

ASSOCIATION CANADIENNE DU TRANSPORT URBAIN

PRIX DE LEADERSHIP

21 NOVEMBRE 2018 • TORONTO, ONTARIO

COMMANDITAIRES RÉSEAUX HÔTES



COMMANDITAIRE OFFICIEL DU SALON DU TRANSPORT COLLECTIF



PUTTING THE CUSTOMER AT THE HEART OF TRANSIT
PLACER LE CLIENT AU CŒUR DU TRANSPORT COLLECTIF

NOUVEAU PROGRAMME DE PRIX DE L'ACTU

Le programme de prix de l'ACTU se déroule à chaque congrès depuis 2000. Le programme reconnaît les réalisations des réseaux de transport et des membres d'affaires de l'ACTU, ainsi que des employés et des bénévoles.

Un groupe de travail composé de 11 membres de l'ACTU a été chargé d'étudier le programme de prix, les catégories, les critères et le processus de sélection des candidats; d'examiner de nouvelles catégories; et de recommander des changements ou des améliorations au programme. L'ACTU tient à remercier les membres du groupe de travail!

CATÉGORIES DE PRIX DE LEADERSHIP DES INDIVIDUS

EXCELLENCE

Le prix d'excellence vise à récompenser une seule contribution importante faite par une personne, qui a entraîné l'amélioration d'une initiative en matière de transport collectif au nom de son organisation. Ce prix peut être remis à un employé d'un membre de l'ACTU, à un bénévole ou à un défenseur de la collectivité.

SERVICE DISTINGUÉ EDWARD J. DOWLING

Cette catégorie de prix renommée reconnaît les personnes de notre industrie qui ont donné un service exceptionnel et de qualité supérieure pendant une période de dix ans ou plus, à titre de professionnels du transport collectif. Le prix Edward J. Dowling vise à souligner le travail d'un employé d'un membre de l'ACTU qui a rehaussé la réputation de la profession dans le secteur du transport collectif au Canada, grâce à ses pratiques professionnelles ou ses relations personnelles.

HÉROÏSME

Ce prix est remis aux personnes qui ont accompli un geste héroïque. La personne qui se voit décerner le prix ne doit pas être pleinement responsable de la situation dangereuse, et le geste doit aller bien au-delà du sens du devoir.

WILLIAM G. ROSS POUR L'ŒUVRE DE TOUTE UNE VIE

Nommé en l'honneur du premier président de l'ACTU (1904-1906), le prix William G. Ross pour l'œuvre de toute une vie, un honneur prestigieux dans le secteur du transport collectif, est remis à une personne qui s'est impliquée de façon exceptionnelle dans la promotion et la pratique du transport collectif au Canada. Le prix reconnaît les efforts exceptionnels et constants fournis par un employé ou un défenseur du transport collectif qui a un minimum de 25 ans de service et qui, par son dévouement et son engagement, a permis à l'industrie du transport collectif dans son ensemble de progresser et de s'améliorer. Les lauréats du prix William G. Ross deviennent membres du temple de la renommée de l'ACTU.

NOUS TENONS À REMERCIER LES MEMBRES DU SOUS-COMITÉ DES PRIX 2018 DE L'ACTU

PRÉSIDENT :

Chris Prentice IBI Group

Pat Delmore

Transit Windsor

Alex Milojevic

Brampton Transit

Phil Herritt

Edmonton Transit

Sarah Phillips

BC Transit

MEMBRES:

Bob Attwell

USSC Group

Jason Hussey

St. John's Transportation
Commission

Christine Terin

York Region Transit

Geneviève Bourbeau

Société de transport
de Montréal

Richard Leslie

SNC Lavalin

Marc-André Varin

Association du transport
urbain du Québec

NOUS TENONS À REMERCIER LES COMMANDITAIRES DU PROGRAMME DE PRIX 2018 DE L'ACTU



CATÉGORIES DE PRIX DE LEADERSHIP DES ENTREPRISES

COMMUNICATIONS ET MARKETING

Ce prix récompense une élaboration et une mise en œuvre exceptionnelles d'initiatives en matière de communications et de marketing, y compris la publicité, les communications de l'entreprise, ainsi que les relations publiques.

DURABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Cette catégorie de prix révisée reconnaît les entreprises et les réseaux de transport dont les activités ou projets démontrent une contribution importante à la durabilité ou un impact positif sur les enjeux et les défis environnementaux actuels de l'industrie du transport collectif. Les résultats peuvent comprendre des concepts et des processus entièrement nouveaux ou le réaménagement d'équipement ou de processus existants qui se traduisent par la protection des ressources limitées et des économies de coûts ou offrent des avantages environnementaux mesurables.

SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

Le prix pour la sûreté et la sécurité récompense les organisations de transport collectif pour leur engagement à l'égard de l'amélioration de la sûreté et de la sécurité des employés et des clients du secteur du transport collectif grâce à l'établissement et à la mise en œuvre de programmes efficaces de sûreté et de sécurité. Ces initiatives peuvent comprendre des programmes qui créent et appuient une culture de la sécurité au travail et qui donnent lieu à des services et à une sécurité exceptionnels pour le public.

INNOVATION

Cette catégorie de prix révisée met désormais l'accent sur les innovations technologiques et de processus qui rompent avec les conventions et vont au-delà des améliorations marginales apportées aux produits ou aux services. Les résultats peuvent comprendre l'un ou l'autre des éléments suivants qui entraînent une augmentation de l'efficacité opérationnelle ou des économies : nouveaux processus ou équipements techniques, nouveaux processus non techniques (c.-à-d. formation), réaménagement des processus techniques ou non techniques existants ou réaménagement de l'équipement existant.



JOHN FORD - LONDON TRANSIT COMMISSION

John Ford a eu une carrière échelonnée sur 37 ans dans le domaine du transport collectif.

Il a commencé sa carrière dans le transport collectif immédiatement après avoir obtenu son diplôme de l'Université Ryerson, lorsqu'il s'est joint à Kitchener Transit à titre d'analyste des transports en 1980. Il est resté à Kitchener Transit jusqu'en 1984, année où il est arrivé à la Toronto Transit Commission à titre de planificateur des transports. En 1989, il a été promu planificateur principal des transports, poste qu'il a occupé jusqu'en 1990, année où il s'est joint à London Transit, où il a occupé les postes de directeur de la planification et du marketing, directeur de la planification et directeur des transports et de la planification. John a pris sa retraite de London Transit en décembre 2017.

Pendant son mandat à London Transit, John a été très actif au sein de l'ACTU, en participant aux activités de divers comités et du conseil d'administration. John a joué un rôle déterminant dans un certain nombre d'initiatives locales à London, dont le lancement du service d'autobus communautaires de London en 1996. Ce service a été conçu par les résidents d'une communauté de London composée d'ainés et de résidents handicapés, et offre un service d'itinéraires souples vers différentes destinations, selon la journée de service. Ce service a servi de modèle pour de nombreux réseaux de transport canadiens, car il démontre clairement que les méthodes créatives de prestation du transport collectif peuvent non seulement accroître l'achalandage, mais donner une satisfaction très grande aux usagers.

John a travaillé à la promotion de la Vision 2040 à l'échelle locale, où le document a servi de base à une campagne menée à London intitulée Driving Change. Cette campagne a été utilisée pendant la période précédant l'élection municipale de 2014 pour mieux faire connaître les enjeux locaux du transport collectif et la nécessité d'augmenter les investissements. Le conseil élu depuis peu connaissait bien le transport collectif à la suite de ce programme et s'est révélé l'un des conseils municipaux les plus favorables au transport collectif de l'histoire de London, offrant des investissements pour des augmentations annuelles des niveaux de service correspondant à cinq fois les affectations budgétaires historiques. John a été un fervent défenseur du transport collectif à London et à l'échelle nationale.



PAUL SMITH - NEW FLYER

Depuis 1988, Paul Smith défend l'innovation dans le transport collectif et favorise la croissance du plus grand fabricant d'autobus en Amérique du Nord, soit New Flyer.

Paul a présenté le premier autobus à plancher bas en Amérique du Nord. Il a également joué un rôle fondamental dans la mise en œuvre du contrôle logique programmable des autobus de New Flyer, ce qui a rendu possible l'analyse intelligente d'aujourd'hui. Ses contributions ont également mené à la création du premier trolleybus de Vancouver offrant une fonction hors connexion.

Dans le domaine des ventes, Paul a utilisé son expérience en ingénierie pour orienter les achats. Paul a entretenu les relations avec les clients, ce qui a amélioré le processus d'appel d'offres et lui a conféré un rôle essentiel au sein de l'équipe de direction de New Flyer, où il a dirigé les ventes et le marketing pendant 18 ans. Sous la direction de Paul, plus de 10 000 autobus ont été configurés et livrés à de grandes agences canadiennes.

Paul Smith a rehaussé l'efficacité du transport public en ce qui a trait à la mise au point de moteurs et à la commercialisation de modèles d'autobus plus efficaces en orientant la stratégie de produits de New Flyer. Paul a joué un rôle déterminant dans l'intégration de la propulsion hybride diesel par New Flyer, dans la mise en place d'une technologie à plancher bas entièrement accessible, dans la refonte du trolleybus électrique pour les applications hors connexion, dans la mise au point du premier autobus électrique à piles de New Flyer en 2014, pour Winnipeg Transit et, plus récemment, dans la mise en service des autobus à piles à hydrogène Xcelisior de quarante et de soixante pieds de New Flyer. Paul a également été responsable de l'amélioration des ventes et du marketing au cours de la dernière décennie, ce qui comprend des prix plus concurrentiels, la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des relations avec la clientèle et le renouvellement de l'image de marque, au moyen d'acquisitions, visant à réunir un effectif talentueux.

Le plus grand exemple du leadership de Paul est peut-être la croissance de New Flyer au cours des 18 dernières années, pendant qu'il dirigeait l'équipe des ventes et du marketing dans des postes de direction. La part du marché est passée de 19,5 % en 1997 à plus de 47 % en 2014 seulement, ce qui fait de New Flyer le plus grand fabricant du secteur du transport collectif en Amérique du Nord. Paul a été vice-président du Comité national des membres d'affaires de l'ACTU et a siégé à huit comités de l'APTA.

Sous la direction de Paul, New Flyer a créé le portefeuille de produits le plus diversifié de l'industrie. Paul a joué un rôle essentiel dans l'orientation de New Flyer vers son état actuel, influençant les progrès technologiques qui permettront de propulser le transport collectif canadien dans le futur.





ALFRED HUTTON STOCKWELL - WELLAND TRANSIT

Alfred Stockwell a consacré sa vie professionnelle au transport collectif et a fait une différence importante pour l'industrie et ses clients dans plusieurs collectivités de l'Ontario.

Alfred a commencé sa carrière comme chauffeur à St. Catharines Transit, en 1974. Il est ensuite devenu superviseur et formateur, avant de passer cinq ans comme gestionnaire des opérations. En 2002, il a déménagé dans la région du grand Toronto, où il a été gestionnaire de Peel TransHelp, le fournisseur du service accessible à Mississauga, Brampton et Caledon. En 2008, il est retourné dans la région de Niagara pour occuper le poste de gestionnaire à Welland Transit. Il a occupé ce poste jusqu'à son décès en août 2018.

Alfred a dirigé de nombreuses initiatives dans ses différentes fonctions. Il a dirigé le programme des ambassadeurs de l'ACTU à toutes les étapes de son élaboration, puis à titre d'animateur. Il a joué un rôle de premier plan dans la direction des programmes de santé et de sécurité en entreprise et de gestion des collisions à St.

Catharines. À Peel, il a mis au point un programme d'entretien des autobus qui a eu une incidence sur la longévité et la fiabilité des véhicules. Également à Peel TransHelp, il a joué un rôle essentiel dans le lancement du programme d'aide aux passagers, un programme dans le cadre duquel les passagers ambulatoires ayant des besoins particuliers recevaient de l'aide pour se déplacer vers leur destination et en revenir.

À Welland, il a joué un rôle influent dans l'établissement de contrats avec le Collège Niagara et l'Université Brock, un partenariat qui a aidé les étudiants à se rendre à leurs cours et à en revenir. Le maire de Welland a félicité Alfred de son travail fantastique de réaménagement et d'amélioration des circuits de transport collectif, lesquels ont permis d'accroître l'efficacité et l'achalandage. Alfred a été très actif au sein de l'ACTU et de l'OPTA, parce qu'il souhaitait partager ses connaissances, améliorer le transport collectif pour le client et redonner à l'industrie qui l'a bien servi pendant plus de 40 ans.

Alfred avait une intégrité morale et du caractère; il parlait peu et agissait davantage. Il était équilibré et sa famille et ses amis étaient sa priorité. Il était humble, fiable, loyal et travaillant. Il était gentil et possédait un grand sens de l'humour. Les usagers du transport collectif étaient importants pour lui et il souhaitait faire une différence dans leur vie en rendant le transport collectif plus accessible à tous.



LINE THIFFEAULT - SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS

Line Thiffeault a servi les usagers du transport collectif en Outaouais pendant plus de trois décennies en occupant des postes dans les domaines de la planification, du service à la clientèle, de l'exploitation et de la direction.

Line s'est jointe à l'équipe de la Société de transport de l'Outaouais (STO) en 1986, à titre de technicienne en transport. Elle était responsable de la production des circuits et des horaires des chauffeurs d'autobus. Elle a occupé ce poste jusqu'en 1991, année où elle a été promue au poste de gestionnaire. En 1996, Line a de nouveau été promue, cette fois au poste de chef des relations avec la clientèle, poste qu'elle a occupé jusqu'en 2007, année où elle a été promue au poste de directrice des opérations. Elle était alors responsable de toutes les activités liées à la prestation du service de transport, dirigeant l'équipe des opérateurs et des gestionnaires de premier niveau, et une équipe de personnel de soutien.

Line a rapidement gravi un autre échelon en 2008 lorsqu'elle a été promue au poste de directrice générale adjointe. Peu après, on lui a confié la coordination du projet le plus important de la STO, soit le projet de service rapide par bus Rapibus. Elle a ensuite coordonné l'équipe de projet et supervisé toutes les étapes importantes qui ont mené au lancement officiel du service en octobre 2013.

Au moment du lancement de Rapibus, Mme Thiffeault occupait le poste le plus élevé de l'organisme, ayant été promue au poste de directrice générale. Depuis, elle dirige la STO et son équipe de plus de 800 employés. Grâce à ce parcours impressionnant, Line a élargi son champ d'expertise et est devenue une experte du transport public. Elle a également ajouté une flèche importante à son arc - son souci légitime et constant des besoins et des attentes de nos clients.

Mme Thiffeault a été une alliée incontestable du transport public tout au long de sa carrière. Elle a participé à des événements majeurs, comme les Jeux du Québec - Gatineau 2010 et les Jeux de la francophonie - Gatineau 2014, qui sont quelques exemples. Elle a veillé à ce que la STO soit le transporteur officiel de ces événements, ce qui a donné une visibilité incontestée au transport public régional. En 1998, alors qu'elle était chef des relations avec la clientèle, Line a participé activement au projet de mise en place des cartes à puces et la STO a été le premier réseau de transport au Canada à offrir ce type de solution de paiement électronique. Rapibus est le projet d'affaires qui a mobilisé le plus grand d'employés à la STO. Toutes les succursales, sans exception, ont participé activement à l'élaboration et à la mise en œuvre de ce projet. Il a fallu mener une course frénétique pour tout créer en prévision de la grande journée. Line Thiffeault a été un chef de file dans la mobilisation de ces ressources et dans la collaboration avec de nombreux partenaires.

Grâce à son approche professionnelle et à son leadership, Mme Thiffeault a permis à ces partenariats d'être efficaces et harmonieux.



BOB HOWE - SASKATOON TRANSIT

Bob Howe a travaillé pendant plus de trente ans à Saskatoon Transit et a été très apprécié par tous ceux qui ont travaillé avec lui.

Le poste le plus efficace de Bob a été son rôle de gestionnaire d'Access Transit, où son influence a été ressentie dans toute la province de la Saskatchewan. Bob a collaboré avec des fournisseurs pour perfectionner la conception des autobus de transport adapté et a communiqué l'information connexe librement à tous ceux qui en ont fait la demande, que ce soit lors de congrès ou d'ateliers de l'ACTU ou lorsque de petites collectivités lui en faisaient la demande. Il a collaboré avec les districts régionaux de santé et la Commission des droits de la personne de

la Saskatchewan pour l'élaboration de modèles de financement et de normes provinciales applicables à la prestation du service de transport adapté, non seulement pour les deux plus grandes villes, Regina et Saskatoon, mais pour toute la province. Réfléchissant toujours à la façon de mettre les gens en contact avec leurs services, Bob a collaboré avec le fournisseur du système de perception des tarifs de Saskatoon Transit pour mettre au point une meilleure plateforme portative pour le transport adapté, qui a été utilisée à d'autres endroits.

Bob traitait quotidiennement avec les personnes qui avaient besoin d'aide pour avoir un accès autonome, individuel et spontané au transport public. Axé sur les résultats et possédant une personnalité affable, il était en mesure d'exécuter les tâches complètement. Le souci des clients était toujours à l'avant-plan de sa journée et sa préoccupation évidente pour le confort de ceux qui utilisent les véhicules de transport adapté a donné lieu à de nombreuses améliorations du parc de véhicules au fil des achats successifs. Son travail de défense des intérêts a permis d'établir des normes rigoureuses pour tous les fournisseurs de services de transport adapté de la province. Lorsqu'une plainte systémique a été déposée contre la ville de Regina, Bob a compris que les résidents de Saskatoon pouvaient tirer parti des leçons mises en évidence et a pris l'initiative de commencer à appliquer les recommandations de cette enquête, avant que Saskatoon fasse l'objet d'une vérification semblable. Grâce à cette prévoyance, la relation entre Saskatoon Transit et la Commission des droits de la personne de la Saskatchewan s'est transformée en relation de transparence et d'honnêteté.

Bob a travaillé en étroite collaboration avec le sous-comité du transport adapté des services techniques de l'ACTU, à titre de membre, en animant des tables rondes et des séances lors des congrès régionaux et nationaux de l'ACTU. Lorsque la chance de servir de grands groupes s'est présentée à lui, Bob n'a pas hésité. En 2017, lorsque Saskatoon Transit a organisé l'atelier des superviseurs de première ligne des provinces et des territoires des Prairies, Bob a immédiatement entrevu l'occasion de combiner l'atelier et la réunion des fournisseurs provinciaux de services de transport adapté. Il a également décidé d'organiser un salon commercial de l'équipement servant au transport adapté. Cet événement a donné aux fournisseurs l'accès à des clients potentiels, mais surtout, a donné aux fournisseurs des petites villes de la Saskatchewan la possibilité de voir des articles qu'ils ne pouvaient se permettre de voir qu'en participant à un salon commercial de grande envergure.

Saskatoon Transit et la ville de Saskatoon sont de meilleures entités en raison de l'attention et de la considération que Bob avait pour leur personnel et leurs clients. Après une longue et remarquable carrière, Bob a pris sa retraite de la ville de Saskatoon en mai 2018.



VIMAL JEGATHESWARAN - GRAND RIVER TRANSIT

« S'il vous plaît, ne faites pas ça. » Voilà les premiers mots prononcés par Vimal Jegatheswaran le 15 juin 2018, lorsqu'il a sauvé la vie d'un homme sur un pont surplombant la rivière Grand, à Cambridge, Ontario. Vimal conduisait un autobus de Grand River Transit lorsqu'il a vu un homme agir de façon étrange sur le pont. Il a réglé sa radio en mode d'urgence, par précaution, et s'est dirigé vers l'homme. « Je pouvais constater qu'il était manifestement en détresse. » Lorsque l'homme s'est hissé sur le garde-corps et a balancé ses jambes en direction de l'eau en dessous, Vimal a réagi rapidement. Lorsque l'homme a lancé son corps vers l'avant, Vimal l'a saisi en lui faisant la « prise de l'ours », par derrière, en lui disant « S'il vous plaît, ne faites pas ça. » et l'a tiré loin du garde-corps. L'homme a immédiatement éclaté

en sanglots et a commencé à parler de sa vie. Vimal a continué à tenir l'homme jusqu'à ce qu'un collègue le voit et compose le 9-1-1. « Je suis sorti de l'autobus parce que pour moi, c'était la chose à faire. J'ai pensé que cet homme était le frère, le fils, le mari, le père de quelqu'un... S'il avait été mon frère, je ne l'aurais pas laissé sauter. » Grâce à la description que Vimal a donnée de l'homme, la police l'a retrouvé peu de temps après l'incident et a pu lui offrir son aide.

La vie d'un homme a été sauvée grâce à la réaction rapide de Vimal. L'homme sauvé ce soir-là sur le pont s'est vu offrir l'aide dont il avait besoin pour faire face à ce qui était manifestement une mauvaise période de sa vie. Aucun autre passant ne s'est approché de l'homme, ni n'a offert son aide; la majorité n'ont fait que regarder. Comme Vimal l'a dit, cet homme sur le pont était le fils, peut-être le frère, le mari ou le père de quelqu'un. La nature de Vimal l'a incité à agir. Vimal travaille à Grand River Transit depuis mai 2011. Il est venu au Canada en 1999, à partir du Sri Lanka, comme réfugié, fuyant ce pays pendant une période de guerre civile. Il a perdu son père à l'âge de neuf ans et son frère juste huit mois avant cet incident.

La réaction rapide et la compassion de Vimal sont louables.





JONATHAN LEWIN ET WAYNE DOUCETTE - HALIFAX TRANSIT

Dans l'après-midi du 23 juillet 2018, le chauffeur d'autobus de Halifax Transit Wayne Doucette conduisait son autobus lorsqu'il a remarqué qu'une citoyenne courait vers l'arrêt d'autobus, puis est tombée au sol. Il a immédiatement couru vers la femme. Il a noté qu'elle était en très grande détresse, car elle ne répondait pas, ne respirait pas et n'avait pas de pouls. Il était évident qu'il ne s'agissait pas d'un cas d'évanouissement, mais plutôt d'une situation de vie ou de mort. Il l'a placée en position de récupération et a communiqué avec le secteur des opérations pour demander de l'aide. Le superviseur mobile de Halifax, Jonathan Lewin, est arrivé sur les lieux en quelques minutes et les deux membres du personnel ont commencé à administrer la RCR. Les deux hommes ont administré la RCR pendant plus de dix minutes, jusqu'à ce que les premiers répondants médicaux arrivent sur place.

de façon continue pendant plus de dix minutes, jusqu'à ce que les premiers répondants médicaux arrivent sur place.

Dans la vie de tous les jours, nous faisons des choix - dans ce cas, le choix d'aider à sauver une vie ou le choix de nous tenir debout et d'attendre l'arrivée des premiers répondants. Wayne Doucette et Jonathan Lewin ont fait le choix désintéressé en quelques secondes, littéralement, sans hésitation. Pendant une période qui leur a sûrement paru une éternité, ils ont travaillé sans relâche pour sauver cette personne d'une mort certaine.

Le capitaine régional des pompiers de Halifax, Brendon Meagher, a loué la réaction et l'engagement de Wayne et de Jonathan à l'égard de l'administration des techniques de sauvetage. Voilà un exemple frappant de la façon dont l'équipe de conducteurs et de superviseurs mobiles et le Centre des opérations du réseau de Halifax Transit travaillent en partenariat avec d'autres services municipaux pour offrir des services aux citoyens de Halifax.

La formation, le dévouement, l'engagement et le désintéressement de ces deux hommes dépassent la portée de la description de leur travail quotidien. Après que les détails de l'incident ont été transmis à la haute direction et au directeur, ces membres du personnel ont eu droit à des félicitations. Puisqu'il s'agit d'employés modèles de longue date, nous sommes très fiers qu'ils fassent partie de notre organisme. Pour des raisons de protection des renseignements personnels, le personnel du réseau de transport n'a jamais été en mesure de déterminer si les efforts fournis ont été suffisants pour préserver la vie de la personne en danger. Cependant, sans l'acte héroïque des deux hommes pour tenter de sauver sa vie, la personne en question serait certainement décédée.





MARIO GAGNON - SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL

Le travail de Mario Gagnon a mené à un service de transport adapté de grande qualité offert à un coût abordable et donnant lieu à des cotes élevées de satisfaction de la clientèle.

Mario est directeur du service de transport adapté à la STM depuis 2012, après avoir été surintendant de la prestation des services pendant quatre ans. Il supervise une équipe de 260 employés affectés à diverses étapes de la prestation des services, qui représentent plus de quatre millions de déplacements par année. Pour répondre à la demande élevée, Mario a négocié des contrats privés avec 14 entreprises de taxi, dont les 1 500 chauffeurs sont responsables de 88 % des déplacements. Le service comprend également 128 chauffeurs de minibus exploités à l'interne.

Passionné par la mesure de l'amélioration, Mario a réussi à transmettre cette vision aux entreprises de taxi en négociant un contrat fondé sur des indicateurs visant à répondre aux attentes des clients. Tous les partenaires sont évalués au moyen d'une fiche de rendement énumérant plusieurs indicateurs de rendement liés au respect des directives d'exploitation, à la fiabilité, à la sécurité du service et à la qualité du service. Cette approche favorise l'obtention de résultats positifs, car la rémunération et le volume d'affaires sont associés au rendement. Les partenaires adhèrent au système, qui favorise la loyauté des chauffeurs et une qualité uniforme.

Les efforts de Mario pour assurer un service de qualité se sont traduits par un taux de satisfaction de la clientèle qui est passé de 84 à 87 % depuis 2010. Le maintien d'un degré élevé de satisfaction de la clientèle sur une longue période est très important dans un contexte de croissance annuelle de 5 %, d'ajout de ressources humaines et de réduction des contributions gouvernementales au transport adapté depuis 2012. En raison du modèle d'affaires de Mario, le coût d'un déplacement en transport adapté par la STM est parmi les plus bas en Amérique du Nord et se classe au premier rang parmi les grandes villes.

Mario est fier de compter sur une équipe compétente et dévouée qui croit en l'importance d'un service exceptionnel. Il prépare la prochaine génération en encourageant les jeunes talents à grandir au sein de son équipe. Ardent défenseur du transport adapté, il jouit d'une crédibilité enviable parmi les décideurs et les partenaires.





WENDY HAWTHORNE - SERGENTE POLICE DU TRANSPORT PUBLIC À METRO VANCOUVER

La sergente Wendy Hawthorne s'est montrée passionnée par la promotion de la sécurité et de la sûreté du réseau de transport et de la collectivité en général.

Wendy travaille depuis plus de 33 ans à la prévention du crime et à la sécurité des passagers. Elle a d'abord été agente provinciale spéciale-coordonnatrice de la prévention du crime au service de la sécurité de TransLink et est policière au service de police de la South Coast British Columbia Transportation Authority depuis 2005. Elle s'est démarquée partout au Canada pour son initiative, ses grandes connaissances et ses excellentes capacités d'éducatrice dans le

domaine de l'impact du vandalisme par graffitis, de l'investigation et de la prévention. Elle a démontré un leadership exceptionnel dans la mise en œuvre de stratégies anti-graffitis visant à prévenir les graffitis dans le réseau de transport et les administrations dans lesquelles circulent les véhicules de transport public.

En 1985, un tagueur de graffitis très prolifique a été arrêté et accusé d'avoir endommagé plus de 150 autobus dans Metro Vancouver. Wendy a reconnu que même si les coûts directs du nettoyage du vandalisme causé par les graffitis peuvent être élevés, le fait de permettre que ce type de vandalisme soit maintenu peut avoir d'énormes répercussions sociales, car il crée une atmosphère de négativité et d'anarchie et le sentiment qu'un réseau de transport et la collectivité environnante sont non sécuritaires et négligés. Elle a assuré la liaison avec d'autres personnes qui s'occupent du problème croissant des graffitis et a présenté un exposé au conseil municipal de Vancouver en 1987, ce qui a mené à la création du groupe de travail anti-vandalisme de la ville de Vancouver et, par la suite, du programme de gestion des graffitis de la ville. À la fin des années 1980 et au début des années 1990, Wendy a traité plusieurs dossiers avec un examinateur de documents de la GRC qualifié, ce qui lui a permis de perfectionner ses compétences en comparaison des styles de graffitis.

Depuis 2005, la sergente Hawthorne a présenté plus de 27 exposés à l'échelle provinciale et nationale sur le vandalisme causé par les graffitis et les enquêtes connexes. Elle a eu un impact majeur à l'échelle nationale en tant que présentatrice d'onze exposés à la conférence annuelle TAGS (Symposium anti-graffitis), qui renseigne le personnel des réseaux de transport, des municipalités, des organismes d'application de la loi, des écoles, des groupes communautaires et des entreprises sur la façon de prévenir le vandalisme causé par les graffitis et d'utiliser les recours au criminel et au civil. Wendy est sollicitée par des organismes de partout au Canada, aux États-Unis et en Australie pour participer à des enquêtes sur les graffitis, qu'elles découlent de plaintes de méfaits sur des biens publics et privés ou d'incidents liés à des incendies criminels et des homicides.

Le dévouement et l'aide de Wendy ont donné lieu à de nombreux cas dans lesquels un suspect a plaidé coupable.





KEN SEILING - RÉGION DE WATERLOO/GRAND RIVER TRANSIT

Ken Seiling, président régional, a défendu le transport public dans la région de Waterloo (Ontario), au cours de sa carrière de 40 ans à la municipalité régionale de Waterloo, en faisant la promotion des avantages environnementaux du transport public et en supervisant l'expansion des services à l'échelle de la collectivité.

Sous sa direction, le 1er janvier 2000, le transport public dans la région de Waterloo a connu une révolution, lorsque les réseaux de transport de Kitchener et de Cambridge ont fusionné pour former un seul réseau de transport régional – Grand River Transit. La contribution constante de Ken au transport public a culminé par la construction d'un système léger sur rail dans la région de Waterloo. Ce projet a été créé en collaboration avec des partenaires municipaux, provinciaux et fédéraux. Ce projet unique

permettra non seulement de déplacer les gens, mais aussi de façonner la collectivité en intensifiant le développement de base et en préservant les précieuses terres agricoles qui se trouvent à l'extérieur de nos centres urbains.

Ken a aidé à faire du système léger sur rail un outil qui permettrait non seulement de déplacer de nouveaux résidents dans l'ensemble de la région de Waterloo, mais qui favoriserait également l'intensification des noyaux urbains existants, protégeant ainsi les précieuses terres agricoles de la région. Son leadership et sa capacité de travailler en partenariat et de communiquer les avantages du train léger à de nombreux ordres de gouvernement ont été essentiels pour permettre à la région de Waterloo de financer et de construire un système léger sur rail. Que ce soit en collaborant avec les gouvernements provincial et fédéral pour obtenir des fonds ou en collaborant avec les municipalités locales pour obtenir le soutien et l'adhésion de la collectivité à l'égard d'un projet de cette envergure, Ken a fait du rassemblement des intervenants un élément essentiel de son rôle dans ce projet.

Le nouveau service de train léger sur rail sera bientôt lancé, mais même avant que ce service soit lancé, la région constate déjà l'aspect transformationnel du train léger. Depuis 2011, année où le projet a été approuvé, plus de 2,3 milliards de dollars ont été investis dans de nouveaux immeubles le long du corridor du train léger et plus de 11 000 résidents ont déménagé dans le noyau. Ce changement transformationnel pour la région de Waterloo découle du leadership et de l'engagement de Ken à bâtir la collectivité, non seulement pour aujourd'hui, mais pour les générations à venir. Lorsque le mandat actuel du conseil prendra fin en décembre, Ken prendra sa retraite de président régional, après avoir siégé au conseil régional pendant 40 ans.





INIT, INNOVATIONS IN TRANSPORTATION - YRT MET EN PLACE L'UTILISATION SÉCURITAIRE ET EFFICACE DES VÉHICULES GRÂCE AUX DONNÉES - RICHMOND HILL (ONTARIO)

Les recherches indiquent que les accidents d'autobus, bien que rares, sont souvent causés par les chauffeurs qui conduisent de façon agressive et sont distraits. Heureusement, de tels problèmes de comportement peuvent être corrigés. Même en apportant des changements marginaux dans le comportement routier, il est possible de sauver des millions de dollars et des milliers d'autobus, ainsi que des vies. Afin d'alléger le fardeau de

l'agence de transport et du grand public, INIT a mis au point une suite d'applications logicielles appelée MOBILE-ECO2, conçue pour résoudre ces problèmes. Le système de soutien au conducteur est une solution de bout en bout axée sur l'amélioration des inefficacités particulières de l'utilisation d'un véhicule.

La suite d'applications comprend des composantes de système embarquées et extérieures. Sur le véhicule, un ordinateur de télématique communique avec les fonctions normalisées de l'autobus pour surveiller, analyser, transmettre et stocker les flux de données clés liées à l'utilisation du véhicule. Les flux de données clés comprennent notamment la vitesse du véhicule, la vitesse du moteur, la position de la pédale d'accélération, le degré de virage, le taux d'accélération, la consommation de carburant, la distance parcourue du véhicule et la position du véhicule. Outre les données sur l'utilisation des véhicules, des identificateurs sont également stockés pour permettre l'association à un véhicule, un conducteur, un déplacement, un bloc et un circuit en particulier. À partir de ces flux de données, l'ordinateur intégré déploie des algorithmes pour détecter, présenter des données en temps réel au conducteur et stocker les alertes de sécurité et d'utilisation inefficace des véhicules suivantes: accélération subite, pleine puissance, freinage brusque, virage soudain, vitesse excessive et marche au ralenti excessive.

INIT a collaboré avec York Region Transit (YRT) à l'élaboration, à la mise à l'essai et au déploiement d'un système de bon fonctionnement des véhicules et de soutien des conducteurs dans tous les nouveaux véhicules. Au moment du lancement initial du système dans les garages en décembre 2017, l'utilisation dangereuse et non économique des véhicules a diminué de 50 % en moyenne. De même, la réduction du temps d'inactivité total pendant le service a également diminué. Ces tendances sont renforcées par le personnel de YRT qui surveille ces données tout en communiquant aux garages correspondants les améliorations qui peuvent être apportées. YRT/Viva vise à réduire davantage les émissions d'échappement en limitant le temps de fonctionnement au ralenti des autobus à trois minutes. Les avantages supplémentaires de ce programme comprennent la réduction de la consommation de carburant, des coûts d'entretien et des effets du bruit. Un tel avantage ne serait pas réalisé si le système MOBILE-ECO2 n'était pas installé dans les véhicules pour communiquer des données, des alertes en temps réel et des rapports analytiques qui donnent des renseignements pouvant se transformer en mesures à appliquer.



BC TRANSIT - MISE EN ŒUVRE DES SERVICES DE TRANSPORT INTERCOMMUNAUTAIRE SUR L'AUTOROUTE 16 - (COLOMBIE-BRITANNIQUE)

Pour donner suite à l'annonce de financement de 2016 pour le transport intercommunautaire le long du tronçon de 750 kilomètres de l'Autoroute 16 (appelée Highway of Tears, le personnel de BC Transit a lancé une stratégie intensive d'un an pour offrir des services de transport aux collectivités

éloignées réparties dans cette vaste région du Nord-Ouest de la Colombie-Britannique. Tout au long de 2017, quatre nouveaux circuits de transport collectif ont été mis en place pour former une chaîne reliant des dizaines de petites collectivités aux centres régionaux; ces circuits sont exploités dans des régions où le service cellulaire est limité et où les conditions hivernales sont difficiles.

Ce projet concrétise une des propositions clés énoncées dans le rapport de 2012 de la Commission des femmes disparues par l'ancien procureur général de la Colombie-Britannique Wally Oppal. Le fait d'offrir une solution de rechange abordable, fiable et sécuritaire de mobilité des personnes ayant des options de déplacement limitées permet aux personnes habitant dans des régions éloignées d'établir des liens avec d'autres collectivités et services de base. La mise en place de ces circuits a également permis d'établir des partenariats significatifs entre les administrations locales et les collectivités des Premières Nations avoisinantes.

Le personnel de BC Transit a rencontré les dirigeants des administrations locales et les dirigeants communautaires des Premières Nations. Des plans de services ont été élaborés et un site Web du projet a été conçu pour servir de portail d'information à l'intention du public et des partenaires externes. Le personnel de BC Transit et du ministère des Transports a mené une vaste initiative de consultation publique comprenant vingt journées portes ouvertes publiques et un sondage en ligne. Au total, 700 personnes ont participé à des journées portes ouvertes et plus de 1 000 ont participé au sondage.

Les conversations et la rétroaction ont confirmé les tendances des déplacements et ont façonné le concept global des services et l'infrastructure d'interaction avec les collectivités du nouveau service. La résilience a été un élément clé de la rétroaction. En gardant cela à l'esprit, on a conçu le service de transport collectif de façon à permettre la connectivité de base des déplacements quotidiens entre les collectivités en utilisant les ressources du parc de véhicules de la façon la plus efficace possible, en offrant différents circuits effectués par le même véhicule, selon un système d'alternance des jours. Les nouveaux circuits ont été établis en élargissant deux réseaux de transport déjà en place et en créant un nouveau réseau exploité le long des 375 kilomètres situés dans la partie Est du corridor.

Les nouveaux circuits intercommunautaires de l'Autoroute 16 fonctionnent bien. Les clients déclarent constamment à BC Transit qu'ils n'ont plus à faire de l'autostop pour voir les membres de leur famille ou avoir accès à des services médicaux ou à un emploi. Le réseau de transport le long de l'Autoroute 16 - et sa transition rapide d'une vision à un concept stratégique et à un réseau de transport opérationnel et efficace - illustre comment une approche de planification collaborative et un engagement fort peuvent permettre de trouver des solutions novatrices qui aident les gens, les collectivités et les régions à prospérer.



SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL -PROJET DE DÉMONSTRATION DE CITÉ MOBILITÉ À MONTRÉAL (QUÉBEC)

Depuis mai 2017, dans le cadre du projet Cité Mobilité, la Société de transport de Montréal (STM) se positionne comme un pionnier de l'électrification du transport public en mettant en service les premiers autobus entièrement électriques au Québec. Le projet Cité Mobilité comporte deux objectifs : améliorer l'expérience client et offrir des services de transport collectif encore plus écologiques.

La STM a entrepris ce projet dans le but d'évaluer, dans des conditions d'exploitation réelles, l'impact de l'utilisation de ce type d'autobus sur la planification et la prestation des services, l'entretien des véhicules, l'exploitation de

l'infrastructure et l'expérience client. Le projet donne également à la STM un moyen d'acquérir les connaissances nécessaires pour constituer et exploiter un réseau de surface entièrement électrique. C'est dans ce contexte que l'entreprise a signé une entente de partenariat avec Nova Bus en novembre 2013, pour la préparation de trois autobus à batteries électriques LFSé de Nova Bus.

Nova Bus a conçu un nouvel autobus au Québec qui maintient l'habitacle des passagers, mais électrifie le système d'entraînement. La méthode de chargement à conduite rapide au moyen de pantographes a été choisie parce qu'elle constitue une technologie éprouvée, fiable et sûre. La durée de chargement moyen est de trois minutes. Les autobus sont silencieux, climatisés et écologiques. En plus de réduire énormément les émissions de GES, l'autobus réduit considérablement le bruit ambiant, les vibrations structurelles, l'usure des freins par le freinage régénératif et le nombre des inspections du moteur. La STM s'attend à ce que les autobus électriques nécessitent moins d'entretien que les autobus ordinaires. Un des objectifs de Cité Mobilité est précisément de cerner l'impact de l'utilisation des autobus électriques sur les activités d'entretien. La mise à l'essai de la technologie avec les partenaires de l'industrie offre la possibilité d'influencer la mise au point et l'optimisation des véhicules électriques.

Les passagers apprécient les nouveaux autobus, qui sont silencieux, confortables et écologiques. Les trois quarts d'entre eux estiment que leur expérience du transport collectif est meilleure dans ces autobus que dans les autobus ordinaires. Les conducteurs bénéficient aussi du confort de roulement et du silence à bord. Plus de 75 % d'entre eux constatent une amélioration.

À la suite de l'accélération de sa stratégie d'électrification du réseau de surface annoncée en septembre 2017, la STM fera l'acquisition de quatre nouveaux autobus électriques de Nova Bus pour rendre le circuit d'essai entièrement électrique. Les autobus seront dans les rues en 2020.



ST. ALBERT TRANSIT - PROJET D'AUTOBUS ÉLECTRIQUES - ST. ALBERT (ALBERTA)

En 2017, la ville de St. Albert a fait l'acquisition des premiers autobus électriques à piles à longue portée, non seulement en Alberta, mais aussi à l'échelle du Canada. St. Albert Transit (StAT) avait effectué deux essais d'autobus électriques en 2014 et en 2015. Ces essais ont permis d'examiner le rendement, la fiabilité des systèmes électriques, le système de chauffage intérieur, la durée de vie des batteries et l'autonomie des véhicules. À la conclusion des essais, l'administration municipale a recommandé l'achat de plusieurs autobus électriques. Mai 2017 a marqué l'arrivée des trois premiers autobus. Depuis, quatre autres autobus sont arrivés, pour un total de sept autobus électriques à piles à longue portée. Bien que StAT soit un petit organisme ne comptant que 65 autobus, cet investissement

vert dans les autobus électriques représente 11 % de l'ensemble de tout le parc d'autobus de St. Albert.

Les trois premiers autobus ont été acquis avec l'aide de la province de l'Alberta, grâce à un financement du programme GreenTRIP. Les quatre autres autobus ont été achetés grâce aux fonds du FITC du gouvernement fédéral et du programme GreenTRIP provincial. Même si ces autobus coûtent plus cher à l'achat, les coûts tout au long du cycle de vie sont comparables à ceux d'un autobus diesel conventionnel grâce aux économies de carburant et d'entretien prévues. En plus d'investir dans les autobus électriques, St. Albert a investi dans la formation des conducteurs et des techniciens, et a travaillé à la planification et à l'exploitation des circuits pour s'assurer que les autobus électriques empruntaient des circuits convenables. Les autobus sont maintenant utilisés sur tous les circuits du réseau de transport. Les nouveaux autobus ont parcouru un total de 60 000 km à ce jour.

Le but du projet était d'investir dans l'avenir. St. Albert a entrepris ce chemin pour faire une différence. Le projet a nécessité de nombreuses années de préparation et il reste encore beaucoup à apprendre, mais il fera une différence dans la vie des résidents de St. Albert, en mettant à leur disposition des autobus plus propres et plus silencieux. Grâce à des émissions de transmission nulles, ces autobus réduisent considérablement les GES, ce qui contribue à l'engagement constant de St. Albert pris à l'égard de l'environnement. Ces autobus font également moins de bruit, ce qui réduit la pollution par le bruit dans la collectivité.



TRANSIT APP - CAMPAGNE POUR ENCOURAGER L'ÉCHANGE D'INFORMATION PARTICIPATIF EN TEMPS RÉEL - MONTRÉAL (QUÉBEC)

Jusqu'à récemment, le réseau de la STM ne disposait pas d'un système d'information sur les prochains autobus. Les utilisateurs de la STM devaient se fier aux horaires des autobus pour savoir quand le prochain autobus arriverait, sans savoir s'il serait en retard, en avance ou annulé. En décembre 2016, Transit App a lancé GO, un « compagnon de transport personnel » utilisant un GPS pour le transport collectif. En plus d'envoyer des notifications à des moments critiques (lorsque vous quittez la maison, débarquez ou effectuez un transfert), GO communique l'emplacement de l'autobus dans lequel vous vous trouvez aux navetteurs qui attendent aux prochains arrêts. Autrement dit, lorsque vous utilisez GO, l'application génère votre déplacement en temps réel pour les autres qui attendent sur la même ligne.

Grâce à l'importante base d'utilisateurs à Montréal, l'échange des données participatif a connu un énorme succès. Transit App a également lancé une campagne de promotion rigoureuse dans les médias sociaux, en ligne et dans la presse pour informer les utilisateurs de la STM des caractéristiques et des avantages de l'outil GO. La campagne a connu un grand succès et a encouragé un grand nombre de personnes à télécharger l'application. La vidéo promotionnelle élaborée par Transit App a été visionnée plus de 100 000 fois. Au cours de la dernière année, 326 853 déplacements ont été effectués dans le réseau de la STM au moyen de GO.

Grâce à GO, les passagers peuvent s'assurer que leur autobus est en route. L'information en temps réel permet aux utilisateurs de planifier leur déplacement avec plus de confiance, de précision et de certitude. Le projet de Transit App, créé par une jeune équipe de développeurs à Montréal, est le premier du genre dans le secteur du transport collectif. Transit App n'a pas misé sur des partenariats avec des entités publiques ou privées pour élaborer le projet.

La mise en place de l'outil GO a grandement contribué à l'amélioration des services offerts aux utilisateurs. Transit App a été en mesure de donner à des milliers de Montréalais des renseignements précis à la seconde sur les heures d'arrivée et la position des autobus. Les effets ont été particulièrement ressentis lors des grandes tempêtes hivernales, au cours desquelles l'échange participatif a considérablement augmenté. Les utilisateurs ont reconnu l'importance de partager leur position géographique avec d'autres personnes qui attendaient les autobus ralentis par la neige. En septembre 2018, Transit App a lancé GO dans les 175 villes couvertes par l'application, ce qui a permis de fournir des données en temps réel plus exactes à des centaines d'agences au Canada et à l'échelle internationale.



BRAMPTON TRANSIT - CROISSANCE DE ZÜM ET CROISSANCE EXPONENTIELLE DE L'ACHALANDAGE À BRAMPTON (ONTARIO)

En moins d'une décennie, l'achalandage de Brampton Transit a augmenté de façon exponentielle. Le noyau de cette croissance est Züm, le service rapide par bus de Brampton Transit. Lancé à l'automne 2010, Züm met l'accent sur l'amélioration du service, l'expérience client, la technologie de pointe, l'image de marque et le marketing. L'objectif était d'augmenter de 44 % l'achalandage le long des corridors de Züm. Brampton Transit continue d'offrir ce service avec un énorme succès, atteignant une croissance record de l'achalandage à chaque lancement, tandis que l'achalandage continue d'augmenter même au cours des années qui ne comprennent pas de lancement.

La marque Züm elle-même a été élaborée à partir de rien et a mobilisé des intervenants, y compris des usagers et des non-usagers, pour faire comprendre ce que le transport collectif signifie pour eux. Cette rétroaction a permis de déterminer comment l'objectif de croissance de l'achalandage serait atteint. On a déterminé que pour être couronné de succès, le service devait offrir un service amélioré, une meilleure expérience client, l'utilisation de technologies avancées et une image de marque et un marketing remarquables. Chaque année de lancement, une stratégie de marketing et de communications complète est mise en œuvre, qui comprend des publicités imprimées traditionnelles, des messages radiophoniques, des publicités extérieures, des messages dans les médias sociaux et une vaste sensibilisation communautaire dans le cadre d'événements publics et dans les terminus.

De 2010 à 2016, Brampton Transit a lancé cinq circuits Züm qui desservent les principaux corridors de la ville et établissent des liaisons locales et régionales. Depuis 2010, l'effectif de Brampton Transit est passé de 757 employés à 1 223, principalement en raison du succès et de la croissance de Züm. En septembre 2018, le cinquième circuit de Züm a été lancé, établissant des liaisons vers une connexion régionale clé.

L'achalandage continue de croître en 2018; à ce jour (août 2018), il a augmenté de 17 % par rapport à 2017. Les résultats découlant du succès de Züm ont été exceptionnels. L'objectif d'augmenter de 44 % le nombre d'usagers le long des corridors de Züm a été dépassé, car ce nombre a augmenté de 82 %. Depuis 2009, la population de Brampton a augmenté de 22 %, tandis que l'achalandage de Brampton Transit a augmenté de plus de 120 %. La part modale du transport public dans la ville a augmenté de 40% entre 2006 et 2016, et de 2009 à 2017, le nombre de déplacements par habitant a augmenté de 78 %.



HYPERLIGHT SYSTEMS - PROGRAMME D'ACCÈS UNIVERSEL - VANCOUVER (COLOMBIE-BRITANNIQUE)

Lorsque TransLink a adopté un nouveau système de portillons en 2016, un groupe d'utilisateurs est devenu instantanément incapable d'utiliser le réseau de métro de façon indépendante. Étant donné que les clients doivent utiliser la carte pour ouvrir les portillons, les personnes qui peuvent utiliser leurs bras de façon limitée ou qui ne peuvent pas les utiliser sont devenues complètement piégées et dépendantes.

En tant qu'organisme avant-gardiste, TransLink savait qu'il fallait relever ce défi. Dans cet esprit, la direction a collaboré avec Hyperlight Systems, une entreprise technologique, pour mettre au point une solution novatrice. La solution permet aux passagers d'utiliser des étiquettes d'IRF passive pour passer sans problème les portillons, sans devoir utiliser leur carte de paiement. Cela permet aux utilisateurs de traverser les espaces publics avec dignité.

Le système de portillons d'accès mains libres est la première solution novatrice du genre au monde. Il améliore considérablement l'expérience client des aînés et des personnes handicapées en

leur permettant de franchir les portillons d'accès dans une gare de train ou de train léger sans avoir à utiliser leur carte de paiement du transport collectif.

Après le développement du concept initial, Hyperlight a collaboré avec l'équipe technologique de TransLink pour mener une validation de principe réussie, suivie d'un projet pilote d'application de la technologie mains libres dans trois stations. TransLink a ensuite approuvé la mise en œuvre de la solution dans les 55 stations de Metro Vancouver. Le projet complet sera terminé dans deux ans.

Les efforts de TransLink pour favoriser l'inclusion et l'équité des personnes handicapées ont dépassé la norme de l'industrie. Pour les personnes handicapées, le transport collectif n'est jamais qu'un simple déplacement vers une destination; il signifie faire partie de la collectivité, avoir l'occasion de socialiser, être entouré de gens et se sentir « comme tout le monde ».



YORK REGION TRANSIT, METROLINX ET LA TORONTO TRANSIT COMMISSION - SYMPOSIUM SUR LES AGENTES DE POLICE SPÉCIALES DU TRANSPORT COLLECTIF RICHMOND HILL (ONTARIO)

Le 25 août 2018, York Region Transit (YRT), la Toronto Transit Commission (TTC) et Metrolinx ont tenu le premier symposium annuel sur les agentes de police spéciales du transport collectif à Toronto. Il s'agissait d'un événement unique et le premier dans ce domaine. L'objectif du symposium était d'informer les femmes souhaitant mener une carrière dans le domaine de l'application de la loi, dans un poste d'agente de police spéciale du transport collectif, et de mettre à leur disposition

des outils leur permettant de devenir une candidate compétente.

Historiquement, les agences de transport qui emploient des agents de police spéciaux ont eu de la difficulté à attirer des agentes et à les maintenir en poste. Il s'agit d'un problème présent à l'échelle des services de police. De nombreux services de police s'attaquent à ce problème en offrant aux femmes des possibilités de s'informer au sujet des processus d'embauche et de réseauter avec les femmes œuvrant au sein de l'industrie. YRT a approché la TTC et Metrolinx, qui ont tous deux indiqué que les femmes constituaient de neuf à 15 % de leur effectif d'agents de police spéciaux et que la plupart des demandeurs d'emploi ne faisaient pas partie de ce groupe démographique.

Ensemble, TTC et Metrolinx ont formé un comité qui a déterminé qu'un symposium était le meilleur moyen de renseigner les employés potentiels sur le rôle d'agent de police spécial du transport collectif et de démontrer les valeurs que chaque organisme applique pour offrir des possibilités aux femmes dans le milieu de travail. Outre le bouche-à-oreille, une publicité et des activités de marketing ont été menées dans les médias sociaux et les salons de l'emploi pour maintenir les coûts bas et assurer la durabilité de l'événement. L'inscription à l'événement a été rapide et une liste d'attente a été dressée.

Le symposium a débuté par des discours prononcés par des chefs de file de l'application de la loi dans le transport collectif et par la directrice générale de YRT, qui a parlé du leadership en matière de transport collectif et de ce qui l'a aidée à réussir dans l'industrie. Les agents de police spéciaux ont également parlé de ce à quoi ressemble vraiment le travail et ont répondu à des questions portant sur divers sujets, notamment la violence et le maintien de l'équilibre travail-vie personnelle. L'après-midi a été passé en petits groupes et a permis d'examiner les curriculum vitæ, les entrevues et d'autres sujets pertinents.

Nous espérons que le symposium sur les agentes de police spéciales du transport collectif favorisera la constitution d'une main-d'œuvre diversifiée afin de mieux tenir compte des collectivités desservies en améliorant l'éducation, en offrant des possibilités de réseautage et en réévaluant les initiatives de recrutement pour encourager un groupe plus diversifié de candidates qualifiées dans l'industrie.



COMMISSION DES TRANSPORTS DE ST JOHN'S - PROMOTION DE LA RÉGATE DE METROBUS - ST JOHN'S (TERRE-NEUVE)

Le 1er août 2018 a marqué les deux centièmes courses de la Royal St John's Regatta – le plus ancien événement sportif continu en Amérique du Nord. Des foules record de plus de 50 000 personnes étaient attendues au lac Quidi Vidi, tout comme des problèmes record de circulation et de stationnement dans la région. Metrobus souhaitait placer le transport collectif au cœur de sa collectivité et a produit une publicité télévisuelle/en ligne plaisante de soixante

secondes pour se positionner et présenter le transport collectif comme étant une excellente façon de se rendre à l'événement et d'en revenir. La publicité se moquait de l'incapacité d'un groupe de conducteurs de Metrobus à ramer comme des athlètes très entraînés qui participeraient à l'événement, mais soulignait qu'ils faisaient partie des meilleurs conducteurs en ville. La publicité se terminait par une ligne de vente simple : « Embarquez avec nous vers la régata ».

Les coûts de production de la publicité « Embarquez avec nous vers la régata » sont minimes, car la publicité a été tournée par des ressources internes, dont six conducteurs et un superviseur de Metrobus. La publicité a été diffusée énormément à la télévision et sur le réseau de publicité Google au cours de la période de deux semaines précédant la journée de la régata. Un partenariat avec une chaîne de télévision locale a permis à Metrobus de tirer parti du temps d'antenne pour réduire considérablement les frais, et l'annonce a été diffusée de façon stratégique dans la tranche horaire des nouvelles de l'heure du souper, ainsi qu'à divers moments de la journée pendant la période de deux semaines. Grâce au réseau de publicité Google, Metrobus a pu diffuser la publicité en ligne seulement aux personnes qui étaient assez âgées pour conduire et qui se trouvaient à une distance raisonnable de l'événement en voiture. Enfin, deux jours avant la régata, une publicité sur Twitter a ciblé un groupe ayant des caractéristiques semblables à celles utilisées dans la segmentation de Google, et a rappelé aux gens qu'il ne restait que quelques jours avant la régata et qu'on les encourageait à embarquer, et non à ramer, avec Metrobus pour se rendre à l'événement.

La publicité « Embarquez avec nous vers la régata » a été vue plus de 63 000 fois en ligne. En outre, plus de 11 000 impressions ont été données sur Twitter, ce qui a donné lieu à plus de 1 000 envois de gazouillis. Pendant la période de deux semaines pendant laquelle l'annonce a été diffusée, le personnel de Metrobus a reçu des félicitations via des appels téléphoniques, des courriels et des commentaires de clavardage en ligne à son centre d'appels. La campagne a permis à Metrobus d'atteindre son achalandage le plus élevé en une journée depuis 60 ans, soit plus du double de l'achalandage d'un jour de semaine type. Comparativement à la journée de la régata de 2017, l'achalandage a augmenté de 24 %. Presque tous les frais d'exploitation engagés au cours de la journée de la régata et les coûts de publicité ont été récupérés par les recettes tirées de la boîte de réception.



PACIFIC WESTERN TRANSPORTATION - CENTRE D'EXCELLENCE EN COMMUNICATIONS (CEC) ET APPLICATION INTOUCH DE PWT - CALGARY (ALBERTA)

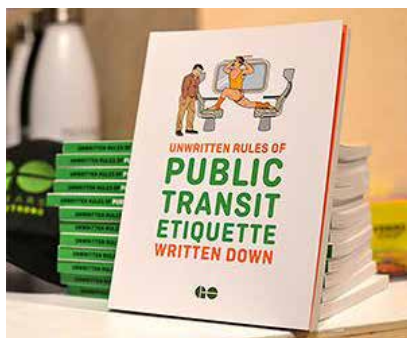
En janvier 2018, Pacific Western Transportation (PWT) a créé un centre d'excellence des communications (CEC) pour mieux communiquer, tant à l'interne qu'à l'externe, d'une façon significative et stratégique qui soutient les objectifs opérationnels de PWT et les objectifs des clients que le réseau sert. Un des principaux objectifs du CEC était de renforcer les

communications internes et la mobilisation des employés de première ligne (4 500 et plus à l'échelle nationale), dont environ 500 participent à ses opérations de transport collectif contractuelles avec des municipalités de toutes les régions du Canada. Une des réalisations marquantes de la première année d'existence du CEC a été le développement d'une application de communications internes offerte pour les appareils Android et iOS, appelée PWT InTouch. PWT InTouch permet à PWT d'informer, d'habiliter, de mobiliser et d'inspirer ses employés, et favorise les liens entre son vaste réseau de succursales et les valeurs fondamentales et la culture de l'organisation. PWT InTouch favorise la mobilisation des employés, ce qui contribue à améliorer le maintien en poste des employés et à rehausser leur rendement général.

Le CEC permet à PWT de normaliser son marketing et ses communications à l'échelle de l'organisme, et de créer des documents professionnels pour ses succursales et ses clients. Le CEC a considérablement réduit notre dépendance à l'égard des agences de marketing externes. L'application InTouch a été créée à l'interne par PWT et mise à la disposition des équipes des opérations et de la haute direction de l'entreprise en mars 2018, pour rétroaction et création initiale de contenu. En avril 2018, l'application a été téléchargée par tous les employés de PWT pour remplacer plusieurs communications coûteuses et largement inefficaces de type bulletin. InTouch encourage les réactions des utilisateurs aux articles des fils de nouvelles et contient des analyses avancées qui donnent un aperçu de la façon dont nos employés interagissent avec l'entreprise.

PWT InTouch compte environ 1 300 utilisateurs actifs et environ 350 articles ont été publiés sur l'application à ce jour. Grâce à PWT InTouch, notre entreprise a été en mesure d'abandonner complètement l'utilisation de bulletins trimestriels, qui prennent beaucoup de temps à préparer et coûtent cher. PWT est une grande entreprise qui compte de nombreuses filiales. Dans le passé, il est possible que ses employés n'aient pas été tout à fait informés de sa portée et de sa participation dans une multitude de collectivités au Canada. Depuis qu'il utilise InTouch, PWT a constaté une augmentation de la sensibilisation et de la mobilisation inter-sociétés générales.

METROLINX



METROLINX - GUIDE DE COURTOISIE DE GO TRANSIT - TORONTO (ONTARIO)

Les gens se comportent mal dans les véhicules de transport public. Pour démontrer son engagement à offrir un déplacement confortable à plus de 250 000 navetteurs, GO Transit a dû prendre position pour s'attaquer au manque de courtoisie dans les véhicules du transport public. Voici le problème : 96 % des usagers ont indiqué qu'ils ont été exposés à un manque de courtoisie (pieds sur les sièges, personnes qui se coupent les ongles, etc.). Ainsi, Metrolinx a lancé, en 2016,

la campagne #EtiquetteFail de GO Transit. La stratégie consistait à susciter un dialogue dans les médias sociaux et à inviter les usagers de GO à signaler les cas de manque de courtoisie qui les dérangent le plus. Le nombre des plaintes reçues au centre de service à la clientèle de GO a diminué de 80 %, dépassant largement l'objectif de 30 %.

GO Transit souhaitait démontrer un engagement à long terme à l'égard du problème et maintenir ce dernier en tête des priorités. En 2017, l'agence a dévoilé le guide de courtoisie de GO Transit. En communiquant en ligne au moyen du mot clic #EtiquetteFail et en votant dans une série de sondages en ligne liés à #EtiquetteFail, les usagers ont présenté le contenu de ce qui est devenu un guide de 100 pages. Intitulé Règles non écrites écrites de courtoisie dans le transport collectif, le guide présente un style et une conception de rédaction légers. Les grands exemples de #EtiquetteFail ont été illustrés de façon fantaisiste et des renseignements importants ont été transmis au moyen de graphiques, de listes et d'infographies.

GO Transit a ensuite créé une campagne pour publier un guide. Les influenceurs des médias sociaux et les navetteurs passionnés de GO ont été invités à partager le guide sur leurs plateformes. La phase d'accroche a donné lieu à un lancement à la gare Union de Toronto, auquel les médias ont assisté et pendant lequel les usagers pouvaient être les premiers à se procurer cette édition limitée. Le « texte littéraire » a ensuite été offert sous forme de livre électronique gratuit sur un microsite. Le processus de rédaction et de publication du livre a permis à GO Transit de mener une conversation bilatérale avec ses usagers en temps réel, tout en sensibilisant les gens au fait qu'on prenait des mesures pour améliorer la courtoisie chez les usagers.

La campagne a fait l'objet d'une couverture médiatique nationale et locale. Twitter Canada a annoncé qu'il s'agissait du sondage Twitter le plus populaire en 2017. Le jour de son lancement, le livre à couverture souple s'est vendu en quelques heures seulement. Seulement trois semaines après la mise à disposition, plus de 10 000 livres électroniques avaient été téléchargés, dépassant de 50 % l'objectif fixé. Malgré le fait que les usagers qui se comportent mal soit le sujet traité, la campagne a créé un sentiment social très positif à 84 %, car les usagers ont exprimé leur appréciation du fait que GO Transit fasse de la courtoisie une priorité. Tout ce projet a coûté moins de 70 000 dollars en dépenses médiatiques totales. La stratégie d'évolution a continué de maintenir l'actualité d'un véritable effort communautaire, qui a été adopté par la communauté des usagers de GO Transit.



SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE MONTRÉAL - MERCI/THANKS MR-63 - MONTRÉAL (QUÉBEC)

Après 52 ans d'exploitation et plus de quatre millions de kilomètres parcourus, les voitures originales du métro de Montréal, les MR-63, ont finalement été retirées du réseau le 21 juin 2018. Le dernier train, affichant les couleurs des années 1960 et conduit par deux opérateurs en uniforme d'époque, a été utilisé sur chacune des quatre lignes de métro au cours de la semaine du 18 juin. Les Montréalais ont été invités à monter à bord une dernière fois.

Une campagne de communication, qui comprenait des communications internes et dans les médias sociaux, a été lancée pour « rendre un dernier hommage » aux MR-63 et souligner le travail des employés qui ont entretenu ces voitures pendant 52 ans. La campagne a été conçue pour offrir aux clients une rare expérience de transport collectif

pendant la dernière semaine d'exploitation des MR-63. Une stratégie a été lancée dans les semaines qui ont précédé la mise hors service pour créer une anticipation positive : une visite des médias dans les ateliers d'entretien et des vidéos sur la préparation des voitures, toutes diffusées à l'interne et sur les médias sociaux, et un concours de photos.

Au cours des quatre derniers jours, l'extérieur des voitures a été décoré et à l'intérieur, des publicités de 1966 et des faits peu connus sur les voitures ont été affichés. Des messages audio dans le train et dans les stations annonçaient la mise hors service imminente des MR-63. Les déplacements du train étaient régulièrement affichés sur Twitter pour que les clients puissent le localiser. Des équipes de tournage et de photographie ont suivi le train pour alimenter les médias sociaux.

Le dernier jour, les médias ont été invités à faire un déplacement aller-retour avec certaines des personnes qui ont produit la voiture originale. Pendant la tournée d'adieu, les amateurs de transport public sont montés spontanément à bord pour effectuer plusieurs déplacements aller-retour. Après un dernier arrêt, le MR-63 a avancé, vide, klaxonnant à chaque station et a disparu dans le tunnel après 52 ans d'exploitation. Les clients se tenaient sur les plateformes pour applaudir et photographier le train.

En utilisant un budget de moins de 30 000 dollars, la STM a réussi à susciter de la sympathie pour les voitures MR-63, à mettre en évidence le travail des employés qui ont entretenu les voitures pendant 52 ans, à promouvoir la découverte de plusieurs faits inconnus sur les voitures MR-63, à offrir une expérience client dynamique, à favoriser des interactions positives avec ses clients dans les médias sociaux et à créer un impact majeur sur les médias. Cette initiative de la STM peut inciter d'autres commissions de transport à explorer leur histoire et leur patrimoine, et à créer des campagnes qui trouvent écho auprès de leurs clients.



SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LAVAL ET EXO - FORUM SUR LA MOBILITÉ ET LE TRANSPORT COLLECTIF - LAVAL (QUÉBEC)

Un événement d'une journée a eu lieu à Laval le 23 avril 2018, grâce au regroupement sans précédent de 19 municipalités locales, de la Société de transport de Laval et d'exo. Le Forum sur la mobilité et le transport collectif a réuni plus de 250 participants issus de toutes les municipalités représentées et d'ailleurs et de toutes les affiliations politiques, ainsi qu'une forte présence médiatique, qui a généré une couverture médiatique importante. L'objectif de la rencontre était de promouvoir la mise en place d'un réseau intégré de transport public fondé sur un réseau de voies réservées et l'ajout d'un mode de transport à grande capacité et de corridors d'autobus rapides réservés.

Les membres du groupe ont parlé d'une seule voix pour envoyer un message fort aux gouvernements en place. Les défis communs sont une population régionale qui croît plus rapidement que dans les autres régions du Québec, une croissance économique rapide et des problèmes de congestion routière endémique, qui sont combinés à un sous-investissement dans l'infrastructure de transport. Les membres du groupe ont publié une déclaration conjointe et proposé des solutions pour réduire la congestion et améliorer la qualité de vie des citoyens.

Ce regroupement constitue une première historique. Une journée complète de tables rondes et d'exposés d'études ciblées a permis d'assurer la présence de nombreux représentants municipaux, provinciaux et fédéraux du secteur des transports. Des activités de relations publiques et une image de marque ont été créées pour l'événement, y compris un logo, un site Web complet (www.solutionreseau.ca) et #socialmediasolutions, pour les médias sociaux. Le forum a mis les principaux problèmes de congestion routière à Laval-Basses-Laurentides au premier plan des programmes politiques. Après le forum, des solutions de transport public pour la région ont été intégrées aux plateformes électorales de plusieurs partis politiques provinciaux, en prévision des élections de 2018.



TEMPLE DE LA RENOMMÉE

La page Web du Temple de la renommée de l'ACTU est réservée aux anciens lauréats du prix William G. Ross pour l'oeuvre de toute une vie, pour aussi loin que nos dossiers remontent. Visitez notre site Web pour connaître les contributions remarquables des personnes intronisées à notre industrie en constante évolution et aidez-nous à raconter l'histoire du transport collectif en présentant des photos et les biographies des personnes intronisées au cutaactu.ca.

ALLAIN, JOHN (2013)
ARBLASTER, GORD (1994)
BANCROFT, MT
BARDSLEY, LEN (1995)
BEAULIEU, LEO (1997)
BERNEY, LLOYD 1994
BIGWOOD, PETER (1997)
BONSALL, JOHN (2005)
BORLAND, RICK (2004)
BOUVRETTE, JACQUES (1994)
BRADY, GEORGE
BROWN, TED (1994)
BURNS, HF
CHAPUT, HECTOR (1995)
CHURCH, ROY (1994)
COOKE, FRANK 1994
CORLEY, RAY (2004)
CORMIER, AL (2012)
COTÉ, DANIEL (2007)
DEN, OUDSTEN, JAN (2004)
DOWLING, ED (2012)
DROLET, R. (2009)
DUBÉ, ARNOLD (1998)
DUCHARME, LARRY (2011)
DUNCAN, WILFRED (1995)
DUPUIS, DANIEL (2007)
EMPRINGHAM, JOHN (1998)
EVANS, BOB (1998)
FALLU, ELLIE (2005)
FERGUSON, BOB (1996)
FOSTER, KEN (2006)
GILLESPIE, ERIC (2016)
GOODWIN, SHERMAN (2002)
GRATTON, GEORGE (2012)
GRAY, DONALD

GRÉGOIRE, ANTOINE (1996)
HAINAULT, ROBERT (1997)
HARVEY, R. A. (1994)
HINSE, LIQUORI (2004)
INGLIS, JOHN
IRWIN, ROBERT (2005)
JUNCA-ADENOT, FLORENCE (2015)
KEARNS, JIM 1994
KING, ED 1994
LADOUCIER, ROBERT (BOB) (2001)
L'ALLIER, LUCIEN (1995)
LAWRENCE, LLEW (1995)
LIGGETT, DESMOND (2009)
LITTLE, ALAN (2002)
MACDONALD, D. I. (1995)
MACDONALD, D. L 1994
MASSON, G. (1996)
MAWDSLEY, KEN 1994
MCINTYRE, ANGUS (2010)
MCKIM, TOM 1994
MCLAREN, HELEN (2007)
MCNEIL, GARY (2013)
MILLER, DON (1997)
MORNINGSTAR, CHUCK 1994
PELLEGRINO, PAT (2008)
ROSS, AL (1995)
SCHARFE, BERT
SCHEUER, HERB 1994
SHEARDOWN, DON 1994
TODD, PERCY (1996)
VARDEN, D. (2004)
WADE, ROBERT (BOB) (2003)
WILLIAMS, PENNY (2014)
WILSON, MICHEL (2003)
YOUNG, L. C.

APPEL DE CANDIDATURE DES ENTREPRISES OU D'UN INDIVIDU POUR LES PRIX DE LEADERSHIP DE L'ACTU 2019

SI VOUS CONNAISSEZ UNE
PERSONNE OU UNE ENTREPRISE
QUI MÉRITE UN PRIX

NOUS VOUS ENCOURAGEONS DE NOUS
ÉCRIRE À CONFERENCES@CUTAACTU.CA OU
VISITEZ NOTRE SITE WEB ACTU.CA

