

**AQTr**

L'expertise en transport

Association québécoise  
des transports

Transports  
Québec

PARTENAIRE PRINCIPAL DE L'AQTr

# Colloque Attractivité du transport collectif

UNE INITIATIVE DE LA TABLE D'EXPERTISE TRANSPORT COLLECTIF DE L'AQTr

27 février 2014  
Montréal (Québec)

PROGRAMME  
PRÉLIMINAIRE



Animateur

MICHEL LABRECQUE

8 H

INSCRIPTIONS ET PETIT-DÉJEUNER

8 H 45

MOT DE BIENVENUE ET INTRODUCTION

9 H

L'ATTRACTIVITÉ ET LA QUALITÉ DES SERVICES : ÉTAT DES LIEUX

**Catherine Morency**

Professeure agrégée  
Polytechnique Montréal

9 H 30

PROBLÉMATIQUE ET PERSPECTIVES SUR L'ATTRACTIVITÉ ET L'INNOVATION DANS L'INDUSTRIE DU TRANSPORT COLLECTIF

Réflexions sur la problématique de l'attractivité et de la qualité, sur les meilleures pratiques, l'innovation, et les tendances au Canada et à l'international

**Brendon Hemily**

Hemily and Associate, Principal, et Président du comité sur la planification et le développement du transport public, Transportation Research Board (U.S.A.)

10 H

PAUSE-CAFÉ

10 H 30

TABLE RONDE SUR LA QUESTION DE L'ATTRACTIVITÉ

La Table ronde abordera des sujets tels que :

- Les besoins des usagers
- Les stratégies et incitatifs pour attirer de nouvelles clientèles
- Les facteurs de report modal

**Julie Millotte**

Chef – Expérience client  
Agence métropolitaine de transport

**François Pépin**

Membre du conseil d'administration et trésorier  
Transport 2000

**Marie Lefebvre**

Chef de division - Image de marque et mise en marché  
Société de transport de Montréal

**Marie-Céline Bourgault**

Directrice - Communications et marketing  
Société de transport de Laval

**Lisanne Blanchette**

Avocate Conseillère budgétaire - Service budgétaire et juridique  
Option consommateurs

**Brendon Hemily**

Hemily and Associate, Principal, et  
Président du comité sur la planification et le développement du transport public  
Transportation Research Board (U.S.A.)

12 H

DÉJEUNER

13 H 30

## LA CONTRIBUTION DES TECHNOLOGIES À L'ATTRACTIVITÉ DU TRANSPORT COLLECTIF

Identifier des initiatives porteuses pour transformer la mobilité dans la région métropolitaine.

### **Alexandre Savard**

Directeur d'études – STI  
Agence métropolitaine de transport

14 H

## APPLICATIONS MOBILES ET ATTRACTIVITÉ DU TRANSPORT COLLECTIF

Portrait des applications disponibles sur mobile et tendances de l'expérience de l'utilisateur. Importance du design d'interface sur l'attractivité et facilité d'accès à l'information.

### **Sam Vermette**

Co-fondateur et président directeur général  
Transit App

14 H 30

## RÉSULTATS DE L'ÉTUDE DE MARCHÉ À LAVAL

Usagers ou clients? Quels sont leurs besoins? Quels sont leurs souhaits? Quelle est notre offre de service? Comment faire le lien?

### **Marie-Céline Bourgault**

Directrice - Communications et marketing  
Société de transport de Laval

15 H

## PAUSE-CAFÉ

15 H 30

## THE INFLUENCE OF TRIP QUALITY ATTRIBUTES ON PUBLIC TRANSPORTATION RIDERSHIP\*

This presentation will show results from a recent large-scale study on public transportation service quality in San Francisco. Specific questions will be addressed :

- Which service quality problems are most frustrating to passengers?
- How do negative or positive experiences during the study affect users' willingness to remain public transportation users in the future?

### **Andre Carrel**

Étudiant au doctorat en ingénierie du transport  
University of California (Berkeley)

16 H

## TRANSPORT ET EMPATHIE – POUR UN DESIGN DE SERVICES ADAPTÉ ET ATTRAYANT PAR ET POUR LES USAGERS

Le design empathique connaît depuis quelques années un réel engouement. Son potentiel pour aider à traduire et interpréter les attentes des usagers en projets de services concrets et innovants en transport collectif sera notamment illustré par le biais d'exemples de design de services en transport à l'international et d'enseignements tirés d'un atelier en design industriel réalisé à l'École de design industriel de l'Université de Montréal.

### **Caroline Gagnon**

Professeure  
Université Laval

16 H 30

## CONCLUSION

*\*Cette conférence sera donnée en anglais*

## Comité organisateur

Marie-Ève Dostie, *ministère des Transports du Québec*  
Christine Gauvreau, *Société de transport de Laval*  
Pascal Lacasse, *ministère des Transports du Québec*  
Anick Laforest, *Association québécoise des transports*  
Rafika Lassel, *Association québécoise des transports*  
Pierre Lavigneur, *Société de transport de Laval*  
Kim McDonough, *Agence métropolitaine de transport*  
François Pépin, *Transport 2000*

## Objectif

Pour contenir l'usage excessif de l'automobile, le transport collectif reste un moyen efficace et incontournable. Quels sont les facteurs d'attractivité mis en place pour encourager une plus grande utilisation du transport collectif? Répondent-ils aux besoins des usagers?

De nouvelles réflexions sont menées afin de repenser la question de l'attractivité du transport collectif en intégrant des points de vue multiples : l'opérateur, le client, les communications ou le marketing...

Ce colloque explorera ainsi différents angles de l'attractivité :

- Les principaux facteurs de report modal, en faveur ou en défaveur du transport collectif;
- Les indicateurs et les mesures de la qualité qui permettent de rendre compte de la qualité du service;
- Les outils (technologiques et autres) qui permettraient de rehausser l'attractivité du transport collectif;
- Les exemples de bonnes pratiques et stratégies offrant un potentiel intéressant pour attirer de nouvelles clientèles.

## Public cible

Ce colloque s'adresse aux intervenants impliqués dans la planification ou l'opération des réseaux de transport, à tous ceux qui en soutiennent les opérations, notamment les professionnels du transport, de l'aménagement du territoire, de la circulation, des travaux publics et de l'urbanisme, qu'ils soient issus des secteurs public ou privé.

Il s'adresse aussi aux élus, gestionnaires et décideurs des différents paliers gouvernementaux et à tous ceux qui s'intéressent aux questions liées à la qualité et à l'attractivité des services de transport collectif, qu'ils soient issus du secteur des communications, du marketing, des normes de qualité ou autre.

### Hôtel Holiday Inn

Salle Ambassadeur B, 1<sup>er</sup> étage  
420, rue Sherbrooke Ouest  
Montréal (Québec) H3A 1B4  
514 499-7777

### AQTr

1255, rue University, bureau 200  
Montréal (Québec) H3B 3B2  
T : 514.523.6444 | F : 514.523.2666  
[www.AQTr.qc.ca](http://www.AQTr.qc.ca)

### Renseignements

Caroline Côté, poste 429  
[logistique@AQTr.qc.ca](mailto:logistique@AQTr.qc.ca)

À noter : tarif réduit pour les municipalités de moins de 100 000 habitants.

### Partenariats financiers et exposants

Devenez partenaire financier de l'événement, et choisissez parmi plusieurs options de visibilité.

Devenez exposant et rencontrez les participants lors du petit-déjeuner et des pauses café, en plus de bénéficier d'une courte période pour présenter vos produits et services devant tout l'auditoire. Profitez de cette chance pour vous démarquer!

### Contact

Danielle Cantin, poste 311  
[ventes@AQTr.qc.ca](mailto:ventes@AQTr.qc.ca)

### Contenu technique

Rafika Lassel, poste 324  
[rlassel@AQTr.qc.ca](mailto:rlassel@AQTr.qc.ca)

Colloque admissible à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (Loi 90).

L'AQTr émettra une attestation de participation aux ingénieurs qui en feront la demande sur place selon le nombre d'heures de participation (règlement de l'OIQ sur la formation continue pour les ingénieurs).