

Table de concertation des aînés de l'île de Montréal

# Avis sur le service de Navettes Or

[Les besoins des aînés en termes de  
transport collectif]

Transport et mobilité, TCAÎM

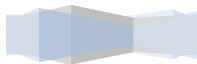
Rédigé par : Tania Gonzalez et Marie-Josée Dupuis



2012

# Table des matières

Contexte et objectifs de l'avis .....	3
Méthodologie.....	4
Commentaires généraux sur le service .....	5
Autres remarques.....	12
Quelques propositions en bref.....	13
Conclusion .....	15
Annexe 1 : Commentaires spécifiques à chaque ligne visitée .....	16
Annexe 2 : Grille d'analyse.....	18
Annexe 3 : Questionnaire aux usagers sur le service Navette Or .....	19
Annexe 4 : Questionnaire aux non-usagers sur le service Navette Or.....	20



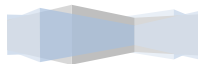
## Contexte et objectifs de l'avis

Cette année, beaucoup de questions et d'inquiétudes ont été soulevées par le service Navette Or de la STM, notamment au cours des forums « Municipalité amie des aînés » (MADA) et à travers nos membres. C'est donc en réponse aux demandes de notre milieu et dans l'optique d'actualiser nos connaissances sur les besoins des aînés en termes de transport que nous avons réalisé une évaluation qualitative sur le service des Navettes Or. C'est également en cohérence avec la volonté de la STM de placer les clients au centre de ses actions et de mieux connaître les usagers aînés, leurs attentes et l'évolution de leurs besoins que nous avons entrepris cette démarche.

Le *statu quo* sur les services Navette Or et Taxi Or cette année offre une période tampon où nous pouvons prendre du recul et analyser les besoins des aînés par rapport aux services, sans précipitation. En somme, un tel travail nous permet de mieux représenter les aînés à l'échelle de l'île de Montréal en plus de nous offrir la possibilité de participer au bilan du service de la STM de façon proactive et non réactive.

Cet objectif découle de la mission générale de la Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAÎM) qui est « *d'améliorer la qualité de vie des citoyens âgés* ». Au sein du dossier *Transport et mobilité*, cette mission se transpose dans la volonté « *d'accroître la mobilité des personnes aînées en développant une offre de transport en commun correspondant à leurs besoins* » (TCAÎM, 2009).

Enfin, cet avis vous est présenté dans l'optique de vous partager certains éléments observés sur le terrain par les aînés de différents quartiers, par les organisateurs communautaires, ainsi que par les chargées de projets – Transport et mobilité de la TCAÎM. Comme la population aînée est très hétérogène, cerner et comprendre leurs besoins constitue un véritable défi, et voilà pourquoi nous vous proposons quelques éléments de réflexion qui, nous l'espérons, pourront aider à améliorer l'offre en termes de transport collectif aux personnes de 65 ans et plus vivant sur le territoire de l'île de Montréal.



## Méthodologie

(cf. annexe 1 grille d'analyse du service)

Une méthodologie mixte a été utilisée pour la collecte de données employée pour l'analyse présentée dans ce document. Au total, sept circuits sur dix furent visités au cours des mois de mai et juin :

1. 252 Montréal-Nord
2. 254 Rosemont
3. 258 Hochelaga-Maisonneuve
4. 259 Mercier-Ouest
5. 260 Anjou
6. 262 Côte-Saint-Luc
7. 263 Bordeaux-Cartierville

Pour chaque circuit où une visite-terrain a été possible l'équipe a réalisé :

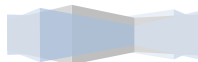
- des entrevues semi-dirigées (voir questionnaires à l'annexe 2)
  - avec des usagers
  - avec des non-usagers (clientèle potentielle)<sup>1</sup>
- de l'observation participante des chargées de projet Transport et mobilité de la TCAÎM et de personnes-ressources ciblés au sein des Tables locales aînées (organismes communautaires, intervenants de milieu)
- grille d'analyse (voir annexe 1)

Des documents réalisés par les Tables locales et/ou par les AQDR furent également consultés pour les autres circuits ayant fait l'objet de sondages ou diagnostics plus approfondis. Nous remercions ces groupes d'avoir réalisé ce travail substantiel de grande qualité et d'avoir accepté de le partager.

Enfin, il est à noter que le rapport des « forums de consultation sur les besoins des aînées montréalaises » dans le cadre de la démarche MADA contient une section sur les Navettes Or. Elle regroupe des commentaires généraux qui ont été émis sur le service par des aînées, des représentants du milieu associatif aînées, des employés municipaux et des élus.

---

<sup>1</sup> Les visites ont également été effectuées en compagnie de non-usagers afin de comprendre pourquoi ils n'utilisaient pas le service, afin de leur faire connaître le service et afin d'en savoir davantage sur leurs habitudes de vie.



## Commentaires généraux sur le service

### *Horaires*

- **Fréquence de passage**

Le service Navette Or est offert normalement entre 9h et 16h et la fréquence des passages aux arrêts varie entre 1h et 1h30. De manière générale, nous avons constaté que les usagers s'accommodaient bien de la fréquence telle qu'elle est offerte actuellement.

- **Jours de service**



Source : [www.cotesaintluc.org](http://www.cotesaintluc.org)

Le panneau indicateur de l'arrêt de la Navette Or n'indique pas les journées de passage de la Navette. Pourtant, comme l'horaire du service est atypique, il est crucial que l'information soit claire et complète aux arrêts pour éviter les confusions. En effet, ne connaissant pas les jours de passages de l'autobus et s'attendant à ce que l'autobus circule chaque jour, un aîné peut attendre l'autobus inutilement ou encore avoir l'impression que le service n'est pas fiable. Or, la fiabilité du service est l'une des qualités qui permet aux aînés de se sentir en confiance dans un transport.

Il fut suggéré d'identifier les activités les plus populaires des centres communautaires et des lieux d'intérêt des aînés pour les coordonner avec le passage de la Navette Or. En résumé, il faudrait collaborer plus étroitement avec le milieu pour arrimer les activités locales au transport collectif.

Bien que nous comprenions qu'actuellement, il n'y a pas suffisamment de véhicules pour offrir le service chaque jour dans tous les arrondissements, certains usagers souhaiteraient avoir le service tous les jours de la semaine de travail en plus d'une journée la fin de semaine. Ils apprécieraient que le service soit fonctionnel les journées fériées également.

- **Nombre d'arrêts**

De manière générale, le nombre d'arrêts propres à chaque circuit était très élevé, ce qui avait pour effet d'augmenter la vitesse du service. Cette cadence, jumelée au circuit

sinueux et à la suspension problématique des véhicules, a pour résultat de rendre l'expérience des Navettes Or parfois insécurisante et inconfortable.

La destination préconisée par la plupart des usagers était le centre d'achats et le centre communautaire. Nous croyons que certains arrêts pourraient donc être enlevés, ce qui pourrait contribuer à réduire la vitesse rapide de la Navette. En dernier lieu, tel que souligné lors des forums de consultation MADA, bien que le service soit bien adapté pour déposer les usagers au centre commercial, il l'est moins pour les déposer près des rues commerciales (exemple : à la Plaza St-Hubert).

## ***Arrêts :***

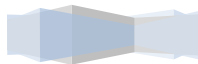
- **Information disponible et clarté**

L'avancé en âge entraîne souvent une diminution de la qualité de la vision. En ce sens, il est important que l'information contenue sur les panneaux d'arrêts y soit disponible en gros caractères. L'information devrait y être complète également : jours de passage, horaire.

L'information disponible aux arrêts des Circuits Or inclut, bien souvent, que le numéro du service **Autobus** pour connaître l'heure des prochains passages. Or, à l'extérieur des jours et des heures de service, le système indique seulement qu'il n'y a pas de prochain passage, ce qui peut laisser les usagers perplexes. D'ailleurs, il est à noter que de nombreux aînés ne possèdent pas de cellulaire d'où l'importance de retrouver l'horaire à l'arrêt également. De plus, il serait donc souhaitable que le service téléphonique de la STM donne en tout temps minimalement les jours et les heures de services des Navettes Or.

- **Mobilier urbain et abribus: présence ou absence, mobilier adapté?**

Les seuls arrêts des Navettes Or étant équipés de mobilier urbain sont ceux dont la localisation est la même qu'un arrêt très achalandé du service régulier. Dans les autres cas, il y a parfois présence d'un banc de repos à proximité de l'arrêt, parfois à l'extérieur, d'autres fois à l'intérieur des résidences ou des édifices à proximité. Toutefois, lorsque les usagers décident d'attendre à l'intérieur, il nous a été rapporté qu'à plusieurs reprises les aînés n'avaient pas eu suffisamment de temps pour rejoindre l'arrêt et que la Navette était passée sans les voir. La vitesse élevée du service, mentionnée précédemment s'ajoute au fait que les chauffeurs ne s'arrêtent pas systématiquement aux arrêts et restent même souvent dans la voie du centre. Cette situation constitue un problème majeur dans la qualité du service, de sa réputation et par conséquent, de sa pérennité.





*Cet arrêt de la 260 Anjou ne dispose pas de banc à proximité. Il est donc primordial que le chauffeur immobilise complètement son véhicule dans ce type de cas de façon à faire une vérification visuelle de la présence ou non d'usagers.*

La TCAÎM croit qu'il est important de rappeler que le service s'adresse à des personnes plus vulnérables et qu'il est important de comprendre qu'une personne âgée se fatigue plus rapidement qu'un adulte d'âge moyen et qu'elles sont plus sensibles aux intempéries (tempête de neige, pluie, vents, canicule, etc.). Lors de nos visites, nous avons vu des personnes rebrousser chemin à cause de la température extérieure qui rendait très inconfortable l'attente à l'extérieur.

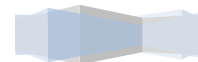
- **Localisation des arrêts**

Lorsque nous avons visité les lignes des Navettes, nous avons remarqué à quelques reprises que certaines voitures s'étaient stationnées dans les espaces dédiés aux arrêts. Il s'agit d'un problème puisque cela nuit à la visibilité de l'arrêt et du service en général. Encore une fois, nous croyons que le fait que les résidents du quartier ne voient passées que très rarement les Navettes, les incitent à occuper les places de stationnement en se disant que, de toute façon, ces autobus ne passent jamais.



*Voiture stationnée à l'arrêt de la 258 Hochelaga-Maisonneuve.*

De plus, certains arrêts obligent parfois les aînés à traverser un boulevard achalandé, ce qui peut contribuer à les insécuriser et à les décourager de prendre la Navette. Lorsque l'on sait que deux piétons sur trois tués dans une collision ont plus de 65 ans (SPVM, 2011), la localisation de l'arrêt devient extrêmement importante.





Le boulevard St-Michel à la croisée de la rue Rachel est une artère très achalandée. L'arrêt de la Navette Or se trouve de l'autre côté des résidences pour personnes âgées.

## Véhicule :

*« J'ai un nom pour cet autobus, c'est l'autobus Milkshake. »*

- **Entrée, rampes et supports**



*L'entrée du véhicule des Navettes peut représenter un défi pour les aînés n'étant pas solides sur leurs jambes, ou encore lorsque ceux-ci transportent des colis.*

L'entrée du véhicule présente un obstacle dès le début pour les personnes à mobilité réduite. Une plateforme abaissée est fortement recommandée pour les prochains modèles. Toutefois, la présence d'une rampe pour aider l'appui lors de la montée offre une aide non négligeable aux usagers.

- **Accessibilité**

*Accessibilité économique :* Le coût lié à un passage est le même que dans le réseau régulier et les usagers peuvent utiliser une carte mensuelle. Ceci constitue un avantage majeur par rapport aux autres modes de transport.

*Accessibilité physique :* Malgré les marches à l'entrée, les usagers nous ont mentionné qu'ils avaient toujours une place assise, ce qui ajoutait à l'appréciation du trajet.



- **Suspension, stabilité**

Lorsque l'on prend place pour la première fois dans la Navette, on note que les sièges sont confortables. Par contre, après seulement quelques minutes passées à bord, la mauvaise suspension du véhicule devient un irritant majeur. En fait, le bruit généré par les secousses du véhicule, ainsi que le mouvement répété des sièges, rendent l'expérience du trajet moins agréable. Lors de notre visite, certaines personnes ont aussi éprouvé quelques malaises (nausées).

- **Sécurité**

Le fil de la sonnette d'arrêt qui sillonne le haut des fenêtres est difficilement atteignable lorsque l'on est assis. Il devrait certainement être abaissé ou un autre mode de signal d'arrêt devrait être intégré à la Navette.

Plusieurs usagers sont montés à bord avec un carrosse d'épicerie à roulettes. Pour éviter que le chariot ne bascule ou qu'il ne se promène lors du trajet, il faudrait penser à installer un support (suggestion : devant les deux sièges du côté de la porte d'entrée). À ce propos, étant donné les problèmes d'instabilité liés à la suspension du véhicule, il est souvent nécessaire de se tenir avec une des poignées intégrées aux sièges. Ces poignées sont grandement appréciées et elles sont présentes sur tous les sièges. Par contre, à l'avant près de la banquette du côté chauffeur, il n'y a rien pour se tenir adéquatement. La barre existante étant trop éloignée pour l'agripper sans s'avancer. L'ajout d'une poignée serait souhaitable.

## *Trajets :*

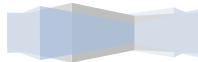
*« Une ligne directe jusqu'au centre d'achat, c'est pratique. J'ai toujours le même chauffeur et il est très humain »*

---

- **Choix des destinations**

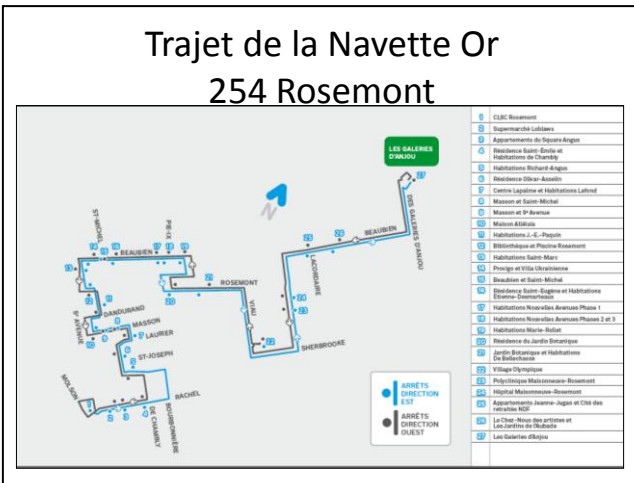
Le service permet aux aînés de se rendre à des lieux d'intérêts dont les centres d'achats et les centres communautaires étaient les destinations les plus populaires. Certains intervenants déploreraient que la Navette ne s'arrête pas aux rues commerciales locales, aux stations de métro, aux CLSC ainsi qu'aux diverses institutions de santé .

Lors d'une visite, nous avons remarqué que certains arrêts n'ont pas été respectés alors qu'ils figuraient encore dans le *planibus*. Le chauffeur nous expliqua qu'il ne faisait plus l'arrêt à cet endroit faute d'achalandage. Nous estimons que le chauffeur devrait respecter en tout temps l'ensemble des arrêts tant que le circuit n'a pas été officiellement changé dans le *planibus*.



- **Proximité des destinations désirées**

Nous avons précédemment mentionné que les centres d’achats étaient les points de destination de la majorité des usagers. Ces regroupements de commerces s’étendent sur de grandes surfaces. Nous recommandons que pour certains grands centres, un ou deux arrêts soient ajoutés plutôt que d’en avoir qu’un seul afin de réduire les distances de marche des aînés.



**Complexité des trajets (repères, tours)**

Comme les trajets des circuits sont sinueux, il est plus difficile de garder ces repères qu’au sein d’un circuit classique, souvent plus linéaire. Nous croyons qu’il serait important que chaque arrêt soit ainsi nommé par le chauffeur et qu’une carte du circuit soit affichée à l’intérieur de la Navette afin d’assurer quelques repères aux usagers.

**Communication :**

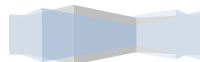
« Le service est mal connu et ça a toujours été comme ça. Ce sont toujours les mêmes utilisateurs »

- **Choix des outils**

Lorsque la STM fait la promotion de ses services réguliers, elle devrait inclure le service des Navettes Or. Par exemple, on a vu au cours des dernières années une publicité télévisée pour le métro qui visait les jeunes. On pourrait donc voir le même genre de publicité mais pour les Navettes Or afin de démystifier le service.

- **Disponibilité des infos**

Il serait apprécié que les *planibus* des lignes soient disponibles à bord des autobus, dans les résidences et dans les lieux fréquentés par les aînés dans le quartier. De plus, les organisateurs communautaires et autres personnes connues du milieu et présentes sur le terrain pourraient les distribuer, puisqu’ils connaissent le service et peuvent prendre le temps d’en expliquer ses particularités.



- **Localisation des infos**

Il devrait y avoir des *planibus* à bord de toutes les Navettes comme dans la plupart des autobus du réseau régulier. Les *planibus* des Navettes Or devraient être disposés à côté des horaires du service régulier dans le métro. De plus, il serait souhaitable que des *planibus* et des affiches soient disponibles à bord des autobus et des lieux fréquentés par les aînés dans le quartier.

## ***Service à la clientèle :***

*« Ça m'a découragé qu'elle n'arrête pas [la Navette]. À cause de ça, je n'en parle pas à mon entourage. »*

---

- **Courtoisie, politesse, respect et patience**

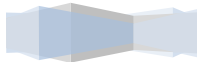
Les chauffeurs doivent impérativement avoir un contact visuel avec les usagers afin de déterminer leur niveau de mobilité. Par exemple, si une dame entre avec plusieurs sacs d'épicerie mais qu'elle semble éprouver des difficultés à monter à bord, elle pourrait avoir besoin d'assistance de la part du chauffeur en poste. Les autres usagers étant également âgés, il se peut qu'ils ne puissent lui venir en aide. Il s'agit d'une situation au « cas par cas ».

Le chauffeur devrait interagir avec les usagers en indiquant oralement tous les arrêts.

- **Conduite sécuritaire**

Puisque le circuit en boucle est serré au niveau de l'horaire, la vitesse de croisière est élevée. Lors de nos visites-terrain, aucun chauffeur ne s'est arrêté à tous les arrêts indiqués sur la ligne. Les arrêts n'étaient effectués seulement si des personnes s'y trouvaient. Or, puisque les aînés sont des personnes qui ne se déplacent généralement pas aussi rapidement qu'une personne normale, il faudrait penser à immobiliser le véhicule à chaque arrêt. Certains usagers nous ont indiqué que la Navette ne les avait pas vus à une ou deux reprises. Puisque la fréquence du passage n'est bien souvent qu'aux heures, voire aux heures et demi, il serait important de ralentir la cadence.

D'ailleurs, plusieurs chauffeurs ont indiqué qu'ils souhaitaient que les usagers face un signe de la main au chauffeur à l'approche du véhicule pour s'assurer de leur intention de prendre la Navette. Nous croyons qu'il serait nécessaire de clarifier cette situation. Il est au contraire de la responsabilité du chauffeur de s'arrêter aux arrêts de son circuit et d'établir un contact visuel ou oral avec les usagers afin de savoir s'ils veulent prendre la Navette. De plus, ce contact permettrait de faire connaître le service pour ceux qui n'en ont jamais entendu parler et d'établir un lien de confiance avec les chauffeurs et les aînés.



### • Gestion des imprévus

Il nous a été signalé qu'à quelques reprises des chauffeurs malades n'avaient pas pu être remplacés, faute d'employés disponibles. Ainsi, aucune Navette n'était passée ces journées-là, laissant les usagers aînés attendre à leurs arrêts respectifs, sans explication. Certaines de ces personnes ont contacté le centre téléphonique et ont reçu comme information que le chauffeur malade serait remplacé et qu'une Navette passerait sous peu. Malheureusement, après un long moment d'attente, les aînés ont dû prendre le taxi pour retourner à leur demeure.

## Autres remarques

### **H**istorique du développement des Navettes Or : implication du milieu/choix des acteurs sollicités

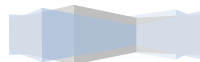
L'historique du développement de chaque circuit varie d'une période et d'un territoire à l'autre. Les premières Navettes ont été développées avec les AQDR locales, tandis que les dernières l'ont été en concertation avec l'arrondissement ou les villes reconstituées comme à Côte-St-Luc.

L'implication du milieu varie lui aussi. Tantôt il est un partenaire de la STM, parfois il est consulté et parfois simplement informé du projet. Il est probable que cet aspect ait eu une incidence sur le succès ou, du moins, sur la connaissance de l'existence du service dans les divers secteurs montréalais.

Si plusieurs acteurs du milieu ont déployés beaucoup d'efforts pour participer à la mise en place du service, plusieurs ne disposent que de peu de matériel publicitaire (affiches, *planibus*, etc.) pour en faire la promotion correctement.

### **C**ompréhension du service – communication d'un service atypique

De façon générale, nous avons pu constater des lacunes importantes dans le service des Navettes Or, toutes lignes confondues. En effet, il semblerait qu'il y ait une incompréhension du service de la part du chauffeur et de la clientèle. D'une part, il est arrivé à plusieurs occasions que les aînés croient que le service était destiné à quelques résidences privées et non à la population aînée en générale. Il y aurait ici une confusion entre le service de transport privé offert dans plusieurs résidences et ce service publique. Une communication continue des particularités de ce service « hors norme » s'avèrerait souhaitable.



## Un service répondant surtout à la gente féminine :

Lors de nos visites à bord des Navettes Or de différents quartiers, nous avons remarqué que la clientèle de ce service est composée presque exclusivement de femmes âgées.

Aussi, en dépit du fait que le parcours de ce service d'autobus se fasse à l'intérieur du quartier, il n'en demeure pas moins que les distances à parcourir pour les usagers du service sont parfois considérables, surtout si les usagers ont une mobilité réduite. Nous recommandons conséquemment que le service « entre deux arrêts » soit possible dans la formule Navette Or et que celui-ci soit valorisé et promu à bord des minibus.

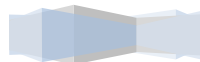
## Quelques propositions en bref

### Communication/information

- Information complète aux arrêts incluant les jours de service et l'horaire
- Information à bord des Navettes : *planibus* disponibles à bord et affiches avec le trajet ainsi qu'une description sommaire du service
- Information donnée par le service téléphonique *Autobus* : explication du service lors des jours/heures hors-service
- Des *planibus* des Navettes Or devraient se retrouver dans le métro aux côtés des *planibus* du réseau régulier. Il devrait y avoir plus de publicités notamment dans les journaux locaux mais également à la télévision (un excellent média pour rejoindre les personnes âgées). Il faut axer sur les avantages qu'apporte ce service comme par exemple qu'il y a moins de personnes à bord que dans les autobus réguliers, que l'on peut s'asseoir sans problème. Les personnes rencontrées lors de nos tournées ont toutes réclamé des affiches ainsi qu'un plan de communication incluant le milieu. Les organisateurs communautaires entre autres s'offraient pour diffuser l'information aux organismes, résidences et regroupements du milieu.

### Véhicule

- Lorsque le marché et le financement le permettront, remplacer graduellement la flotte actuelle par des véhicules avec un plancher bas et avec une meilleure suspension. Au minimum, trouver une solution pour améliorer la suspension.
- Abaisser la sonnette d'arrêts pour qu'elle soit accessible plus facilement
- Installer un support pour les chariots d'épicerie

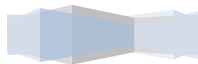


## Trajets

- Réduire le nombre d'arrêts sauf dans les centres commerciaux qui sont de type grande surface, de façon à ralentir la cadence du service
- Restructurer les trajets afin de concentrer les points d'arrêts vers certaines destinations

## Le rôle du chauffeur

- Le chauffeur a un rôle primordial dans l'image et l'expérience positive du service. Pour que celle-ci soit réussie, nous recommandons :
  - Que le chauffeur effectue un arrêt complet à chaque arrêt de façon à pouvoir donner le temps nécessaire aux aînés qui attendent à proximité de se rendre à l'arrêt. Minimalement, les gens verront l'autobus et sauront qu'il passe bel et bien.
  - Que le chauffeur annonce oralement les prochains arrêts pour améliorer les repères dans le trajet et faire connaître les diverses destinations desservies par le service.
  - Que soit clarifiée la consigne que les aînés n'ont pas à faire un signe de la main pour que le chauffeur immobilise la Navette aux arrêts.



## Conclusion

*« Si on n'a pas de Navette, on est comme en prison. »  
« L'hiver, je la prend les deux jours, ce sont mes seules sorties de la semaine. »  
« Je l'aime la Navette, même si elle est en retard, même si parfois elle ne passe pas, je ne veux pas la perdre. »*

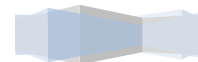
On pourrait facilement penser que si la Navette n'est pas si populaire, c'est que les aînés ne s'intéressent pas à ce service ou encore qu'entre le réseau régulier et le transport adapté, il n'y a pas une masse critique assez importante. Or, ce que nous constatons, c'est que de multiples facteurs entrent en ligne de compte.

### **Quatre éléments majeurs ressortent de cette courte étude :**

1. La nécessité d'améliorer la communication et la disponibilité des informations
2. L'inconfort du véhicule (la suspension)
3. Le nombre d'arrêts très élevé entraînant une cadence trop rapide du service
4. Le besoin de clarifier le service et les attentes de la STM non seulement avec les usagers mais surtout avec les chauffeurs qui semblent avoir eu des informations contradictoires sur la dispensation du service. Ceux-ci s'arrêtaient rarement aux arrêts, demandaient aux aînés de faire un signe de la main faute de quoi ils ne s'arrêteraient pas et conduisaient rapidement.

Lors des visites effectuées, nous avons constaté que la majorité des usagers utilisait également le service régulier. Par contre, nous avons également rencontré une personne qui avait été refusée au Transport Adapté et qui s'était tournée vers le service de la Navette Or puisqu'elle assure un service porte-à-porte entre sa résidence et la destination désirée. Un usager nous a également confié que ses sorties en transport en commun ne s'effectuaient qu'avec la Navette Or. Le profil des usagers est donc varié à l'image du groupe des 65 ans et plus. Il est essentiel de garder cet aspect en mémoire car comme le dit si bien le CSSS de Bordeaux –Cartierville-Saint-Laurent :

*« Qu'il s'agisse de transport, d'habitat, de soins et de services de santé, [...] les réponses à offrir en matière de ressources ou de services devront nécessairement être multiples et variées si nous souhaitons qu'elles répondent adéquatement aux besoins de ce groupe diversifié que forment les aînés. (CAU, 2012, pp.87) »*



## Annexe 1 : Commentaires spécifiques à chaque ligne visitée

(Les commentaires concernant le détail des problématiques repérées au sujet des trajets et des arrêts sont à discuter avec les représentants des quartiers bénéficiant du service)

### **252 Montréal-Nord**

La fin de la ligne est inutilisée. Le tissu urbain est alors très résidentiel (maison unifamiliale) et il se pourrait que la Navette ne soit pas connue par les personnes vivant dans leur domicile privé. Il n'y a pas d'arrêt à l'hôpital Fleury. Il y a un arrêt à la Place Bourassa, mais, la distance de marche entre l'épicerie IGA et le Wal-Mart est très grande. Il serait intéressant qu'il y ait un service entre deux arrêts ou un arrêt supplémentaire.

### **253 Saint-Michel**

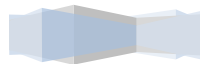
Bien que cette ligne n'a pas fait partie de l'étude qualitative, l'organisatrice communautaire du CSSS, responsable de la Table de concertation Vivre Saint-Michel en santé (VSMS), affirme que l'Est est mieux desservi que l'Ouest du quartier en termes de transport collectif. De plus, selon elle, l'ajout de la ligne 41 serait venu désenclaver le Nord-ouest du quartier et répondrait davantage aux besoins des aînés que la Navette, puisqu'elle passe tous les jours. Pour un complément d'information, veuillez consulter le travail de l'AQDR dans ce dossier.

### **254 Rosemont**

L'arrêt pour la bibliothèque de Rosemont serait un coin de rue trop loin pour les usagers. La localisation de l'arrêt pour les Résidences Angus se situe à l'arrière de la résidence plutôt que sur la rue Rachel et cela implique que les usagers doivent davantage marcher. Le trajet a été modifié pour que le circuit s'arrête aux Galeries d'Anjou. Cependant, la Navette ne passe désormais plus au centre d'achats *Le Boulevard* qui est plus petit mais qui est grandement apprécié des résidents du quartier. Un usager mentionne qu'il serait intéressant d'arrimer les rencontres du centre communautaire, qui ont lieu le mercredi et le vendredi, et l'horaire de la Navette.

### **258 Hochelaga-Maisonneuve**

Une visite de la Navette Or a été organisée avec des aînés du HLM Nicolet et en compagnie de l'intervenante de milieu de l'organisme **Résolidaire**. Plusieurs arrêts étaient obstrués (véhicules stationnés devant, travaux, etc. sans indications pour un trajet alternatif). C'est le cas de l'arrêt au *Chic resto pop* où des véhicules étaient garés. L'arrêt a depuis été retiré du parcours de la ligne 258.







**Photo : Tournée de la Navette Or Hochelaga en compagnie d'aînées et de l'intervenante de Résolidaire**

Un arrêt n'a pas été fait au Centre Pierre-Charbonneau où il fallait pénétrer dans le stationnement et se rendre jusqu'à la porte d'entrée. Cet arrêt a d'ailleurs été également retiré du trajet de la Navette. La vitesse du véhicule était très élevée. Le chauffeur indique que les usagers doivent faire un signe de la main pour signifier qu'ils veulent monter à bord de la Navette Or.

### **259 Mercier-Ouest**

Les *planibus* n'étaient pas à jour et certains arrêts de la ligne n'y étaient donc pas inscrits. Les usagers aimeraient que le service soit disponible le dimanche car la desserte en transport en commun dans le secteur serait déficiente.

### **260 Anjou**

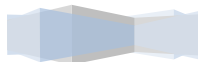
Le trajet d'Anjou est un long circuit qui couvre le Haut et le Bas Anjou. La fin de la boucle (Haut Anjou) est beaucoup moins fréquentée que le Bas. La vitesse était grande et le circuit s'avérait difficile pour les passagers (plusieurs virages, malaises). Une usagère nous indique que la ligne d'autobus 85 du transport régulier n'est pas très fréquente et que la Navette devient ainsi un choix intéressant.

### **262 Côte-Saint-Luc**

L'arrêt dans le stationnement du centre commercial comporte des risques de chute liés à une forte dénivellation à l'arrière du terre-plein où est situé l'arrêt. Les lieux d'arrêt sont situés loin des résidences, loin des portes d'entrée, du point d'accès.

### **263 Bordeaux-Cartierville**

Lors de ce trajet, nous sommes passés à côté de six arrêts sans qu'il n'y ait de réduction de vitesse. La consigne de lever la main et de faire signe aux chauffeurs lorsqu'on veut embarquer était une fois de plus appliquée. Une usagère indique qu'il n'y a pas d'arrêts dans les secteurs résidentiels et que le service est méconnu de la communauté aînée de Bordeaux-Cartierville.



## Annexe 2 : Grille d'analyse

### ***Horaire :***

- Fréquence de passage
- Jours de service
- Nombre d'arrêts

### ***Arrêts :***

- Information disponible et clarté
- Mobilier urbain et abribus: présence ou absence, mobilier adapté?
- Localisation

### ***Véhicule :***

- Entrée, rampes et supports
- Accessibilité
- Suspension, stabilité
- Sécurité

### ***Trajets :***

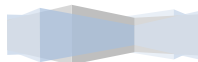
- Choix des destinations
- Proximité des destinations désirées
- Complexité des trajets (repères, tours)

### ***Communication :***

- Choix des outils
- Disponibilité des infos
- Localisation des infos

### ***Service à la clientèle :***

- Courtoisie et politesse
- Conduite sécuritaire
- Respect et patience



## Annexe 3 : Questionnaire aux usagers sur le service Navette Or

### AVANT

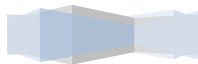
1. Comment avez-vous connu le service de la Navette Or?
  2. Selon vous, est-ce que les aînés de votre communauté le connaissent? Si non, comment la STM pourrait s'y prendre pour mieux faire connaître le service dans le quartier? Quels outils de communication seraient les plus adéquats?
  3. Qu'est ce que vous appréciez du service actuel?
  4. Pour quelles raisons utilisez-vous la Navette Or?
  5. Selon vous, quels seraient les éléments à améliorer et comment la STM pourrait améliorer le service de Navette Or? (localisation des arrêts, véhicule utilisé, destinations des trajets, etc.)
  6. Selon vous, la Navette Or a-t-elle un effet bénéfique sur la mobilité des aînés de votre communauté et sur la vôtre? Facilite-t-elle vos déplacements?
  7. Selon vous, à quoi ressemblerait le service de transport public idéal? Quelles qualités devrait-il avoir?
- 

### PENDANT

8. Observations : parcours, distance entre arrêt et destination, conduite, confort, sentiment de sécurité.
  9. Est-ce que les destinations sont connues et utilisées par les usagers?
- 

### APRÈS

10. Quels sont vos impressions sur le parcours d'aujourd'hui? Avez-vous noté d'autres éléments à améliorer?



## Annexe 4 : Questionnaire aux non-usagers sur le service Navette Or

### AVANT

1. Aviez-vous déjà entendu parler du service Navette Or?
  2. Selon vous, est-ce que les aînés de votre communauté le connaissent?
  3. Comment effectuez-vous vos déplacements ou quel(s) mode(s) de transport utilisez-vous habituellement?
  4. Avez-vous accès à une voiture?
  5. Quelle est votre opinion sur le transport en commun en général? Y a-t-il un mode de transport collectif que vous préférez parmi les autres?
  6. Selon vous, à quoi ressemblerait le service de transport public idéal? Quelles qualités devrait-il avoir?
- 

### PENDANT

7. Observations : parcours, distance entre arrêt et destination, conduite, confort, sentiment de sécurité.
  8. Est-ce que les destinations sont connues et utilisés par les usagers?
- 

### APRÈS

9. Quelles sont vos impressions sur le service?
10. Pensez-vous que la Navette Or pourrait devenir une de vos options de transport?
11. Selon vous, quels seraient les éléments à améliorer pour le service de Navette Or et comment la STM pourrait l'améliorer ? À détailler : localisation des arrêts, véhicule utilisé, destinations des trajets.

