



RÉSUMÉ DES PISTES DE RÉFLEXION

Séduire le consommateur de mobilité; placer l'utilisateur au centre des décisions en matière de transport en commun

La JCCM croit en une métropole où l'accroissement de la part de marché du transport en commun reposera sur des stratégies plaçant l'utilisateur au centre des décisions de gestion des réseaux, allant au-delà des besoins de l'utilisateur. Ces stratégies doivent avoir comme objectif principal la satisfaction de ce dernier.

C'est en rendant le transport en commun attrayant que l'on donnera envie à l'utilisateur de l'utiliser et qu'il sera possible de réduire l'utilisation de l'automobile.

Dans ce contexte, la JCCM recommande :

- que les autorités en transport en commun placent l'utilisateur au cœur de leurs décisions en adoptant une « approche client » qui permettra d'offrir à l'utilisateur, le consommateur de mobilité, une offre de transport concurrentielle;
- que les autorités en transport en commun élaborent des méthodes permettant de tirer des leçons du savoir-faire et des expériences du secteur privé en matière de satisfaction de la clientèle;
- que les autorités en transport en commun investissent substantiellement pour développer une connaissance approfondie des besoins de l'utilisateur en allant au-delà des besoins associés aux horaires et trajets;
- que les autorités en transport trouvent les moyens de donner une voix à l'utilisateur et de démocratiser les processus décisionnels;
- que les décideurs instaurent des processus décisionnels transparents en établissant, notamment, une série d'indicateurs publics rigoureux auxquels les études de faisabilité des projets devront se conformer;
- qu'en répartition, avec comme objectif une amélioration marquée de la qualité de vie de la métropole, le citoyen opère un choix de consommation responsable en matière de transport.

La transition vers une mobilité durable par le biais de moyens de transport public efficaces relève en grande partie d'un choix de société dont les paramètres vont au-delà d'un choix de consommation. « Consommer » le transport de manière responsable exige que chacun réfléchisse au meilleur moyen de donner à la métropole de Montréal le souffle dont elle aura besoin pour surmonter les défis à venir en matière de développement économique, de protection de l'environnement et de satisfaction des

besoins en mobilité. La JCCM encourage ses membres à favoriser, dans leurs sphères professionnelles et personnelles, ce changement dans la manière de penser le transport.