances entre les lignes 4X et les lignes 49, 50, 58 et 800;
- La possibilité de correspondre au Parc-o-bus de l'Hippodrome après sa fermeture;
- Le prolongement des différentes lignes jusqu'aux Galeries Aylmer ou au Parc-o-bus des Allumettières;
- L'impact de l'arrêt de la desserte de Rivermead par les lignes 4X sur la possibilité d'embarquer dans les autobus;
- La fréquence offerte sur chacune des lignes, en particulier sur les lignes 4X (augmentation ou diminution du nombre de voyages offerts);
- La capacité des voyages de la ligne 59 à embarquer les utilisateurs du Parc-o-bus Rivermead;
- La fréquence inchangée offerte par la combinaison des lignes 59 et 55;
- La ligne 55 offerte en période de pointe, mais en contre-pointe uniquement (c'est-à-dire seulement en direction d'Aylmer le matin et en direction d'Ottawa l'après-midi);
- La suppression des lignes locales actuelles (51, 52 et 53);
- Le fonctionnement de la ligne locale et de la correspondance avec les lignes 59 et 55.

Conclusion et pistes de réflexion

Avec près de 300 formulaires complétés, la consultation en ligne a permis à la STO de recevoir de nombreux commentaires de la population, et ainsi, de bien saisir et mesurer la réaction des usagers aux différentes modifications proposées.

Sur la base du réseau initialement proposé, on constate que de nombreux usagers voient une amélioration significative du service de transport en commun. Le déplacement du point central du réseau au cœur du secteur Aylmer (Galeries Aylmer, rue Principale) offrira de nouvelles possibilités de déplacements aux résidents.

Toutefois, plusieurs ajustements et ajouts de services ont été demandés par la population. Répondre aux demandes les plus légitimes en fonction des budgets disponibles permettra de bonifier la proposition de service de façon importante pour plusieurs usagers.

De plus, certains éléments devront être bien communiqués pour rassurer les usagers.

En dehors des heures de pointe, le réseau sera totalement remanié. Plusieurs lignes existantes seront abolies tandis qu'une ligne inédite sera introduite, soit la ligne locale au parcours en forme de « 8 ». Certains répondants ont tout de suite saisi les possibilités offertes par ce nouveau réseau, mais ce profond changement peut être insécurisant pour plusieurs. La STO devra bien communiquer son fonctionnement précis, notamment les lieux des correspondances ainsi que les aménagements qui y seront apportés.

Aux heures de pointe, les modifications apportées à la desserte des Parc-o-bus suscitent des réactions divisées chez les usagers.

D'une part, on voit une forte adhésion des usagers des lignes 4X, même si des incertitudes persistent. En effet, certains craignent que les correspondances ne soient plus permises ou doutent de l'impact sur la possibilité d'embarquer dans leur ligne.

D'autre part, les usagers des Parc-o-bus sont généralement défavorables à la nouvelle desserte. Là encore, la réaction est en partie conditionnée par certaines inquiétudes, notamment quant à la date de fermeture du Parc-o-bus de l'Hippodrome et la possibilité d'embarquer dans la ligne 59, dont les horaires n'ont pas encore été communiqués. Il s'agit donc pour la STO de bien anticiper et accompagner les changements d'habitudes.

À noter toutefois que plusieurs usagers des Parc-o-bus ont émis des commentaires élogieux sur les changements, car ils auront la possibilité d'emprunter une des lignes prolongées jusqu'au Parc-o-bus des Allumettières ou aux Galeries Aylmer, ou préféreront utiliser leur ligne de quartier.

Par ailleurs, le fait qu'un nombre important de commentaires traitent d'éléments qui dépassent le cadre de la révision du réseau à court terme montre que les résidents du secteur Aylmer ont de grandes attentes pour des services de transport collectif encore plus performants.

Annexe I - Composition des groupes de discussion

	1 ^{er} groupe	2 ^e groupe	Total
Quartier de résidence			
des Cèdres	2	1	3
Glenwood	3	2	5
Lakeview	1	2	3
Macleod	1	1	2
Manoir Lavigne	1	1	2
Rivermead		1	1
de la Seigneurie	3	2	5
Vieux-Aylmer	2	2	4
Wychwood		1	1
Sexe			
Homme	7	6	13
Femme	6	7	13
Groupe d'âge			
16 à 24 ans	1	1	2
25 à 34 ans	3	3	6
35 à 44 ans	3	4	7
45 à 54 ans	3	3	6
55 à 64 ans	3	2	5
Occupation principale			
Travailleur à temps plein	10	12	22
Travailleur à temps partiel	1		1
Retraité	1		1
Étudiant	1	1	2
Usager du réseau hors-pointe			
Oui	6	5	11
Non	7	8	15
Utilisateur d'un Parc-o-bus			
Oui	3	2	5
Non	10	11	21
Total	13	13	26

Annexe II - Formulaire de commentaires en ligne



Changements proposés au réseau du secteur Aylmer

Avant de commencer...

Assurez-vous d'avoir pris connaissance des modifications proposées en visitant la page qui y est dédiée au sto.ca.

Consultez notamment :

- [La page d'information](#)
- [La vidéo de présentation du réseau proposé](#)
- [La foire aux questions](#)

Pour toute précision ou clarification sur la proposition de service, veuillez appeler le Service des relations avec la clientèle au 819 770-3242 ou envoyer un courriel à enquetes@sto.ca.

Veillez noter qu'un astérisque devant le numéro de la question (*) indique qu'une réponse est exigée pour continuer.

* 1. Êtes-vous actuellement usager du transport en commun sur le réseau de la STO?

- Oui
- Non

Suivant

[Si usager du transport en commun]



Changements proposés au réseau du secteur Aylmer

Votre utilisation du transport en commun

* 2. En général, à quelle fréquence prenez-vous l'autobus aux périodes ci-dessous?

	Toujours	Souvent	Rarement	Jamais
En semaine, en période de pointe (avant 9 h et entre 15 h et 18 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En semaine, le jour (entre 9 h et 15 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En semaine, le soir (après 18 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le samedi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le dimanche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 3. Depuis votre domicile, comment vous rendez-vous généralement à l'arrêt d'autobus?

- À pied
- À vélo
- En auto, et je stationne mon véhicule dans un Parc-o-bus
- En auto, et je stationne mon véhicule à un autre endroit qu'un Parc-o-bus (sur rue ou dans un autre stationnement)
- Je me fais déposer en auto

Précédent

Suivant

[Si utilisateur d'un Parc-o-bus]



Changements proposés au réseau du secteur Aylmer

Votre utilisation du transport en commun (2/2)

* 4. Dans quel Parc-o-bus stationnez-vous le plus souvent votre véhicule?

- Des Allumettières
- Galeries Aylmer
- Hippodrome
- Rivermead
- Saint-Dominique
- Autre (veuillez préciser) :

Précédent

Suivant

Changements proposés au réseau du secteur Aylmer

Commentaires sur les modifications proposées

5. Selon vous, parmi les changements proposés, quel est en quelques mots le principal point positif?

6. Selon vous, y a-t-il un élément de la proposition de service que la STO devrait absolument reconsidérer ou modifier?

7. Avez-vous d'autres commentaires, remarques ou interrogations concernant les changements proposés exclusivement?

Si les changements proposés entraient en vigueur en septembre 2016 :

* 8. Par rapport à aujourd'hui, la qualité de vos déplacements en autobus serait-elle ... ?

- ... **considérablement améliorée**
- ... **améliorée** un peu, mais pas de façon significative
- ... la même qu'actuellement
- ... **dégradée**, mais pas de façon significative
- ... **considérablement dégradée**
- Je ne sais pas

* 9. Selon vous, la qualité du service de transport en commun pour l'ensemble des résidents du secteur Aylmer serait-elle ... ?

- ... **considérablement améliorée**
- ... **améliorée** un peu, mais pas de façon significative
- ... la même qu'actuellement
- ... **dégradée**, mais pas de façon significative
- ... **considérablement dégradée**
- Je ne sais pas

* 10. Aux périodes ci-dessous, utiliseriez-vous le transport en commun ... ?

	Plus qu'actuellement	Autant qu'actuellement	Moins qu'actuellement	Je ne sais pas
En semaine, en période de pointe (avant 9 h et entre 15 h et 18 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En semaine, le jour (entre 9 h et 15 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En semaine, le soir (après 18 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le samedi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le dimanche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Changeriez-vous vos habitudes d'utilisation du transport en commun? De quelle façon?

Précédent

Suivant

[Si non-usager du transport en commun]



Changements proposés au réseau du secteur Aylmer

Commentaires sur les modifications proposées

* 2. Avez-vous déjà été un usager du transport en commun sur le réseau de la STO?

- Oui, il y a moins de 5 ans
- Oui, il y a 5 ans ou plus
- Non, je n'ai jamais été usager du transport en commun

3. Avez-vous des commentaires, remarques ou interrogations concernant les changements proposés exclusivement?

Si les changements proposés entraient en vigueur en septembre 2016 :

* 4. Selon vous, la qualité du service de transport en commun pour l'ensemble des résidents du secteur Aylmer serait-elle ... ?

- ... considérablement **améliorée**
- ... **améliorée** un peu, mais pas de façon significative
- ... la même qu'actuellement
- ... **dégradée**, mais pas de façon significative
- ... considérablement **dégradée**
- Je ne sais pas

* 5. Pensez-vous que vous utiliseriez le transport en commun aux périodes ci-dessous?

	Oui	Non	Je ne sais pas
En semaine, en période de pointe (avant 9 h et entre 15 h et 18 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En semaine, le jour (entre 9 h et 15 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En semaine, le soir (après 18 h)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le samedi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le dimanche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Précédent

Suivant

Changements proposés au réseau du secteur Aylmer

Votre profil

Merci de répondre à ces quelques questions qui nous permettront de nous assurer de la représentativité des résultats et de faire des regroupements.

Vos réponses restent cependant totalement anonymes.

* 12. Êtes-vous ... ?

- Une femme
- Un homme
- Je préfère ne pas répondre

* 13. Quelle est votre occupation principale ?

- Travailleur à temps plein
- Travailleur à temps partiel
- Étudiant
- À la maison
- Sans emploi / en recherche d'emploi
- Retraité
- Je préfère ne pas répondre
- Autre (veuillez préciser) :

* 14. Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ?

- Moins de 25 ans
- 25 à 34 ans
- 35 à 44 ans
- 45 à 54 ans
- 55 à 64 ans
- 65 à 74 ans
- 75 ans et plus
- Je préfère ne pas répondre

* 15. Quel est le code postal de votre domicile ?

Code postal au format A1A 1A1 :

Merci de nous avoir fait part de vos commentaires!

Cliquez sur le bouton "Terminé" ci-dessous pour enregistrer vos réponses.

Précédent

Terminé

Annexe III - Page Web et foire aux questions

Révision du réseau du secteur Aylmer

Modifications proposées au réseau pour une mise en service le 29 août 2016

Description du projet

Pourquoi une révision du réseau maintenant?

La dernière refonte du réseau d'Aylmer date de 2007. Depuis cette date, plusieurs ajouts et changements ont été effectués afin d'accompagner les nombreux développements résidentiels dans le secteur.

Cette année, la STO a souhaité revoir le réseau de manière plus approfondie afin de **mieux répondre aux besoins de la population et améliorer la qualité de service.**

De plus, cette révision s'inscrit dans un contexte où plusieurs enjeux auront des impacts sur le réseau dans le futur :

- **Parc-o-bus de l'Hippodrome** : Ce Parc-o-bus a toujours eu une vocation temporaire. La STO n'est que locataire et le développement immobilier est imminent sur ce terrain. Le Parc-o-bus est donc voué à être fermé. L'agrandissement du Parc-o-bus Rivermead est une option considérée, mais ne compenserait pas pour le nombre d'emplacements retirés. C'est pourquoi la STO souhaite encourager les usagers à prendre l'autobus à proximité de leur domicile par une amélioration du service, en plus de mieux desservir l'ensemble des Parc-o-bus sur le territoire (des Allumettières, Galeries Aylmer) afin d'optimiser l'utilisation des infrastructures existantes.
- **Étude de l'ouest** : Les modifications au réseau de transport en commun suite aux résultats de l'étude d'opportunité pour un système de transport collectif rapide dans la partie ouest de la ville de Gatineau commenceront à être implantées à moyen ou long terme, mais le secteur Aylmer avait besoin d'ajustements à court terme. Les améliorations apportées font partie d'un réseau intermédiaire et ne viennent, en aucun temps, influencer les conclusions de l'étude.

Démarche de consultation et de révision du réseau

C'est à l'automne dernier que la STO a procédé à l'analyse de plusieurs intrants dont les données d'achalandage, les commentaires des usagers transmis au Service à la clientèle et sur les réseaux sociaux combiné aux résultats des enquêtes menées à l'interne auprès du panel d'usagers ainsi que par des firmes externes. Les constats tirés de cette analyse ont permis d'identifier **plusieurs pistes d'amélioration, ce qui a mené à la conception du réseau proposé.**

Ainsi, les **changements proposés** visent à résoudre des problématiques vécues par certains usagers et à **améliorer la qualité de service aux heures de pointe et en dehors des heures de pointe**, avec les objectifs suivants :

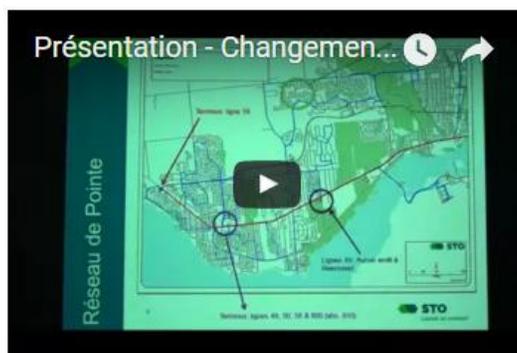
- Améliorer la fluidité des déplacements;
- Offrir davantage de service dans le cœur d'Aylmer;
- Améliorer les conditions de correspondance;
- Faciliter les déplacements internes;
- Permettre une meilleure combinaison des modes (marche, vélo, autopartage);
- Favoriser les embarquements dans le centre-ville du secteur Hull au retour à la maison;
- Diminuer la pression sur les Parc-o-bus.

Étapes du projet

- 8 mars 2016 : groupes de discussion avec une vingtaine d'usagers du secteur Aylmer membres du panel d'usagers de la STO
- **15 mars au 3 avril 2016 : consultation des usagers et de la population**
- Avril 2016 : ajustements en fonction des commentaires reçus
- 28 avril 2016 : adoption du réseau par le conseil d'administration de la STO
- **29 août 2016** : entrée en vigueur du nouveau service

Le réseau proposé

De façon générale



- Une **desserte directe et fréquente du cœur d'Aylmer**, aux 15 minutes ou moins du lundi au samedi;
- Des **correspondances conviviales** aux Galeries Aylmer grâce au prolongement de la ligne 59 jusqu'au Parc-o-bus des Allumettières via le chemin Eardley et des lignes 49, 50, 58 et 800 jusqu'aux Galeries Aylmer, ainsi qu'à la création d'une nouvelle ligne 55 via Broad;
- Des **déplacements locaux facilités** grâce à une ligne en « huit », offerte la majeure partie du temps aux 30 minutes dans les deux directions;
- Un **lien est-ouest renforcé** avec la ligne 800, qui sera désormais offerte du lundi au vendredi dans les deux directions, et aux 30 minutes en période de pointe;
- Des **trajets plus rapides vers les cégeps** grâce à des parcours plus directs sur les lignes 49 et 50.

[Consulter les fréquences proposées \(PDF\)](#)

Aux heures de pointe

- Une **qualité de service améliorée dans les quartiers** avec des parcours plus rapides, plus fiables et plus de places disponibles sur les lignes 40, 41, 44, 45, 46 et 47, qui ne s'arrêteront plus au Parc-o-bus Rivermead;
- Une **desserte du Parc-o-bus Rivermead par la ligne 59 exclusivement en direction des centres-villes** avec un nombre de voyages accru, mais aussi les lignes 49, 50, 58 et 800 pour les destinations hors centres-villes.

[Consulter la carte du réseau aux heures de pointe \(PDF\)](#)

En dehors des heures de pointe

- Une **desserte directe de plusieurs quartiers, représentant 30 % des foyers du secteur Aylmer**, grâce à l'alternance entre la ligne 59 (via Eardley) et la ligne 55 (via Wilfrid-Lavigne, Broad et le quartier Mcleod), aux 30 minutes chacune du lundi au samedi;
- Un **accès rapide** à ces lignes grâce à la ligne locale en « huit », qui facilite également les déplacements à l'intérieur du secteur Aylmer.

[Consulter la carte du réseau en dehors des heures de pointe \(PDF\)](#)

Plus d'informations et foire aux questions

Pour plus d'informations consultez :

- [La foire aux questions](#)
- [Les fréquences proposées \(PDF\)](#)
- [La carte du réseau aux heures de pointe \(PDF\)](#)
- [La carte du réseau en dehors des heures de pointe \(PDF\)](#)
- [Le parcours de la ligne 49 \(PDF\)](#)
- [Le parcours de la ligne 50 \(PDF\)](#)
- [Le parcours de la ligne 55 \(PDF\)](#)
- [Le parcours de la ligne 59 \(PDF\)](#)
- [Le parcours de la ligne locale \(indiqué en rouge\) \(PDF\)](#)

Faites nous part de vos commentaires avant le 3 avril!

[Remplissez le formulaire maintenant.](#)

Pour nous joindre

Pour toute question concernant les modifications proposées, appelez le [Service des relations avec la clientèle](#) au 819 770-3242.

Foire aux questions

1. Pourquoi faire les changements maintenant?

La dernière refonte du réseau d'Aylmer date de 2007. Depuis cette date, plusieurs ajouts et changements ont été effectués afin d'accompagner les nombreux développements résidentiels dans le secteur.

Cette année, la STO a souhaité revoir le réseau de manière plus approfondie afin de mieux répondre aux besoins de la population et améliorer la qualité de service.

De plus, cette révision s'inscrit dans un contexte où plusieurs enjeux auront des impacts sur le réseau dans le futur :

- Parc-o-bus de l'Hippodrome : Ce Parc-o-bus a toujours eu une vocation temporaire. La STO n'est que locataire du terrain et le développement immobilier y est imminent. Le Parc-o-bus est donc voué à être fermé. L'agrandissement du Parc-o-bus Rivermead est une option considérée, mais ne compenserait pas pour le nombre d'emplacements retirés. C'est pourquoi la STO souhaite encourager les usagers à prendre l'autobus à proximité de leur domicile par une amélioration du service, en plus de mieux desservir l'ensemble des Parc-o-bus sur le territoire (des Allumettières, Galeries Aylmer) afin d'optimiser l'utilisation des infrastructures existantes.
- Étude de l'ouest : Les modifications au réseau de transport en commun suite aux résultats de l'étude d'opportunité pour un système de transport collectif rapide dans la partie ouest de la ville de Gatineau commenceront à être implantées à moyen ou long terme, mais le secteur Aylmer avait besoin d'ajustements à court terme. Les améliorations apportées font partie d'un réseau intermédiaire et ne viennent, en aucun temps, influencer les conclusions de l'étude.

2. Quels sont les principaux changements proposés pour les lignes de pointe?

Les lignes 40, 41, 44, 45, 46 et 47 ne feront pas d'arrêt au Parc-o-bus Rivermead. L'après-midi, cela facilitera l'embarquement des usagers qui se rendent dans les quartiers, notamment dans le secteur Hull, et résultera en un gain de temps de 3 à 4 minutes.

Par ailleurs, une modification de parcours est proposée sur la ligne 40 : du chemin Klock, elle tournerait à droite directement sur le boulevard Wilfrid-Lavigne plutôt que d'emprunter la rue Maurice-Duplessis.

3. De quelle façon la qualité de service sera-t-elle améliorée dans les quartiers?

En période de pointe, les lignes 40, 41, 44, 45, 46 et 47 ne feront pas d'arrêt au Parc-o-bus Rivermead. En après-midi, cela permettra de réduire les temps de parcours et de faciliter l'embarquement des usagers qui se rendent dans les quartiers desservis par ces lignes, notamment dans le secteur Hull.

Le nombre de voyages offerts sur ces lignes ne sera pas augmenté, mais plus de capacité sera disponible puisque les usagers du Parc-o-bus Rivermead ne les emprunteront plus.

Les usagers de ces lignes auront toujours la possibilité de faire une correspondance sur les lignes 49, 50, 58 et 800, soit à l'arrêt situé en avant des Galeries Aylmer (depuis les lignes 40, 41, 44 et 46), soit au Parc-o-bus de l'Hippodrome (lignes 45 et 47). Ces quatre lignes débiteront en effet aux Galeries Aylmer.

De plus, en dehors des heures de pointe, les quartiers seront désormais plus accessibles. En effet, grâce au prolongement de la ligne 59 et à la création de la ligne 55, 30 % des foyers du secteur Aylmer auront désormais un service direct aux 15 ou aux 30 minutes. Pour les autres, il sera facile de se rendre à la maison en faisant une correspondance sur la nouvelle ligne locale (voir la question 14 pour plus de détails).

4. Quels sont les changements proposés pour la desserte du Parc-o-bus Rivermead et la ligne 59?

En direction des centres-villes, le Parc-o-bus Rivermead sera desservi uniquement par la ligne 59, qui sera prolongée jusqu'au Parc-o-bus des Allumettières et dont la fréquence sera augmentée et modulée selon la demande. Au pic de la période de pointe, elle sera offerte aux 6 minutes.

En dehors des heures de pointe, la ligne 59 circulera aux 30 minutes entre le Parc-o-bus des Allumettières et Ottawa, en alternance avec la ligne 55, offrant ainsi une fréquence combinée aux 15 minutes depuis/jusqu'aux Galeries Aylmer.

Le Parc-o-bus Rivermead sera également desservi par la ligne 58 en direction du Pré Tunney, les lignes 49 et 50 en direction du Cégep Gabrielle-Roy, et la ligne 800 en direction du secteur Gatineau.

[Voir le parcours de la ligne 59 \(PDF\)](#)

5. Qu'en est-il du Parc-o-bus de l'Hippodrome?

La construction du projet résidentiel Connaught se poursuivra prochainement sur le terrain du Parc-o-bus de l'Hippodrome, dont la STO n'est que locataire. La fermeture du stationnement incitatif n'interviendra pas avant l'automne 2016, mais elle est inévitable à court terme. C'est pourquoi la STO travaille à améliorer dès septembre le service dans les quartiers, afin d'encourager les usagers, dans la mesure du possible, à prendre l'autobus à proximité de leur domicile.

L'arrêt de l'Hippodrome continuera toutefois à être desservi par toutes les lignes, notamment pour desservir les résidents du quartier Connaught et pour permettre les correspondances depuis les lignes 45 et 47 vers les lignes 49, 50, 58 et 800.

6. Quels sont les changements proposés pour le Parc-o-bus des Allumettières?

En période de pointe, le Parc-o-bus des Allumettières sera desservi par la ligne 59 avec la même fréquence que le Parc-o-bus Rivermead, en plus des lignes 41, 44 et 46 comme actuellement.

En dehors des heures de pointe, le Parc-o-bus sera desservi aux 15 minutes par la combinaison des lignes 55 et 59, en plus de la ligne locale, ce qui signifie qu'il sera facilement accessible en tout temps.

7. Où s'effectueront les correspondances?

Les usagers des lignes 40, 41, 44 et 46 qui doivent correspondre sur les lignes 49, 50, 58 ou 800 pourront le faire aux Galeries Aylmer (arrêt situé sur la rue Principale, en face de la future SAQ).

Pour les usagers des lignes 45 et 47, la correspondance sera possible à l'arrêt situé au Parc-o-bus de l'Hippodrome, qui est doté d'une traverse piétonnière.

La correspondance ne sera plus possible au Parc-o-bus Rivermead puisque les lignes 40, 41, 44, 45, 46 et 47 ne s'y arrêteront plus.

8. Quels sont les changements proposés pour la desserte du Cégep Gabrielle-Roy?

Les lignes 49 et 50 débiteront aux Galeries Aylmer. La ligne 49 desservira le boulevard du Plateau (via la rue de l'Atmosphère et le boulevard des Grives), tandis que la ligne 50, offerte aux heures de pointe, empruntera les chemins Vanier et Pink et le boulevard Saint-Raymond avant de tourner à gauche sur le boulevard de la Cité-des-Jeunes. Ces parcours plus directs résulteront en un gain de temps de 5 minutes pour la ligne 49 et de 3 minutes pour la ligne 50.

[Voir le parcours de la ligne 49 \(PDF\)](#)

[Voir le parcours de la ligne 50 \(PDF\)](#)

9. Quel sont les impacts des modifications proposées pour la desserte de l'Hôpital de Hull?

Pour conserver un lien en tout temps entre le secteur Aylmer et l'Hôpital de Hull, la ligne 49 effectuera toujours une boucle autour de l'Hôpital.

En revanche, aux heures de pointe, le parcours de la ligne 50 sera modifié pour offrir un trajet plus court et plus direct aux étudiants : depuis le boulevard Saint-Raymond, les autobus tourneront directement à gauche sur le boulevard de la Cité-des-Jeunes.

[Voir le parcours de la ligne 49 \(PDF\)](#)

[Voir le parcours de la ligne 50 \(PDF\)](#)

10. Quels sont les impacts des modifications proposées pour le district du Plateau?

Le parcours de la ligne 49 sera modifié. La ligne ne tournera plus sur la rue de l'Amérique-Française mais continuera sur le boulevard du Plateau, tournera à gauche sur la rue de l'Atmosphère puis à droite sur le boulevard des Grives avant de revenir sur le boulevard du Plateau.

Les usagers qui embarquaient sur les rues de l'Amérique-Française et du Conservatoire et le boulevard de l'Europe pourront se rendre au boulevard du Plateau pour prendre la ligne 49 ou au chemin Pink pour emprunter la ligne 50.

La desserte du Plateau en dehors des heures de pointe sera analysée pour être revue au courant de l'année 2017.

11. Les améliorations dans le secteur Aylmer sont-elles faites aux dépens du service dans d'autres secteurs?

Pas du tout. Cependant, certains changements concernent également les secteurs Hull et Gatineau. En particulier :

- La ligne 800 sera désormais offerte du lundi au vendredi dans les deux directions via le Pont Noir, et sa fréquence sera bonifiée aux heures de pointe (voir question 12).
- La ligne 57 sera retirée. Afin de compenser pour ce retrait, des voyages seront ajoutés sur les lignes 67 et 85.
- Par ailleurs, le district du Plateau est affecté par certaines modifications aux lignes 49 et 50 (voir question 10).

12. Quels sont les changements proposés pour les lignes 800, 810 et 57?

La ligne 800 sera prolongée jusqu'aux Galeries Aylmer et offerte du lundi au vendredi. Sa fréquence sera bonifiée aux 30 minutes aux heures de pointe. Elle empruntera le même parcours en tout temps, soit le pont Noir, même en direction du secteur Gatineau le matin et en direction d'Aylmer l'après-midi. Par conséquent, la ligne 810 n'existera plus.

La ligne 800 sera offerte dans les deux directions via le pont Noir et aux 30 minutes en période de pointe dès l'été 2016, entre le Parc-o-bus Rivermead et la station Labrosse.

À l'automne, la ligne 57 sera retirée. En fin de semaine, les déplacements vers le secteur Gatineau seront possibles en effectuant une correspondance avec la ligne 400 aux Terrasses de la Chaudière.

13. Qu'est-ce que la ligne 55?

En alternance avec la ligne 59, la ligne 55 offrira une desserte fréquente entre Ottawa et les Galeries Aylmer. Elle empruntera ensuite les boulevards Wilfrid-Lavigne et des Allumettières, puis les rues Broad, Bagot, Cormier et Front avant de rejoindre le Parc-o-bus des Allumettières par le chemin Eardley.

La ligne 55 sera offerte en dehors des heures de pointe et dans le sens inverse de la pointe (vers Aylmer le matin et vers Ottawa l'après-midi).

[Voir le parcours de la ligne 55 \(PDF\)](#)

14. Comment fonctionnera la ligne locale?

La ligne locale sera offerte en tout temps, dans les deux directions, aux 30 minutes du lundi au samedi et aux heures le dimanche. Elle effectuera un parcours en forme de « 8 » autour des Galeries Aylmer.

Depuis les Galeries, dans une des directions, elle desservira le nord des Allumettières (parcours identique à celui de la ligne 40) jusqu'au Parc-o-bus des Allumettières, avant de parcourir le quartier des Cèdres (parcours de la ligne 41). Elle empruntera ensuite la rue Principale et le chemin d'Aylmer avant de descendre le chemin Vanier et le boulevard Lucerne vers l'ouest (parcours de la ligne 45), pour remonter la rue Lake et la promenade Wychwood vers les Galeries Aylmer.

Cette ligne permettra de rejoindre rapidement les lignes 55, 59, 49 ou 800 en l'empruntant dans l'une ou l'autre des deux directions, en plus de faciliter les déplacements internes.

[Voir le parcours de la ligne locale \(indiqué en rouge\) \(PDF\)](#)

15. Le quartier Glenwood sera-t-il toujours desservi en dehors des heures de pointe?

Dans la proposition actuelle, la desserte actuellement offerte par la ligne 51, sur les rues Fraser, Glenwood, Belmont, Elizabeth et du Bordeaux est retirée. Les usagers pourront se rendre sur la rue Principale ou le chemin d'Aylmer pour bénéficier du service fréquent offert par les lignes 59 et 55, ou bien rejoindre la ligne locale sur le boulevard Lucerne au sud.

16. Pourquoi ne pas emprunter le boulevard des Allumettières jusqu'au centre-ville?

En raison de la congestion de plus en plus importante sur cet axe et en l'absence de voies réservées, l'utilisation du boulevard des Allumettières n'offrirait aucun gain de temps par rapport aux parcours actuels qui empruntent le chemin d'Aylmer et le boulevard Alexandre-Taché. De plus, étant donné le faible nombre de résidences se trouvant à distance de marche du boulevard des Allumettières, il ne serait pas possible d'offrir une fréquence intéressante sur une ligne qui l'emprunterait.

17. Pourquoi ne pas avoir des lignes express à portes fermées ou à arrêts limités pour le secteur Aylmer?

En l'absence de voies de refuge aux arrêts situés sur le boulevard Alexandre-Taché, les autobus doivent s'immobiliser dans la voie réservée pour embarquer et débarquer des passagers. Par conséquent, les autobus des lignes express ou à arrêts limités seraient tout de même contraints de s'arrêter derrière les autobus locaux, les dépassements étant impossibles ou dangereux.

18. Les changements proposés sont-ils finaux?

Non. Au courant du mois d'avril, le réseau proposé fera l'objet de révisions et d'ajustements en fonction des commentaires reçus des usagers et de la population. C'est une offre de service révisée qui sera proposée pour adoption au conseil d'administration de la STO le 28 avril prochain.

19. Quand les modifications entreront-elles en vigueur?

L'offre de service adoptée par le conseil d'administration entrera en vigueur le 29 août 2016.

La seule exception concerne une partie des modifications à la ligne 800, qui entrera en vigueur dès le 20 juin 2016. En effet, dès cet été, la ligne 800 circulera dans les deux directions entre le Parc-o-bus Rivermead et la station Labrosse via le pont Noir, et sa fréquence sera bonifiée aux 30 minutes en période de pointe.