

**Département des Transports du Comté de Montgomery**  
**Étude complète du réseau de bus du Comté de Montgomery :**  
**« Ride On réinventé »**

## **INTRODUCTION**

Créé il y a plus de 40 ans, le réseau de bus Ride On du Comté de Montgomery offre une option de mobilité essentielle pour les personnes qui vivent et travaillent dans le comté. Au fil du temps, la structure des itinéraires de Ride On s'est développée en réponse à l'évolution démographique et à l'utilisation des terres. Alors que la population, la démographie, les centres d'emploi et le logement évoluent à l'échelle du comté, il est nécessaire de procéder à une évaluation complète du système, tout particulièrement en raison des changements prévus à la suite de la pandémie de COVID 19.

L'étude *Ride On réinventé* est une évaluation prospective complète du réseau d'autobus qui pourrait entraîner d'importants changements recommandés en matière de fonctionnement du réseau de transport en commun au sein du Comté de Montgomery en fonction des besoins futurs et actuels. Cette étude reposera sur un examen minutieux de l'ensemble du système de transport en commun existant et prévu du Comté de Montgomery, y compris les services Metrobus qui sont exploités sur le territoire du comté et la future ligne Purple. L'étude permettra également de définir l'orientation future de Ride On par le biais de l'analyse des données et de l'engagement communautaire. Le principal objectif de l'étude sera de recommander des changements à l'échelle du système qui répondent aux besoins actuels et futurs de la communauté qu'elle dessert pour les services Ride On et Metrobus.

L'étude examinera les conditions actuelles et futures prévues de la zone de service de Ride On et mobilisera des dirigeants communautaires, des militants, des usagers du réseau de transport en commun et des organismes de soutien pour former une base d'options de voyage. Une évaluation complète de la structure, de la connectivité, de la portée et de la fréquence des services sera menée au moyen d'études et d'analyses de marché, d'un examen du développement de l'utilisation des terres et des progrès technologiques prévus. L'étude portera également sur les priorités du comté visant à améliorer l'équité raciale et à prévenir le changement climatique. L'image des services de transport en commun est importante pour attirer les passagers ; par conséquent, une

évaluation interne et externe de la marque Ride On sera réalisée. En conclusion, l'étude établira le cadre d'un plan d'action assorti de recommandations et de stratégies de mise en œuvre qui s'harmonisent le mieux avec les objectifs de notre réseau de transport global.

Plusieurs efforts visant à améliorer et à élargir les services proposés aux usagers actuels et futurs du réseau de bus sont déjà en cours. Le plan établira des normes et des objectifs qui permettront d'évaluer la qualité du service par niveau d'itinéraire et par type de service.

## **1. GESTION ET COORDINATION DU PROJET**

L'étude *Ride On réinventé* exigera une coordination étroite entre les Services de Transport en commun du département des Transports du Comté de Montgomery, l'équipe de consultants et l'équipe de coordination du projet dans son ensemble. Une équipe dédiée à la gestion du projet, composée de gestionnaires de projet des Services de Transport en commun du département des Transports du Comté de Montgomery, de membres de l'équipe de consultants ainsi que du personnel de soutien nécessaire, sera créée.

Une équipe de coordination du projet sera également constituée. Elle sera composée de représentants des entités suivantes :

- Division des services de Transport en commun du département des Transports du Comté de Montgomery
- Bureau du Directeur du département des Transports en commun du Comté de Montgomery
- Département de la Planification du Comté de Montgomery (M-NCPPC)
- WMATA

L'équipe dédiée à la gestion du projet se réunira une fois par semaine pour examiner les progrès réalisés, coordonner le calendrier des activités et veiller à ce que des décisions soient prises, le cas échéant, pour respecter les différentes étapes de l'étude.

L'équipe de coordination du projet se réunira tous les trimestres pour discuter des ébauches de produits livrables et parvenir à un consensus sur les principaux points de décision.

## 2. CONDITIONS ACTUELLES

Cette étude comprendra une évaluation des conditions de Ride On actuelles et antérieures à l'épidémie de Covid.

### Base de données spatiales

Cette évaluation comprendra le développement d'une base de données spatiales incluant les données suivantes à des fins d'analyse :

1. Réseau routier existant et pré-pandémique, y compris l'emplacement des arrêts et l'aménagement de ces derniers
2. Données sur l'embarquement et la descente des passagers par arrêt et par trajet provenant des compteurs automatiques de passagers pour Ride On et Metrobus, avant et après la pandémie
3. Données sur le respect des horaires (nombre de minutes de décalage entre l'heure d'arrivée prévue et l'heure réelle) par arrêt et par trajet provenant du système de localisation automatique des véhicules (AVL) / des compteurs automatiques de passagers (APC) pour Ride On et Metrobus avant et après la pandémie
4. Données du planning GTFS (General Transit Feed Specification) pour Ride On et Metrobus avant et après la pandémie et données Metro Access sur l'embarquement et la descente des passagers par emplacement avant et après la pandémie

### Analyse

La base de données spatiales sera utilisée pour fournir une description détaillée des conditions existantes suivantes :

1. Évaluer les alignements entre la zone de service et les itinéraires à l'intérieur des limites du comté ainsi que ceux qui franchissent la frontière des territoires environnants, comme le Comté de Prince George, le Comté de Howard et le district de Columbia.
  - a. Plates-formes de transport
  - b. Stations intermodales
  - c. Longs trajets
  - d. Couloirs/arrêts avec fréquentation importante

2. Compiler les données de fréquentation et d'utilisation des services actuels à partir de :
  - a. Données des systèmes de localisation automatique des véhicules / compteurs automatiques de passagers
  - b. Données de l'étude
  - c. Données de performance
  - d. Divers fichiers de base de données liés aux performances du service
3. Évaluer les équipements des installations pour passagers, en fonction des données existantes mises à disposition par le département des Transports du Comté de Montgomery, afin d'inclure :
  - a. Arrêt de bus
  - b. Abri de bus
  - c. Bancs
  - d. Emplacement des gares de bus
  - e. Parkings et zones de stationnement
  - f. Toilettes du chauffeur d'autobus
  - g. Accessibilité et accès au trottoir à l'aide du système d'information géospatiale des trottoirs du comté
4. Évaluer en temps réel (planificateur de voyage) grâce à la répartition par ordinateur (CAD) / la localisation automatique des véhicules (AVL) et aux dispositifs de compostage de billets.
  - a. Décrire l'état, l'utilisation et la viabilité des services afin d'inclure les voyages qui couvrent plusieurs services, à savoir Ride On et Metrorail.
5. Évaluer les modèles Point de départ - Destination pour inclure les données du premier / dernier kilomètre.
  - a. Utiliser les données de transfert disponibles à partir de Ride On et WMATA à partir de sources telles que les machines de compostage des billets et SmarTrip
  - b. Évaluer l'ensemble des déplacements avant et après la pandémie dans le comté par tous les modes de transport à l'aide de Streetlight ou d'une source de données mobile similaire
6. Évaluer le rendement global à l'aide d'une matrice qui comprend les normes de service suivantes et assure la comparaison avec les meilleures pratiques du

secteur (une comparaison avec d'ambitieux services similaires sera menée en Tâche 5) :

- a. Fréquence
  - b. Stratégie inhérente au catalogue des services pour inclure les itinéraires desservis toute la journée, les périodes de pointe et les navettes de nuit.
  - c. Classification des itinéraires à inclure :
    - Itinéraires fixes
    - Arrêt limité
    - Service express
    - Service rapide par bus (BRT)
    - Service à la demande (Flex)
  - d. Structure tarifaire actuelle et structure tarifaire future proposée
  - e. Performances en matière de respect des délais et des horaires
    - Performances globales en matière de respect des délais
    - Retard moyen en minutes
    - Temps d'arrêt et vitesse moyenne pour identifier les itinéraires encombrés
  - f. Voyages manqués
  - g. Bus complets - bus dont la charge maximale dépasse la capacité du véhicule.
    - Déterminer la limite de capacité à appliquer - voyageurs assis ou voyageurs assis et debout
    - Déterminer si les limites de capacité post-COVID sont différentes
  - h. Plaintes du chauffeur
  - i. Facteur de charge du véhicule
7. Évaluer la couverture du service dans les limites du comté. Cela permet également d'évaluer globalement les services locaux et régionaux, quel que soit le prestataire, en particulier Ride On et WMATA. Déterminer les rôles et les classifications applicables de ces services :
- a. Ride On – Service local
  - b. Extra – Service d'arrêt limité
  - c. Flash – Service rapide par bus (BRT)

- d. Flex – Service à la demande
- e. WMATA - Metrobus
- f. Service MTA / autobus urbain
- g. Navette pour l'Université du Maryland
- h. Navette Bethesda
- i. Metrorail WMATA (couverture)
- j. Ligne Purple
- k. Metro Access WMATA (zone de service dans un rayon de 3/4 miles)

Ces descriptions seront fournies dans des mémorandums techniques et seront accompagnées d'un profil d'itinéraire résumant le rendement des itinéraires actuels de Ride On et Metrobus.

### **3. OBJECTIFS ET RÉSULTATS**

En s'appuyant sur les résultats de l'évaluation des services existants, l'étude établira les objectifs du réseau de bus et les résultats souhaités. Les objectifs seront conformes aux domaines prioritaires du projet dédié aux transports *Connecting our Communities (Nouer des liens avec nos collectivités)* du département des Transports du Comté de Montgomery. Ces domaines prioritaires sont les suivants :

- Sécurité et Vision Zero (réduire le nombre de décès sur la route)
- Environnement et résilience climatique
- Développement économique et accès équitable

Chaque objectif sera associé à un ou plusieurs résultats. Ces résultats seront mesurables, l'objectif étant que les quatre concepts de service du réseau de bus puissent être comparés dans leurs capacités à fournir chacun d'eux.

Les objectifs et de résultats prévus seront présentés dans un mémorandum technique et résumés dans une présentation PowerPoint.

### **4. POLITIQUES ET DIRECTIVES**

Les normes de service constituent la base d'un résultat efficace. La mise en place de

politiques renouvelées et de normes améliorées permettra de jeter les bases des services évalués à l'avenir en vue d'éclairer les décisions budgétaires et la planification. Les normes de service seront élaborées pour contribuer à l'atteinte des objectifs et à la réalisation des résultats définis en Tâche 3.

1. Passer en revue, établir et définir des directives de service pour guider la méthodologie à adopter afin d'assurer la structuration du système. De nouvelles lignes directrices peuvent être établies, ou des classifications de services améliorées peuvent être élaborées par WMATA avec des commentaires régionaux qui intègrent à la fois la combinaison de services actuelle et potentielle du comté, y compris FLASH, extRa et Flex. Fournir des directives pour les niveaux de service suivants, y compris les commentaires de toutes les divisions de planification et de service de transport en commun du département des Transports du Comté de Montgomery :
  - a. Fréquentation élevée
  - b. Express
  - c. Couverture
  - d. Microtransit
2. Établir des lignes directrices pour les voies d'accès et l'étendue du service ; les normes précédentes régissant les intervalles entre les navettes ne dépassaient pas 30 minutes sur aucun itinéraire. Déterminer si cette stratégie s'applique toujours dans ce nouvel environnement (post-COVID).
3. Évaluer la portée de la liste des prestations par itinéraire. Déterminer une règle de gestion des prestations définie par itinéraire (cadre ou structure).
4. Définir le cadre des politiques tarifaires à l'avenir. Une étude distincte est en cours pour évaluer quatre scénarios de reprise des activités en cas de pandémie. Évaluer les scénarios et les résultats ci-dessous pour les impacts sur les marchés cibles de notre étude et inclure une évaluation des impacts des rabais sur les transports :
  - a. Transport gratuit à l'échelle complète du système
  - b. Transport gratuit à une certaine heure de la journée
  - c. Tarifs réduits (1 \$)
  - d. Transport gratuit ou tarifs réduits pour les personnes à faible revenu (concept basé sur les revenus)
5. Établir des lignes directrices sur le niveau de commodités à fournir par chaque

catégorie d'arrêts d'autobus.

L'ébauche des normes de service sera présentée dans une note technique et résumée dans une présentation PowerPoint.

## **5. ÉVALUATION DU RÉSEAU DE BUS**

Au fil du temps, les services ont été étendus et de nouvelles conceptions d'itinéraires ont été réalisées afin de répondre à la demande, aux besoins démographiques et au réaménagement. Une partie importante de cette étude sera axée sur la refonte du service par le biais de divers objectifs. Ces principaux domaines d'intérêt sont les suivants :

### **Évaluation par les pairs**

1. L'équipe dédiée à la gestion du projet sélectionnera jusqu'à quatre homologues ambitieux du secteur des transports en commun en fonction de leurs efforts actuels pour atteindre des objectifs similaires à ceux identifiés en Tâche 3 en s'appuyant sur des facteurs tels que :
  - a. Taille de la zone de service
  - b. Population de la zone de service
  - c. Distance des itinéraires du réseau
  - d. Kilométrage annuel réalisé
  - e. Heures de fonctionnement annuelles
  - f. Nombre annuel de kilomètres parcourus et de passagers
  - g. Combinaison des services de transit
  - h. Taille du parc et types de véhicules
  - i. Structure de financement
  - j. Structure de gouvernance
2. Les comparaisons de base du réseau d'autobus existant du Comté de Montgomery avec les homologues ambitieux seront faites à l'aide des données de la base de données nationale sur les transports en commun. À titre de référence, le département des Transports en commun du Comté de



Montgomery fournira des renseignements précédemment utilisés pour identifier les agences de transit tierces existantes dans le cadre du processus d'examen triennal du Maryland.

3. L'équipe dédiée à la gestion du projet élaborera un questionnaire à l'intention des homologues ambitieux afin d'obtenir des renseignements supplémentaires, comme les politiques de service, les technologies utilisées et les normes de maintenance.
4. Les résultats pour le réseau existant, tels que déterminés en Tâche 2, seront comparés à ceux des quatre homologues ambitieux, notamment :
  - a. Fréquence
  - b. Politique inhérente au catalogue des services pour inclure les itinéraires desservis toute la journée, les périodes de pointe et les navettes de nuit
  - c. Classification des itinéraires à inclure :
    - Itinéraires fixes
    - Arrêt limité
    - Service express
    - Service rapide par bus (BRT)
    - Service à la demande
  - d. Structure tarifaire
  - e. Performances en matière de respect des délais et des horaires
    - Performances globales en matière de respect des délais
    - Retard moyen en minutes
    - Temps d'arrêt et vitesse moyenne pour identifier les itinéraires encombrés
  - f. Voyages manqués
  - g. Bus complets - bus dont la charge maximale dépasse la capacité du véhicule.
    - Déterminer la limite de capacité à appliquer - voyageurs assis ou voyageurs assis et debout
    - Déterminer si les limites de capacité post-COVID sont différentes
  - h. Plaintes du chauffeur
  - i. Facteur de charge du véhicule

- j. Aménagement des arrêts et accessibilité
5. Le consultant préparera une note technique soumise aux pairs à des fins d'examen.

### **Analyse de marché**

1. Mener une analyse reposant sur le lieu d'embarquement et la destination (O/D) des modèles de voyage pour les services de Ride On et de Metrobus.
2. Identifier un indice de propension au transport en commun (TPI) pour déterminer l'utilisation potentielle des services de transport en commun.
3. Passer en revue la zone d'analyse du trafic (TAZ) dans la zone de service.
4. Évaluer la conception globale du système afin de déterminer si la structure actuelle répond aux besoins de nos collectivités en expansion.
  - a. Zones peuplées sans service (déserts de transit)
  - b. Destinations à grande circulation sans service fréquent ou régulier
  - c. Identifier les obstacles existants à l'accès aux services essentiels, en particulier les rendez-vous médicaux
5. Évaluer la structure actuelle et la manière dont les différents services peuvent être intégrés au service rapide par bus (BRT)
  - a. Déterminer la conception du système pour le service d'autobus local (Ride On et Metrobus) et les services BRT.
6. Passer en revue les enquêtes précédentes.
7. Évaluer les plates-formes et destinations locales dans la zone de service :
  - a. Universités
  - b. Écoles
  - c. Centres de loisirs
  - d. Bibliothèques
  - e. Principaux parcs
  - f. Centres d'emploi
  - g. Zones administratives
  - h. Hôpitaux et centres de soins de santé
  - i. Services culturels et sans but lucratif

j. Épiceries

8. L'analyse du marché s'appuiera sur la base de données spatiales développée en Tâche 2 et identifiera les lacunes éventuelles en matière de services. Les résultats seront présentés dans un memorandum technique comprenant des cartes d'illustration et résumés dans une présentation PowerPoint.

### **Plans d'utilisation des terres / d'aménagement / de transport**

Diverses études ont été menées au cours des dernières années. Il serait important de passer en revue les études précédentes pour s'assurer que l'étude *Ride on réinventé* s'harmonise avec les plans globaux pour le comté. Les plans suivants doivent être inclus dans les évaluations :

1. Bethesda Transitway (zone réservée aux piétons et aux transports en commun)
2. Plan de gestion du parc de bus
3. Plan directeur fonctionnel des couloirs de transport en commun à l'échelle du pays et études connexes sur les services de transport en commun rapides par autobus
4. Étude de transformation du transport par bus de WMATA
5. Couloirs de circulation réservés aux piétons et aux transports en commun en ville
6. Étude I-495/I-270 sur les voies gérées
7. Ligne Purple MTA
8. Programme dédié au partage des rues / pistes cyclables
  - a. Évaluer et examiner le programme de partage des rues. Déterminer le protocole pour les arrêts de bus aléatoires et l'accès piéton. Évaluer les emplacements en cours de test bêta pour les voies de bus prioritaires et recommander des emplacements supplémentaires pour inclure le système de signalisation de priorité pour le transport en commun (TSP), les sauts de file d'attente, etc. Ainsi que les impacts sur le réseau de bus.
  - b. Examiner les lieux pour lesquels les voies de bus auraient le plus d'impact sur l'amélioration de l'ensemble du système en termes de qualité et de fiabilité.
9. Programme Thrive 2050
10. Plan d'action climatique du Comté de Montgomery

11. Programme Vision Zero
12. Réseau de transport de la zone du Great Seneca Science Corridor (GSSC)
13. Planifier et concevoir des rues plus sûres et plus accessibles pour les personnes souffrant de déficience visuelle
14. Plans directeurs
  - a. Plans directeurs de zone
  - b. Plans sectoriels
  - c. Plans directeurs fonctionnels
15. Programme Corridor Forward
16. Études de planification des aménagements pour divers centres de transport en commun

Le consultant préparera un mémorandum technique résumant les plans et les études précédents et identifiant les principaux points à retenir pour l'étude *Ride On réinventé*.

### **Infrastructures**

Les équipements offrent l'occasion d'attirer de nouveaux chauffeurs et de fidéliser les chauffeurs actuels grâce à des technologies et des investissements novateurs. Il est important de comprendre la fonctionnalité de ces programmes.

1. Garages d'autobus
  - a. Évaluer les garages de bus actuels et recommander des stratégies d'expansion pour soutenir davantage le plan.
  - b. Identifier les besoins de chacun des garages actuels pour soutenir l'entretien des véhicules à émissions zéro, et s'il est possible pour l'un des garages existants de prendre en charge à la fois les bus conventionnels et les bus à émissions zéro pendant la transition.
2. Installations pour passagers

L'étude permettra d'évaluer le portefeuille actuel dédié aux aménagements pour les passagers d'autobus en élaborant un système de classification des arrêts et des gares. Les types de classification seront fondés sur le volume moyen de pointe de passagers desservis, le type de transit desservant l'arrêt/la station et le nombre de voies/stations de transit desservant l'arrêt/la station. Chaque type de classification comprendra un ensemble recommandé d'équipements pour les

passagers, allant d'un panneau d'arrêt d'autobus aux abris avec des renseignements en temps réel. Ce système de classification pourrait constituer la base d'un éventuel guide de conception du réseau de transport en commun qui pourrait être élaboré dans le cadre d'un projet distinct.

Lors de l'élaboration du système de classification des arrêts/stations, l'étude examinera et inclura les éléments suivants :

- a. Évaluation du programme complet des installations pour les passagers afin d'inclure un arrêt d'autobus et un programme d'abris d'autobus.
- b. Prise en considération et maîtrise des codes d'identification et des affectations des arrêts d'autobus tout au long du processus d'évaluation des divers services.
- c. Évaluation et détermination des pratiques exemplaires en matière d'information ainsi que les panneaux d'arrêt d'autobus et les abris d'autobus avec informations en temps réel.
- d. Analyse des services d'entretien des arrêts d'autobus, des abris d'autobus, des stations d'autobus, des murets et des toilettes des chauffeurs d'autobus.
- e. Évaluation des accords actuels pour les zones de stationnement et parking :
  - Nombre de places de stationnement
  - Propriété du parking
  - Coût du parking
  - Espaces dédiés aux résidents / abonnements mensuels
  - Utilisation
  - Accès et circulation des bus de transit
- f. Définition des fonctions actuelles des centres de transit et des stations de transit construites pour les services de BRT :
  - Prise en compte des différentes nomenclatures qui sont actuellement utilisées pour définir ces centres de transit. Il s'agit d'emplacements qui ne sont pas associés à une station de Metrorail et où au moins trois itinéraires se rejoignent pour être transférables.
  - Germantown Transit Center

- Lakeforest Transit Center
  - Milestone Transit Center
  - Traville Transit Center
  - Westfield Montgomery Transit Center
  - Boyds Transit Center
  - White Oak Transit Center
- g. Révision et élaboration de lignes directrices pour l'emplacement des arrêts d'autobus ainsi que pour l'accès aux trottoirs et passages pour piétons.
- Évaluation de la nécessité de définir des normes concernant l'emplacement des arrêts de bus sur le trottoir et à proximité des passages pour piétons
  - Élaboration de normes d'accès pour les passagers à mobilité réduite (ADA)
- h. Analyse et recommandation des meilleures pratiques pour communiquer les emplacements des arrêts d'autobus afin de faciliter l'orientation.
- i. Étude dédiée aux abris d'autobus avec des écrans / dispositifs de diffusion d'informations en temps réel et importance d'un inventaire de tous les équipements en utilisant les ressources et les applications existantes :
- Étude d'inventaire des arrêts / abris d'autobus
  - Base de données des arrêts de bus
- j. Révision et élaboration de lignes directrices pour améliorer l'accès des cyclistes aux arrêts d'autobus.

Les conclusions de l'examen de l'infrastructure des garages et des installations pour les passagers seront présentées dans une note technique et résumées dans une présentation PowerPoint.

### **Technologie**

Plusieurs initiatives technologiques sont en cours au sein de la division des Transports en commun du département des Transports du Comté de Montgomery et il sera important de comprendre les divers projets et fonctionnalités. Les mises à niveau

dédiées aux systèmes obsolètes, au changement climatique, à l'équité raciale et aux informations destinées aux clients sont des priorités notables pour le comté.

1. Comprendre le nouveau système CAD/AVL (dispositif intelligent) et évaluer sa fonctionnalité au sein du système.
  - a. Données APC
  - b. Ridecheck plus
2. Recommander un plan de transition vers des bus à émissions zéro, par exemple des bus électriques, des bus électriques à batterie et des bus à pile à hydrogène.
3. Élaborer un plan visant à adapter au mieux les itinéraires aux capacités et à l'infrastructure des véhicules électriques, ainsi qu'à la technologie qui s'adresse aux postes de charge pendant les opérations.
4. Évaluer le calendrier établi pour l'adoption d'une flotte de bus à émissions zéro et fournir des conseils sur les réseaux électriques.
5. Examiner le dispositif de collecte des tickets avant embarquement aux stations BRT et fournir une analyse de sa productivité et de ses avantages pour le réseau.
6. Évaluer l'état des informations en temps réel.
7. Évaluer les meilleures pratiques en matière de diffusion et d'accessibilité des informations en temps réel pour ses utilisateurs.
8. Envisager l'automatisation des véhicules.
9. Évaluer l'expansion des services à la demande, p. ex. flex ou navettes.

Les conclusions de l'examen de la technologie des garages et des installations pour les passagers seront présentées dans une note technique et résumées dans une présentation PowerPoint.

### **Opérations / flotte**

Les éléments essentiels à la mise en œuvre d'un plan reposant sur la manière dont les services sont déployés, il sera de ce fait important de comprendre la structure opérationnelle.

1. Évaluer et recommander la structure du dépôt, l'efficacité opérationnelle et les stratégies de croissance, en particulier compte tenu de l'adoption d'une flotte de bus à émissions zéro.
2. Évaluer les procédures d'exploitation de base et les comparer aux meilleures pratiques du secteur.

3. Évaluer les types de flotte et les zones de service pour assurer l'équité raciale.
4. Évaluer la fonctionnalité de la hiérarchie opérationnelle et la comparer aux meilleures pratiques du secteur.
5. Des plans sont en cours pour évaluer le Programme de sécurité et de formation de Ride On. Il sera important de comprendre le processus et d'examiner les plans une fois le projet terminé. Une évaluation du processus et des meilleures pratiques du secteur devrait faire partie du plan.
6. Suggérer et recommander de nouvelles stratégies novatrices pour attirer et fidéliser les chauffeurs d'autobus en s'appuyant sur les études et les meilleures pratiques du secteur en guise de guide. Demander aux chauffeurs de bus actuels de faire part de leurs commentaires sur les améliorations opérationnelles et la fidélisation du chauffeur.

Les conclusions de l'évaluation des opérations et de la flotte seront présentées dans un mémoire technique et résumées dans une présentation PowerPoint.

## **Marketing**

Un message clair et concis constitue un autre élément essentiel pour accroître le nombre d'utilisateurs des transports en commun et renforcer la sensibilisation.

1. Évaluer la perception actuelle (y compris la sécurité lors du transport en période de pandémie de COVID) et recommander des options et des lignes directrices pour le changement de marque
2. Évaluer la signalétique actuelle en formulant des recommandations pour une sensibilisation accrue, y compris l'Article VI (Title VI) et les considérations relatives à la maîtrise limitée de l'anglais :
  - a. Signalisation d'orientation
  - b. Communication externe avec signalisation d'arrêt de bus
3. Évaluer les cartes et les calendriers et les comparer aux groupes de pairs avec des recommandations de perfectionnement.
4. Évaluer la page Web de la division des Transports en commun pour y inclure des informations pertinentes sur les indicateurs de rendement, les tarifs, les itinéraires, les horaires, les réseaux sociaux et la communication globale.
5. Évaluer les pratiques actuelles ayant trait à l'accessibilité de l'information.



Les conclusions de l'évaluation dédiée au marketing seront présentées dans un memorandum technique et résumées dans une présentation PowerPoint.

## 6. PARTIES PRENANTES

Il sera important de définir des objectifs et de solliciter l'opinion des parties prenantes tout au long de l'étude, ces dernières devant être incluses dès l'étape initiale du projet afin d'obtenir des conseils précieux pour ledit projet et d'en assurer la structuration. De plus, des mises à jour continues seront nécessaires à différentes étapes. Cette liste n'étant pas destinée à être définitive, d'autres éléments peuvent être ajoutés.

1. Organismes décisionnaires
2. Conseil du comté
3. Maryland-National Capital Park and Planning Commission (MNCPPC)
4. Municipalités locales
5. Chauffeurs d'autobus / délégués syndicaux / MCGEO
6. WMATA – Metrobus
7. Groupes de défense des transports en commun
8. Conseil de gouvernement de la région métropolitaine de Washington (MWCOG)
9. Département des Transports du Maryland (SHA/MTA)
10. Services de navettes / TDM du département des Transports du Comté de Montgomery
11. Chambre de commerce du Comté de Montgomery
12. Écoles publiques du Comté de Montgomery
13. Organismes de santé et de services à la personne des comtés et de l'État
14. Hôpitaux et centres de soins de santé
15. Housing Opportunities Commission (*Commission de gestion des opportunités de logement*)
16. Neighborhood and Homeowners Associations (*Associations communautaires de résidents et propriétaires maisonniers*)
17. Montgomery County Commission on People with Disabilities (*Comité du Comté de Montgomery pour les personnes souffrant de handicap*)
18. Washington Suburban Transit Commission (*Commission de transport en commun de la banlieue de Washington*)

19. Montgomery County Commission on Aging (*Commission du Comté de Montgomery pour les personnes âgées*)

## 7. ENGAGEMENT DU PUBLIC

La transparence jouant un rôle essentiel dans le succès de cette étude, il sera, de ce fait, impératif d'établir un dialogue ouvert et constant avec les parties prenantes et primordial de renforcer le processus d'engagement du public (virtuel et en personne).

1. Élaborer un plan d'engagement du public reposant sur l'importance de mener des discussions de collaboration. Le plan identifiera les étapes clés de l'étude *Ride On réinventé* et déterminera la forme appropriée d'engagement du public à chaque étape.
2. Établir des moyens de communication de base via le site Web du projet, les réseaux sociaux, les réunions contextuelles pour rencontrer les clients sur les lieux de transit et les journées portes ouvertes.
3. Évaluer l'opinion des utilisateurs actuels grâce à une enquête de satisfaction client.
4. Établir des groupes de discussion basés sur des sous-zones géographiques axées sur les centres d'activité des réseaux d'autobus (par exemple, Silver Spring, Rockville et Germantown) et inclure les utilisateurs et les non-utilisateurs des services de transport en commun dans chaque groupe. Le nombre total de groupes de discussion ne dépassera pas huit, et deux réunions sont prévues pour chaque groupe. Pour maintenir un maximum de huit groupes, les zones d'affinité géographique relative peuvent être regroupées (par exemple, Germantown et Clarksburg). La première réunion de chaque groupe de discussion comprendra un examen des objectifs du programme *Ride On réinventé*, le groupe participant à un exercice « Connect the Dots » pour fournir des commentaires sur les itinéraires de bus potentiels fondés sur la fréquentation existante, les centres d'activité identifiés et les perspectives de croissance future. La deuxième réunion de chaque groupe de discussion sera axée sur la manière dont les résultats de la première réunion peuvent être atteints en termes de gammes conceptuelles de bus, et les participants seront invités à émettre des commentaires sur les intervalles entre les passages de bus possibles pour chaque itinéraire en fonction du nombre d'autobus qui pourraient être disponibles au sein de la sous-zone.

5. Organiser des réunions publiques avec divers groupes de défense des transports en commun, des associations civiques, des groupes communautaires, etc.
6. Une équipe de gestion du projet sera sollicitée tout au long du processus de l'étude. Par conséquent, les résultats visés définis doivent être déterminés tôt dans le processus.
7. Élaborer des documents de sensibilisation qui offrent un accès significatif à ses services avec une aide en langues orale et écrite. Des traductions sont fournies pour toutes les langues éligibles, représentant 5 % ou 1 000 personnes, selon le moins élevé des deux, de la population totale évaluée. Les traductions devraient inclure l'espagnol, le mandarin, l'amharique, le français, le russe et le vietnamien. Voici quelques exemples de documents :

- a. Cartes
- b. Publicités dans les médias
- c. Avis de distribution
- d. Site Web du projet
- e. Ordre du jour des réunions
- f. Présentations PowerPoint
- g. Tableaux d'affichage
- h. Aides visuelles attrayantes et claires adaptées à divers publics

5. Fournir des procès-verbaux de réunion qui résument tous les engagements et toutes les présences.

## **8. CONCEPTS ET RECOMMANDATIONS DE SERVICE**

L'évaluation des différentes composantes de cette étude devrait jeter les bases des éventuelles nouvelles conceptions et options de services. Chaque tâche doit être résumée avec l'objectif de parvenir à un plan conceptuel. Les tâches doivent être basées sur les données à l'origine de ce point de l'étude. Cette approche globale devrait inclure l'analyse du marché, l'aménagement du territoire, l'infrastructure, la technologie, les opérations, le marketing et l'engagement public.

1. Développer un ensemble de concepts et de solutions alternatives
2. Chaque concept devrait décrire en détail la manière dont il répond aux buts et objectifs de l'étude
3. Décrire les impacts potentiels pour les chauffeurs en activité, y compris une

estimation des changements nécessaires au déploiement des nouveaux services en s'appuyant sur le niveau de fréquentation grâce aux compteurs automatiques de passagers (APC) installés

4. Décrire les améliorations potentielles apportées aux performances globales du système
5. À l'aide de la meilleure analyse de marché disponible, identifier les déplacements considérablement améliorés (à savoir, réduction des temps de déplacement) résultant de ce concept
6. Décrire les répercussions financières et déterminer la possibilité d'obtenir des sources de financement supplémentaires
7. Analyse de l'Article VI (Title VI) inhérent à l'équité en matière de services menée en fonction de chaque concept recommandé
8. Chaque concept doit être résumé avec cohérence à des fins de comparaison.
  - a. Choix
  - b. Détails
  - c. Résultat / coût
9. Recommander le concept préféré et fournir des éléments descriptifs et inclusifs de tous les facteurs d'évaluation, y compris les points forts et lacunes internes et externes.

## **9. PLAN DE SERVICE ET DE MISE EN ŒUVRE**

Le concept de service privilégié sera détaillé dans un plan de service et de mise en œuvre qui permettra d'évaluer le niveau de service envisagé en fonction du concept de service privilégié. Le déploiement de ce dernier pourra être couronné de succès grâce aux ressources existantes et améliorations supplémentaires qui peuvent être apportées au fur et à mesure que des investissements supplémentaires sont réalisés. Le plan de service et de mise en œuvre déterminera également les organismes responsables de l'exploitation des services dans la hiérarchie des services. Il comprend également :

- a. Identification des éléments d'amélioration nécessaires pour mener à bien chaque phase du plan de service.
- b. Rédaction de documents pour l'engagement public.
- c. Calendrier de mise en œuvre.

d. Plan de marketing nécessaire au lancement du nouveau plan de service.

Le plan de service comprendra une évaluation des capacités de l'infrastructure et de la technologie afin de déterminer ce qui peut être traité au cours de la phase initiale et ce qui peut être mis en œuvre dans une phase ultérieure en attendant un investissement supplémentaire. Le plan inclura des échéanciers (à savoir, à court terme, à long terme) dans le cadre du calendrier de mise en œuvre mettant l'accent sur l'inclusion de stratégies réellement applicables à court terme.