

Bilan

**Consultation publique
« Construisons le réseau de l'avenir »**

29 août au 9 septembre 2017

**Sommet international
sur la mobilité urbaine**

11 et 12 septembre 2017



Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Bilan | 3 |
| Mise en contexte..... | 3 |
| Consultation publique « Construisons le réseau de l’avenir » | 4 |
| Sommet international sur la mobilité urbaine | 8 |
| | |
| Annexes | |
| <hr/> | |
| Consultation publique « Construisons le réseau de l’avenir »..... | 12 |
| ANNEXE I - Achalandage et couverture médiatique | 12 |
| ANNEXE II - Résultats du sondage..... | 13 |
| ANNEXE III - Photos | 21 |
| | |
| Sommet international sur la mobilité urbaine | 22 |
| ANNEXE IV - Achalandage | 22 |
| Liste des invités présents le lundi 11 septembre..... | 22 |
| Performance des courriels d’invitation (Courrielleur) | 22 |
| Résultats des sondages de participation (Survey Monkey) | 25 |
| ANNEXE V - Promotion/marketing | 25 |
| Publicités imprimées..... | 25 |
| Affichage extérieur..... | 26 |
| Volet numérique..... | 27 |
| ANNEXE VI - Interactions sur les médias sociaux | 29 |
| Facebook | 29 |
| YouTube | 29 |
| Sli.do (plateforme interactive)..... | 29 |
| Twitter | 30 |
| ANNEXE VII - Sondage d’appréciation | 31 |
| Lundi 11 septembre..... | 31 |
| Mardi 12 septembre..... | 31 |
| ANNEXE IX - Relations publiques..... | 32 |
| Diffusion des communiqués de presse | 32 |
| Médias présents | 33 |
| ANNEXE X - Photos | 36 |
| ANNEXE XI - Directions du RTC impliquées | 37 |

Bilan

Mise en contexte

Le 23 mai 2017, la Ville de Québec annonçait par voie de communiqué la mise sur pied d'une consultation publique de plusieurs mois afin d'entendre les citoyens sur les enjeux de mobilité durable, ainsi que la mise sur pied d'un comité consultatif sur la mobilité durable.

À ce communiqué se joignait une fiche technique stipulant la tenue d'une « tournée des arrondissements par le Réseau de transport de la Capitale (RTC) pour présenter *Le nouveau réseau, vision et enjeux* » entre les 5 et 9 septembre ainsi que la « tenue à Québec d'un sommet international ayant pour thème *La mobilité durable : entre l'évolution et la révolution* » les 12 et 13 septembre.

Réalisation d'événements d'envergure

À la lumière de ces informations, la Direction des communications et du marketing a donc débuté dès le début du mois de juin 2017 des démarches qui permettraient au RTC de livrer ces événements d'envergure, ce qui a donné lieu à l'organisation et à la réalisation de six séances de consultation publique qui allaient se tenir dans les arrondissements de la Ville de Québec du 29 août au 9 septembre 2017, ainsi qu'à la tenue d'un Sommet international sur la mobilité urbaine les 11 et 12 septembre 2017 au Centre de Foires d'ExpoCité.



Consultation publique « Construisons le réseau de l'avenir »

Plus simple, plus fréquent, plus confortable, plus rapide et plus fiable : le Réseau de transport de la Capitale a d'abord présenté ses orientations pour le réseau de transport en commun de l'avenir lors d'une séance du comité plénier de la Ville de Québec, le 23 août 2017. Le tout était présenté en direct et en différé via vidéo Web, sur le site Internet de la Ville de Québec.

Puis, le RTC a invité la population à venir échanger sur le réseau de transport en commun de l'avenir, à l'occasion d'une série de six rencontres publiques, une par arrondissement, qui se déroulait du 29 août au 9 septembre. Le RTC s'est rendu dans chaque arrondissement pour présenter sa vision du réseau de l'avenir et obtenir les commentaires de la population. L'objectif de ces consultations était de valider les grandes orientations d'un nouveau réseau de l'avenir et d'obtenir les commentaires des citoyens à ce sujet.

Ce réseau de l'avenir est le fruit de plus d'un an de travail par les professionnels de la planification du RTC. Il s'appuie sur les meilleures projections de la Ville en matière de démographie, d'emplois et de déplacements ainsi que sur les meilleures pratiques en matière de planification des transports.

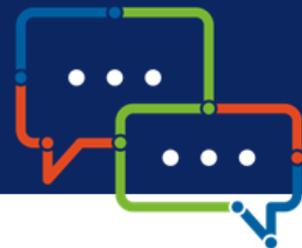
Les changements spécifiques à chaque arrondissement ont été expliqués en détail et les citoyens pouvaient rencontrer les spécialistes du RTC pour échanger et leur faire part de leur opinion. Ceux qui le souhaitaient pouvaient également remplir un questionnaire sur place ou en ligne.

Une section Web a été mise en ligne dès le 29 août sur le site Web du RTC au www.rtcquebec.ca/NouveauReseau afin de permettre aux citoyens de s'informer et de se prononcer par l'entremise d'un sondage Web.

Dates, lieux et heures de la tournée de consultation publique

- > **La Cité-Limoilou**
Mardi 29 août, 19 h
Palais Montcalm (salle D'Youville) 995, Place D'Youville
Accessible aux personnes en fauteuil roulant
Proposition générale diffusée également en direct sur Facebook

- > **Les Rivières**
Mercredi 30 août, 19 h
Centre communautaire Fernand-Dufour, 222, avenue Ducharme
Accessible aux personnes en fauteuil roulant



- > **Beauport / Boischatel**
Mardi 5 septembre, 19 h
Centre Monseigneur Marcoux, 1885, chemin de la Canardière
Non accessible aux personnes en fauteuil roulant

- > **La Haute-Saint-Charles**
Mercredi 6 septembre, 19 h
Centre communautaire Denis-Giguère, 305, rue Racine
Accessible aux personnes en fauteuil roulant

- > **Charlesbourg**
Jeudi 7 septembre, 19 h
Église Saint-Pierre-aux-liens, 4205-A, rue des Roses
Accessible aux personnes en fauteuil roulant

- > **Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge / L’Ancienne-Lorette / Saint-Augustin-de-Desmaures**
Samedi 9 septembre, 10 h
Amphithéâtre Hydro-Québec, pavillon Alphonse-Desjardins de l’Université Laval, 2325, rue de l’Université
Accessible aux personnes en fauteuil roulant

Les critères pour le choix des lieux

Nous avons comme critères que les citoyens puissent se rendre aux séances de consultations publiques en autobus, dans la mesure du possible à l’aide d’un parcours à haute fréquence Métrobus, et que ces mêmes lieux soient accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Malgré nos efforts, cinq lieux choisis sur six étaient accessibles. Fort est de constater qu’il y a encore un peu de chemin à faire pour que tous les lieux publics soient accessibles. Dans le secteur de l’arrondissement Beauport, nous avons dû nous rabattre vers le Centre Monseigneur Marcoux qui est un lieu partiellement accessible, mais qui était disponible le soir du 5 septembre. Ce lieu ne répondait malheureusement plus aux normes d’aujourd’hui de par l’inclinaison de sa rampe et du fait que les toilettes n’étaient pas accessibles. Nous nous sommes fait un devoir d’informer les citoyens en toute transparence (sur notre site Web) que ce lieu ne serait pas accessible, et ce, afin de leur éviter des désagréments.

Les personnes à mobilité réduite du secteur Beauport avaient, cependant, l’opportunité de se rendre dans d’autres arrondissements où se tenaient les séances de consultations publiques du RTC, car nos équipes étaient en mesure de les accueillir pour répondre à leurs questions spécifiques, et ce, peu importe le secteur de résidence. Autrement dit, quelqu’un de Beauport pouvait se rendre au Palais-Montcalm (lieu accessible) où nous pouvons répondre à toutes ses questions concernant l’arrondissement de Beauport.



Participation aux consultations

En tout, 312 citoyens se sont déplacés pour entendre les propositions du RTC à propos du nouveau réseau de l'avenir. Il y a eu 93 personnes qui sont allées prendre la parole au micro pour poser des questions, qui ont d'ailleurs été colligées pour permettre une analyse subséquente par l'analyste marketing et l'équipe de la planification des services du RTC. De plus, 46 personnes ont rempli le sondage papier disponible sur place et 25 autres ont rempli le sondage Web sur les lieux avec l'aide du personnel du service à la clientèle.

Les séances de consultation publique qui ont attiré le plus de citoyens sur les lieux ont été, dans l'ordre, celles de Sainte-Foy—Sillery—Cap-Rouge / L'Ancienne-Lorette / Saint-Augustin-de-Desmaures avec 109 participants, suivie de La Cité-Limoilou avec 57 participants, puis de la Haute-Saint-Charles avec 52 participants.

Couverture médiatique

Les consultations publiques ont été dans l'ensemble bien reçues par les médias, qui se sont déplacés lors de la première et de la deuxième séance. Au lendemain de la première représentation, deux articles ont été publiés dans les pages du Journal de Québec et du journal Le Soleil¹.

Un rapport de presse détaillé sera déposé sous peu afin de bien chiffrer la portée des publications liées à l'événement.

Sondage sur la révision du réseau

Le sondage sur la révision du réseau s'est tenu du 29 août au 17 septembre 2017 et compte 1 239 répondants. Seuls 11 % d'entre eux ont rempli le sondage après avoir assisté à une des séances de consultation tenues sur le sujet.

Plus de la moitié (53 %) y ont répondu après avoir consulté notre page Web dédiée à la révision du réseau, alors que 35 % ont pris l'information de différentes sources (lettre d'un conseiller municipal, article de journal, Facebook, etc.). Les trois quarts des répondants sont des usagers réguliers du bus et 59 % sont des travailleurs².

D'accord sur les prémisses, plus partagés sur les orientations

De façon générale, les répondants sont d'accord avec les prémisses ayant conduit à la révision du réseau. Ils sont notamment 91 % à juger qu'il est nécessaire de « revoir le réseau pour mieux répondre aux besoins de la population dans les années à venir ».

Les répondants sont plus partagés en ce qui concerne les orientations propres à la révision du réseau. Alors qu'ils sont 65 % à être *totale*ment en accord ou *en accord* avec

¹ Annexe I

² Annexe II



l'idée d'une « fréquence plus élevée nécessitant plus de correspondances », ils sont seulement 49 % à adhérer au principe de « mettre davantage d'efforts à desservir les secteurs où le service est plus efficace et s'effectue à coût raisonnable ». Sur ce point et celui d'envisager « d'autres modes de transport pour desservir les secteurs peu denses ou isolés », on remarque une divergence entre la banlieue et les arrondissements centraux, ces derniers étant davantage favorables aux deux idées.

Des impacts sur l'expérience client

Le tiers des répondants jugent que la révision du réseau aura un impact positif sur leur expérience en transport en commun, contre 36 % qui estiment que ce sera l'inverse. Seulement 8 % pensent qu'elle n'aura aucun impact, alors que 22 % ne savent pas.

Ce que les répondants ont retenu

L'ajout de correspondances est l'élément qui a retenu l'attention du plus grand nombre de répondants, suivi de l'ajout de Métrobus. Le retrait de certains eXpress comme le 350 et le 384 a aussi particulièrement marqué les répondants. L'ajout de fréquence et les parcours plus rapides comptent parmi les principaux avantages retenus.

Conclusion

Dans l'ensemble, les résultats sont positifs. Il faut toutefois retenir que les participants n'ont pas tous complété le sondage sur la base des mêmes informations. Parmi eux, plusieurs n'ont eu que de l'information partielle provenant de divers intermédiaires. Si certains se sont prononcés sur la vision d'ensemble, plusieurs se sont arrêtés aux changements liés à leur secteur ou à leur parcours principal.

Le contenu présenté étant vaste et parfois complexe, il sera important de continuer les efforts de communications afin de faire comprendre et adhérer les citoyens aux orientations sous-jacentes à la révision du réseau.

Sommet international sur la mobilité urbaine

La tenue d'un Sommet international avait pour objectif que les citoyens puissent prendre part à une réflexion collective sur la mobilité, par des exemples concrets appliqués dans plusieurs villes dans le monde ayant des caractéristiques similaires à Québec.

Après quelques rencontres entre le RTC et la Ville, le thème final retenu pour le Sommet fut « La mobilité urbaine : entre évolution et révolution », afin de refléter l'évolution des réseaux de transport dans le monde et les clés du succès de la révolution du transport urbain.

Quant aux dates, elles furent changées pour les 11 et 12 septembre afin de concorder avec divers éléments, dont le public cible : l'événement s'adressait en premier lieu (journée du 11 septembre) aux acteurs économiques, aux représentants d'institutions d'enseignement, aux grands employeurs et aux partenaires de la mobilité, sous la forme de sept conférences sur l'évolution et la révolution de la mobilité. S'est ensuite ajouté un volet adressé au grand public, décliné en demi-journée ouverte aux citoyens, clients et représentants de groupes communautaires (12 septembre AM), qui étaient invités à se présenter sur les lieux pour prendre part à la réflexion et poser leurs questions liées à la mobilité dans la grande région de Québec.

Le Centre de Foires fut choisi comme lieu pour l'événement en raison de sa configuration permettant d'accueillir plus de 300 invités, de la possibilité d'y faire entrer des véhicules et des équipements scéniques dignes d'un Sommet de calibre international, de son accessibilité universelle et également en raison de la non-disponibilité du Centre des congrès pour tenir le Sommet les 11 et 12 septembre.

Choix des conférenciers

Afin d'offrir un programme d'intérêt servant les objectifs du Sommet, le RTC a fait appel à l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) pour approcher des conférenciers internationaux représentant approximativement 2/3 de Nord-Américains et 1/3 d'Européens.

Un *Guide du conférencier* présentant des éléments propres à la réalité de la Ville de Québec leur a été acheminé à titre d'introduction à la mi-juillet, et les confirmations de présence et autres éléments d'ordre logistique (transport, honoraires, etc.) ont par la suite été coordonnées avec l'aide du personnel de l'ACTU.

Invitations et achalandage

La liste des invités pour la journée de conférences du lundi 11 septembre a été élaborée par le RTC à partir de la liste de base utilisée chaque année pour la tenue de la Soirée Complicité, soirée qui a d'ailleurs été planifiée à la fin de la première journée du Sommet en guise d'activité de réseautage et de reconnaissance des partenaires.

À cette liste se sont ajoutés différents acteurs économiques déterminés par le comité directeur du RTC, en collaboration avec la Ville de Québec.

Au total, sur 541 personnes invitées, 216 ont pris part à l'événement³, soit 40 % des participants ciblés. Quant au mardi 12 septembre, pour lequel de la promotion et de l'affichage a été mis en place par le Service du marketing⁴, 197 personnes se sont présentées à l'événement, alors que la salle était aménagée pour en recevoir 250 – c'est donc dire que les prédictions d'achalandage du grand public se sont avérées justes, et ce, même pour un mardi avant-midi en pleine semaine de la rentrée scolaire.

Le Sommet sur le Web

Afin de démocratiser le plus possible l'événement et de le rendre accessible au grand public par tous les moyens possible, il a été décidé d'opter pour la retransmission en direct et en différé avec traduction simultanée de l'événement sur le Web et par les plateformes sociales de l'entreprise (Facebook et YouTube)⁵.

La portée moyenne des publications d'annonce du Sommet sur Facebook s'est élevée à 3 100 personnes, qui ont noté une bonne appréciation de la diffusion en direct du Sommet. En combinant les données de visionnement des publications Facebook et YouTube du 11 septembre, elles se sont élevées au nombre de 4 588, alors qu'elles ont été de 1 067 pour la demi-journée du lendemain.

De plus, une plateforme interactive (Sli.do) a permis à plus d'une centaine de personnes de poser des questions aux conférenciers lors de la journée du lundi, et ce, tant en provenance des participants dans la salle que du public regardant le Sommet à distance sur le Web. Lors du mardi, 179 personnes se sont prémunies de cet outil de conversation interactif.

Appréciation de l'événement par les participants

Toujours à l'aide de la plateforme Sli.do, un court sondage d'appréciation a été demandé aux participants du Sommet à la fin de chacune des journées⁶. Les données du lundi, où 32,9 % des participants (soit 71 répondants) ont répondu, stipulent que 80 % des invités ont « beaucoup apprécié » le Sommet, que 61 % d'entre eux ont « beaucoup appris » au sujet de la mobilité urbaine et que le contenu présenté aura une « très grande influence » sur le leadership que 25 % d'entre eux exercent au sein de leur organisation, alors qu'il aura une « grande influence » pour 52 % des participants.

Le faible taux de participation au sondage d'appréciation par les gens présents lors du mardi (7,6 %) ne permet toutefois pas de tirer de conclusions probantes sur l'appréciation du Sommet par le grand public.

³ Annexe IV

⁴ Annexe V

⁵ Annexe VI

⁶ Annexe VII

Couverture médiatique

Le Sommet a connu une très bonne couverture médiatique avec 168 mentions au total et une dizaine de journalistes sur place chaque jour⁷. Par ailleurs, sept membres de la presse ayant participé à la journée du lundi sont revenus couvrir la journée du mardi.

La portée des publications liées à l'événement se chiffre à 11 861 200.

À titre de comparaison, le Festival d'été de Québec en a récolté 6,8 M en 2014 et 3,7 M en 2016, alors que le lancement de Nomade temps réel en avril 2016 a connu une portée de 3,7 M.

⁷ Annexe IX

Annexes



Consultation publique « Construisons le réseau de l'avenir »

ANNEXE I – Achalandage et couverture médiatique

| | Nombre de participants | Personnes au registre des questions | Questionnaires remplis sur place |
|------------------|------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| La Cité-Limoilou | 57 | 19 | 9 |
| Les Rivières | 21 | 7 | 3 |
| Beauport | 36 | 13 | 9 |
| Haute-St-Charles | 52 | 15 | 9 |
| Charlesbourg | 37 | 14 | 28 |
| Ste-Foy-Sillery | 109 | 25 | 13 |
| Total | 312 | 93 | 71 |

Presse écrite : exemple de retombée

Une réaction positive au futur réseau du RTC

Des citoyens ont apprécié le projet proposé



Une deuxième séance de consultation publique semestrielle à celle-ci aura lieu ce soir au centre communautaire Romano-DuBois, dans l'arrondissement Les Rivières.

Plusieurs citoyens présents mardi soir au Palais Montcalm pour la première rencontre publique sur l'avenir du Réseau de transport de la Capitale (RTC) ont exprimé leur satisfaction à l'égard du projet proposé.

Environ 70 personnes de La Cité-Limoilou se sont déplacées pour entendre les faits saillants du réseau du futur et plus d'une vingtaine ont également pris le micro dans les deux premières heures.

Le réseau de l'avenir serait principalement organisé autour des grands pôles d'échanges. Les services améliorés seraient aussi orientés vers des ajouts de parcours Métrobus, des « express » plus rapides à partir de la banlieue, et des parcours locaux « légers » plus attrayants et plus fréquents. L'aéroport Jean-Lesage serait enfin desservi avec des véhicules dirigés vers les secteurs hôteliers.

Publié le 29 août 2017 à 23h03 | Mis à jour le 30 août 2017 à 07h21

Le plan à long terme du RTC passe le test citoyen



Les citoyens ont semblé particulièrement apprécier le fait de pouvoir se faire entendre, mardi, à l'occasion de la première consultation publique sur le plan stratégique du RTC.

LE SOLEIL, JEAN-MARIE VILLENEUVE



CAMILLE B. VINCENT
Le Soleil

(Québec) Sans faire l'unanimité, le nouveau plan stratégique du Réseau de transport de la Capitale (RTC), qui prévoit notamment le développement de grands pôles d'échanges et l'ajout de parcours Métrobus, semble avoir passé le test auprès des usagers du transport en commun de Québec.

«Félicitations! C'est impressionnant, le travail qui a été fait», a lancé mardi soir l'étudiant Louis-Philippe Beaujry à l'occasion de la première consultation publique sur le plan stratégique du RTC, présenté la semaine dernière et qui vise à implanter son «réseau de l'avenir».

L'étudiant n'a pas été le seul à remercier l'organisme pour cette vision à long terme, qui aurait toutefois dû être développée bien avant, selon plusieurs intervenants. L'ingénieur Jacques Huot,

mq PRESSE

Apporter

PARTAGE

Partager

Twitter

Google+

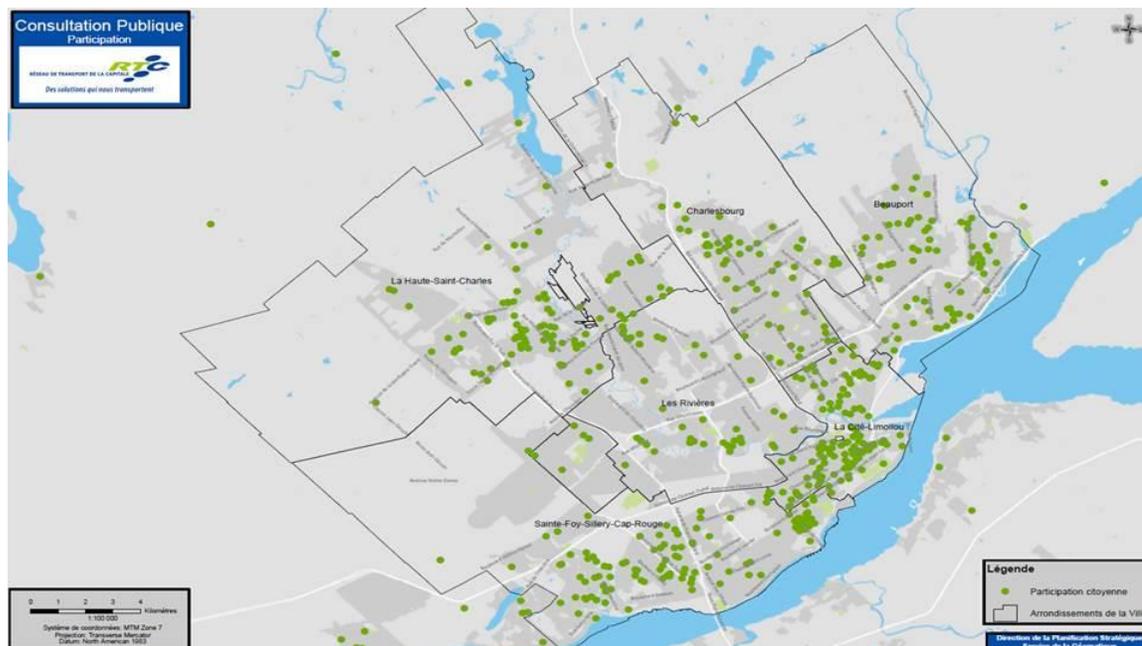
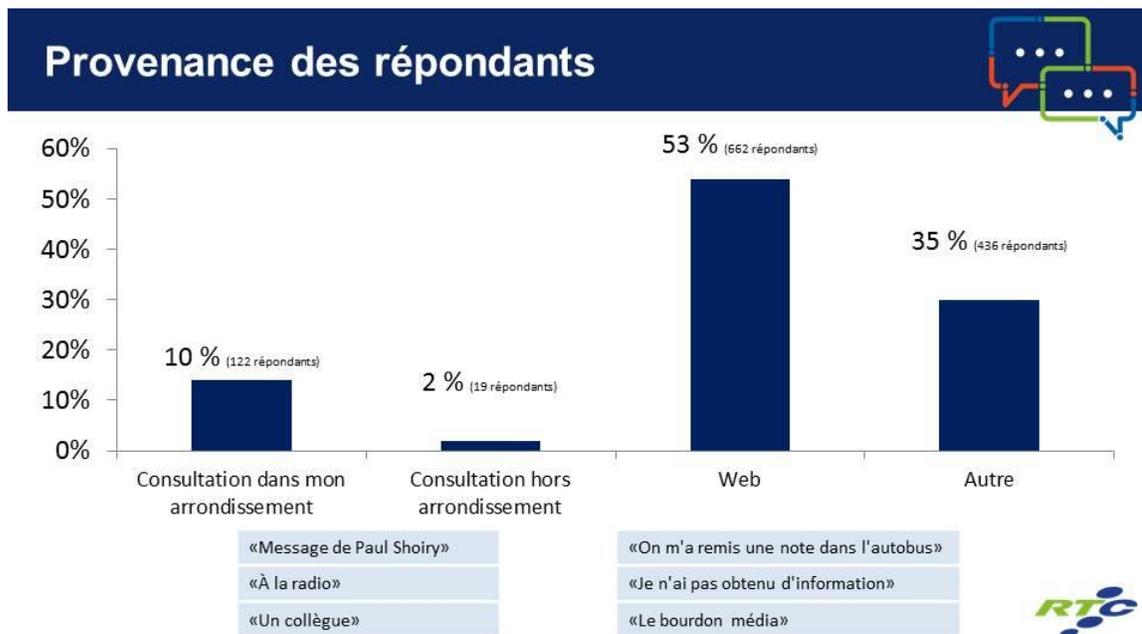
Facebook

VOUS AVEZ UN SCOOP ÉCRIVEZ-NOUS



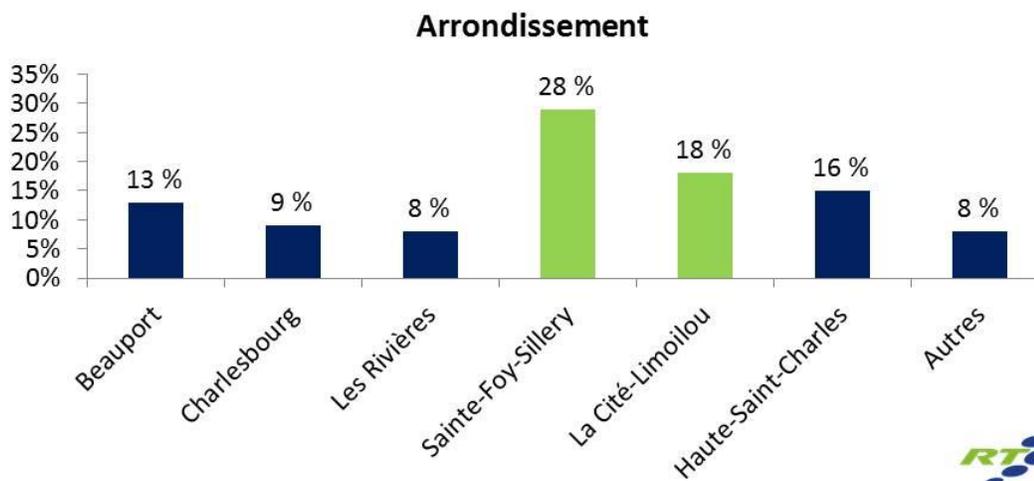
ANNEXE II - Résultats du sondage

> Qui a répondu au sondage?





Provenance des répondants



Profil type du répondant au sondage



- A obtenu des renseignements sur le Web (53 %)
- Usager régulier du TC (74 %)
- Travailleur (59 %)
- Destination principale dans les quartiers centraux (74 %)



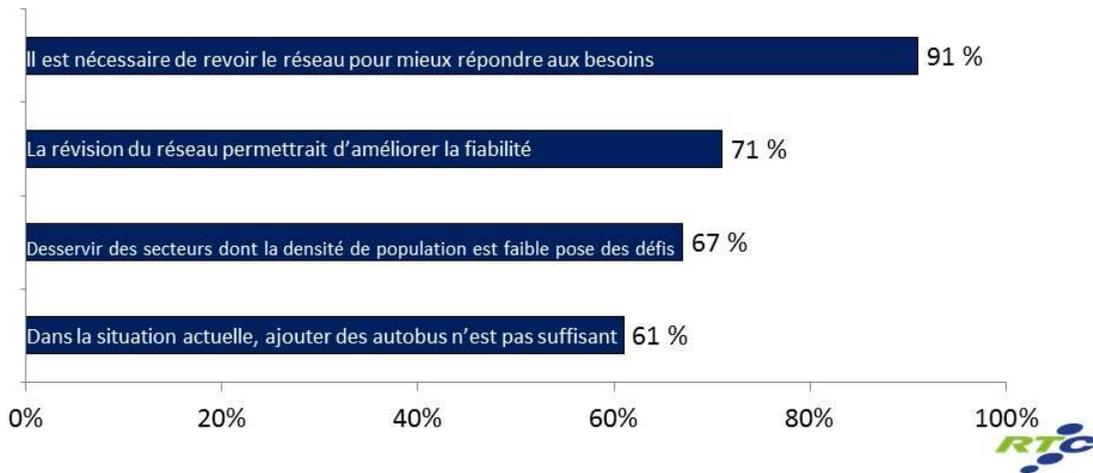


> Principaux constats

En accord avec les principes



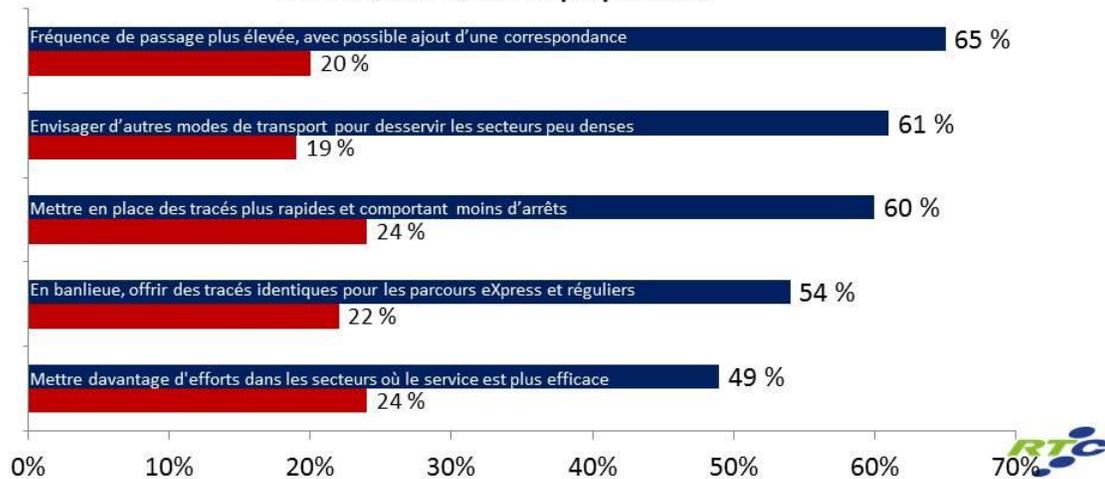
Niveau d'accord aux grands principes



Plus partagés sur les orientations



Niveau d'accord sur les propositions

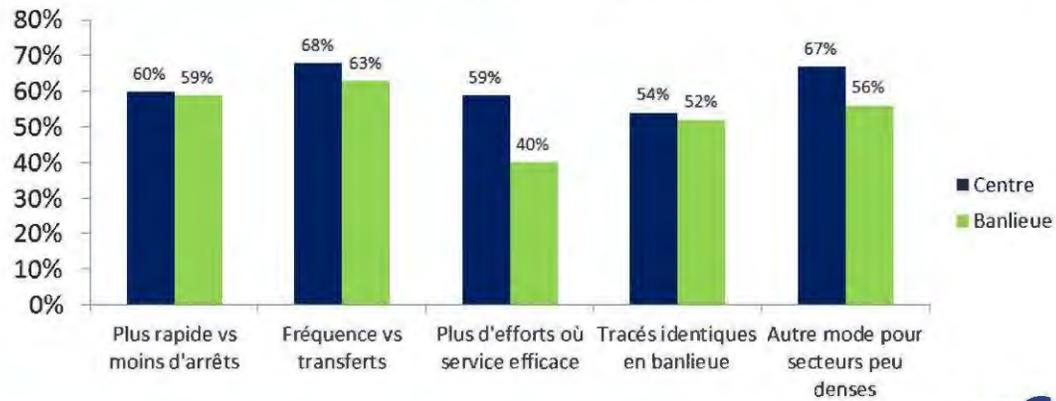




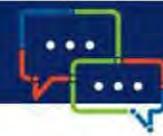
Orientations – centre vs banlieue



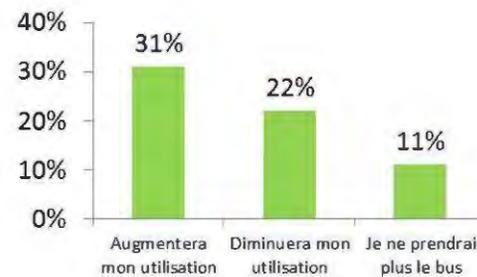
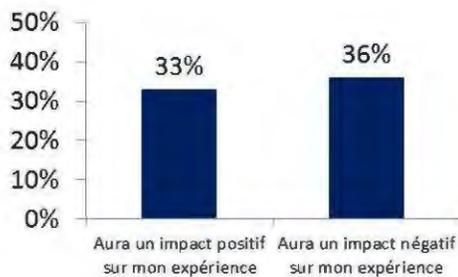
Niveau d'accord par orientation – centre vs banlieue

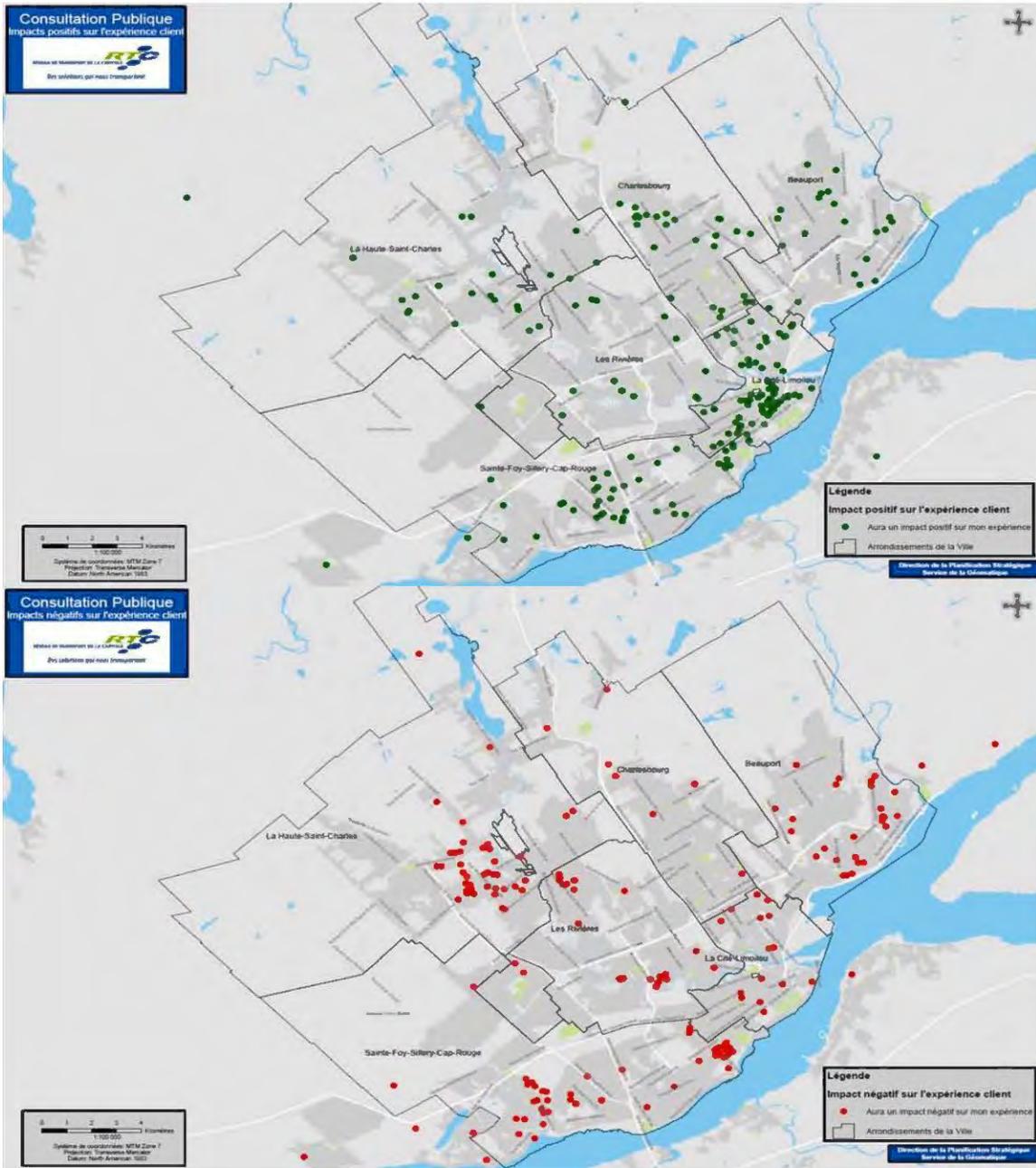


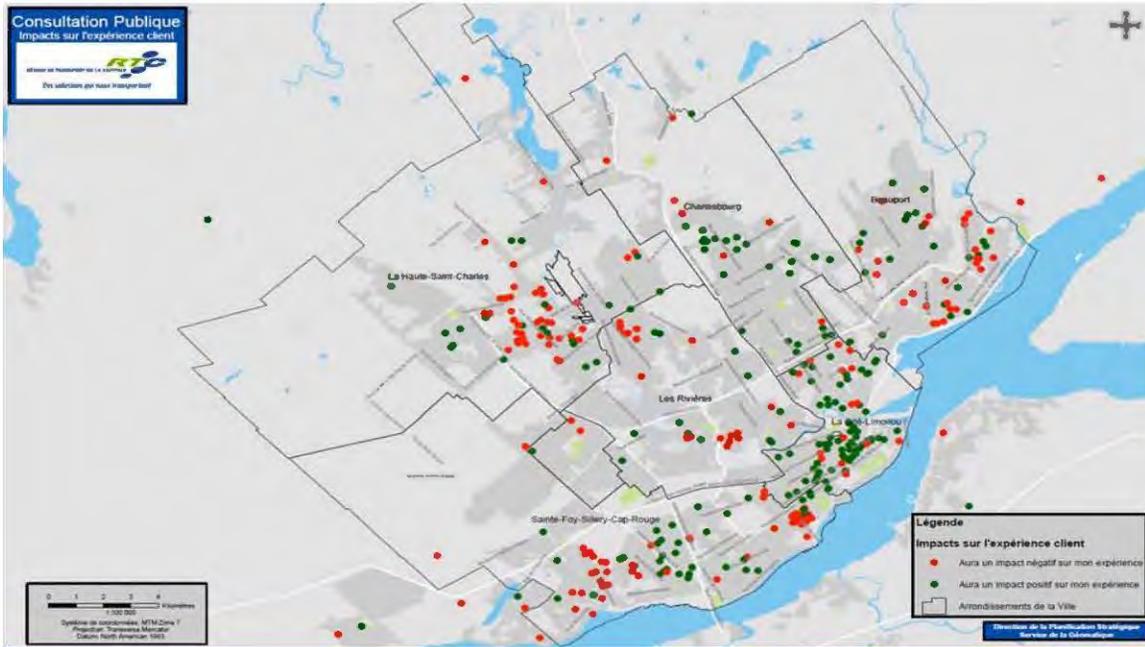
Impact perçu de la révision proposée



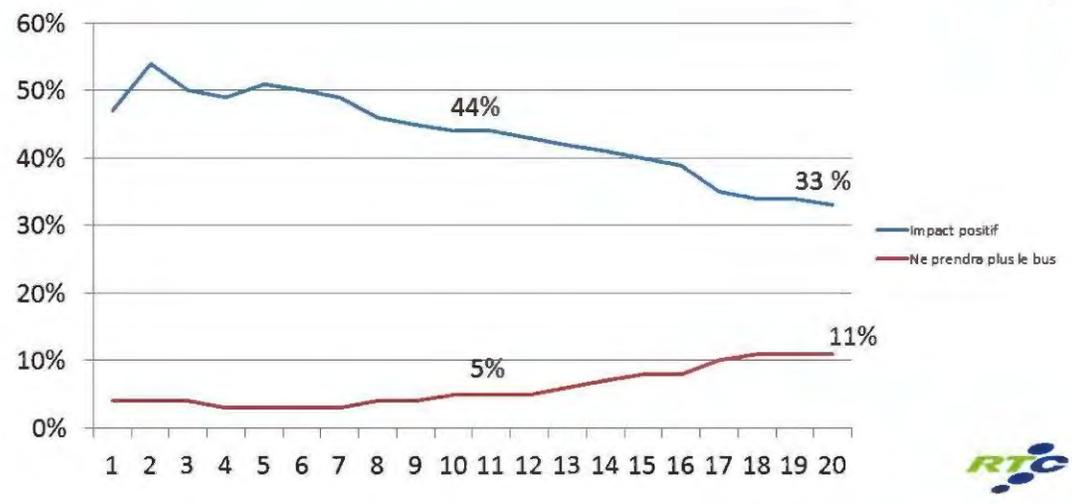
La révision du réseau...







Évolution - impact perçu





Ce que les gens ont retenu



1. Plus de correspondances
2. Plus de Métrobus
3. Plus de fréquence
4. Moins de services dans mon secteur
5. Retrait d'eXpress



Ce que les gens ont retenu



«Réorganiser le réseau pour le rendre plus fiable, rapide, fréquent, convivial et performant»

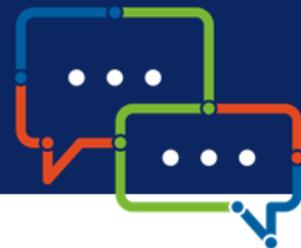
«Que le RTC voulait simplifier ses trajets et former des pôles d'échanges pour rendre le transport plus rapide»

«Transport vers la Colline Parlementaire rendu plus compliqué. Ressemble à une baisse de service»

«Que les Express entreraient en ville mais pour le reste du trajet les gens devraient faire un transfert.»

«Que vous désirez mieux desservir la population en les reliant davantage à des grands axes de service»





En bref



- Les répondants se sont prononcés sur la base de diverses sources d'information
- Plusieurs n'ont eu que de l'information partielle
- La majorité adhère aux prémisses de la révision du réseau
- Les résultats sont partagés sur les orientations mais tout de même positifs
- Sur certains concepts, les répondants hésitent à se prononcer
- Certains se questionnent sur la suite des choses



Quelques commentaires



«Le défi qui se pose au RTC est de faire plus avec moins, comme dans bien d'autres sphères d'activités. Toutefois, avec les orientations proposées, on fera moins avec moins... Merci de nous sonder à ce sujet. »

«Je persiste à croire que le développement du transport en commun ne pourra se faire réellement qu'au moment où celui-ci ne sera plus seulement considéré comme un moyen alternatif...»

«Je crois qu'en autorisant les montées/descentes sur tout le parcours d' un Express, nous allons perdre la capacité d'être plus rapide...»

«Un A+ pour avoir consulté la population à ce sujet. Si on veut remplacer l'auto, il faut offrir le plus possible un service porte à porte...»

«SVP essayer de ne pas gâcher ce qui marche bien déjà.»

«Il serait intéressant d'avoir un échéancier pour savoir quand les premières modifications seront mises en place»





ANNEXE III - Photos



Sommet international sur la mobilité urbaine

ANNEXE IV - Achalandage

- > **Lundi 11 septembre** : 216 participants
- > **Mardi 12 septembre** : 197 participants

[Liste des invités présents le lundi 11 septembre](#)

Performance des courriels d'invitation (Courrielleur)

- > **Première invitation (14 juillet)**



76 courriels envoyés, 74 courriels livrés.

| | | |
|----------------|----|---------|
| OUVERTS | 48 | 64.00 % |
| CLICS | 19 | 39.58 % |
| NON LIVRÉS | 2 | 2.63 % |
| POURRIELS | 0 | 0.00 % |
| DÉSABONNEMENTS | 0 | 0.00 % |



248 courriels envoyés, 225 courriels livrés.

| | | |
|----------------|-----|---------|
| OUVERTS | 127 | 59.00 % |
| CLICS | 53 | 41.73 % |
| NON LIVRÉS | 23 | 9.27 % |
| POURRIELS | 0 | 0.00 % |
| DÉSABONNEMENTS | 0 | 0.00 % |

> **Relance (18 août)**



74 courriels envoyés. 74 courriels livrés.

| | | |
|----------------|----|---------|
| OUVERTS | 49 | 66.00 % |
| CLICS | 9 | 18.37 % |
| NON LIVRÉS | 0 | 0.00 % |
| POURRIELS | 0 | 0.00 % |
| DÉSABONNEMENTS | 0 | 0.00 % |



238 courriels envoyés. 238 courriels livrés.

| | | |
|----------------|-----|---------|
| OUVERTS | 137 | 60.00 % |
| CLICS | 34 | 24.82 % |
| NON LIVRÉS | 0 | 0.00 % |
| POURRIELS | 0 | 0.00 % |
| DÉSABONNEMENTS | 0 | 0.00 % |

> **Annonce des conférenciers (24 août)**



74 courriels envoyés. 74 courriels livrés.

| | | |
|----------------|----|---------|
| OUVERTS | 46 | 62.00 % |
| CLICS | 6 | 13.04 % |
| NON LIVRÉS | 0 | 0.00 % |
| POURRIELS | 0 | 0.00 % |
| DÉSABONNEMENTS | 0 | 0.00 % |



284 courriels envoyés. 284 courriels livrés.

| | | |
|----------------|-----|---------|
| OUVERTS | 157 | 57.00 % |
| CLICS | 45 | 28.66 % |
| NON LIVRÉS | 0 | 0.00 % |
| POURRIELS | 0 | 0.00 % |
| DÉSABONNEMENTS | 1 | 0.35 % |

> Relance (1^{er} septembre)



74 courriels envoyés. 74 courriels livrés.

| | | |
|----------------|----|---------|
| OUVERTS | 41 | 55.00 % |
| CLICS | 10 | 24.39 % |
| NON LIVRÉS | 0 | 0.00 % |
| POURRIELS | 0 | 0.00 % |
| DÉSABONNEMENTS | 0 | 0.00 % |



383 courriels envoyés. 382 courriels livrés.

| | | |
|----------------|-----|---------|
| OUVERTS | 202 | 54.00 % |
| CLICS | 86 | 42.57 % |
| NON LIVRÉS | 1 | 0.26 % |
| POURRIELS | 0 | 0.00 % |
| DÉSABONNEMENTS | 0 | 0.00 % |

> Dernière relance (7 septembre)



74 courriels envoyés. 74 courriels livrés.

| | | |
|----------------|----|---------|
| OUVERTS | 38 | 52.00 % |
| CLICS | 3 | 7.89 % |
| NON LIVRÉS | 0 | 0.00 % |
| POURRIELS | 0 | 0.00 % |
| DÉSABONNEMENTS | 0 | 0.00 % |



370 courriels envoyés. 370 courriels livrés.

| | | |
|----------------|-----|---------|
| OUVERTS | 162 | 44.00 % |
| CLICS | 40 | 24.69 % |
| NON LIVRÉS | 0 | 0.00 % |
| POURRIELS | 0 | 0.00 % |
| DÉSABONNEMENTS | 0 | 0.00 % |

Résultats des sondages de participation (Survey Monkey)

| TITRE | MODIFIÉ ▼ | RÉPONSES |
|--|------------|----------|
| Non, je ne pourrai pas y assister Date de création 12/07/2017 | 11/09/2017 | 40 |
| Oui, comptez sur ma présence Date de création 12/07/2017 | 11/09/2017 | 225 |
| Confirmation d'absence - Soirée Complicité Date de création 12/07/2017 | 08/09/2017 | 20 |
| Confirmation de présence - Soirée Complicité Date de création 12/07/2017 | 04/09/2017 | 33 |

ANNEXE V - Promotion/marketing

Publicités imprimées

- > **Publicité sur le couvert arrière du Guide du participant des consultations**

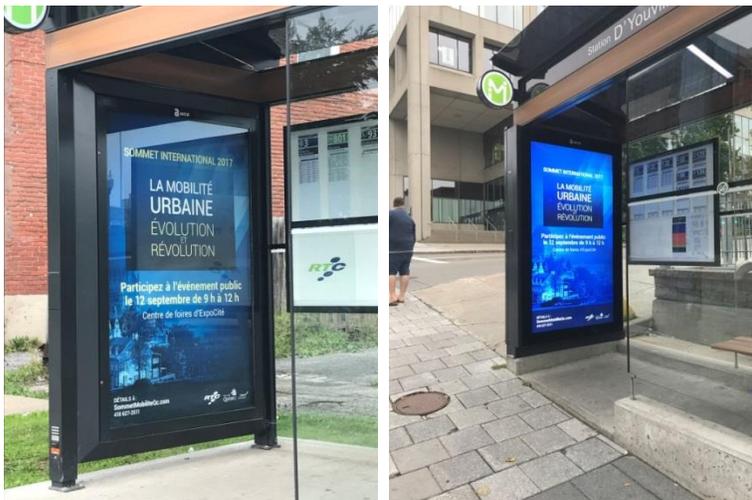


> Demi-pages dans le Journal de Québec/Le Soleil (9 et 11 septembre)



Affichage extérieur

> Abribus réguliers/numériques



> Panobus côté



> Bannière de 40 pieds et affichage sur panneau DEL du Centre de foires



Volet numérique

> Site Web SommetMobiliteQC.com

> Mention sur le site Web d'ExpoCité

> **Mémo Facebook, nouvelle et carrousel sur le site Web du RTC**



> **Écrans d'information (stations tempérées) et écrans TFT à bord des bus**

> **Bandeaux sur les plates-formes Web du Soleil et du Journal de Québec**

ANNEXE VI - Interactions sur les médias sociaux

Facebook

- > 6 publications sur Facebook pendant le Sommet (80 mentions J'aime, 12 partages)
- > Moyenne de portée des publications : 3 100 personnes
- > 20 commentaires reçus via Facebook
 - Bonne appréciation de la diffusion en direct
 - Bonne réception du panel du 12 sept : les gens en voudraient plus souvent
 - Certains commentaires sur des besoins précis (à quand un meilleur service axes nord-sud, eXpress à l'extérieur des heures de pointe?...)
- > Nombre de visionnements des vidéos :

| 11 septembre | | 12 septembre | |
|--------------------------------------|-------|---------------------|-----|
| Conférences + panel de discussion AM | 2 508 | Panel de discussion | 853 |
| Conférences PM | 690 | | |
| Panel de discussion PM | 725 | | |

YouTube

- > Nombre de visionnements des vidéos :

| 11 septembre | | 12 septembre | |
|--------------------------------------|-----|---------------------|-----|
| Conférences + panel de discussion AM | 282 | Panel de discussion | 214 |
| Conférences PM | 161 | | |
| Panel de discussion PM | 222 | | |

Sli.do (plateforme interactive)

- > **11 septembre**
 - AM : 48 questions et commentaires reçus (une dizaine répondues)
 - PM : 25 questions et commentaires reçus (une dizaine répondues)
 - Plus de 100 personnes ont utilisé Sli.do

- > **12 septembre**
 - 28 questions reçues (5 questions répondues)
 - 179 utilisateurs de l'application

Twitter

- > #smqc2017 s'est retrouvé au 92^e rang des mot-clics les plus utilisés au Canada (pendant 4 heures le 11 septembre)
- > 11 retweets du premier tweet du Sommet, dont Ville de Québec, Accès transport viable, Erick Rivard et Canadian Transit qui ont une large tribune
- > 9 j'aime pour le premier tweet du Sommet
- > Phrases reprises des conférenciers par des influenceurs :
 - Étienne Grandmont :
 - [@humantransit](#): L'auto, c'est la liberté, jusqu'à ce qu'on entre dans les villes. Là, c'est le domaine des transports durables.
[#smqc2017](#)
 - Catherine Morency: le 1er chantier auquel on doit s'attaquer est culturel: passer de déplacer des voitures à déplacer des humains
[#smqc2017](#)
 - [.@humantransit](#): Les nouvelles technologies ne changent rien à la géométrie! [#smqc2017](#) [#prioritéTC](#)
 - COPTICOM (économie verte) :
 - «C'est la fréquence qui fait le réseau. La fréquence, c'est la [#liberté!](#)» - Jarett Walker, sommité du [#transporturbain](#) [#smqc2017](#) [#Québec](#)
 - Jarett Walker: «Les subventions invisibles à l'automobile (ex. stationnements gratuits) sont le + grand frein à [#mobilitedurable](#)» [#smqc2017](#)
 - UMRsu (Unité Mixte de Recherche en sciences urbaines) : « Le but ce n'est pas de créer du transport en commun c'est de créer des villes durables » [@Pat_Lec](#) [#smqc2017](#)
 - Communauto : Communauto soutient le virage vers la mobilité intégrée de [@villequebec](#) [@RTCQuebec](#) [#smqc2017](#)

ANNEXE VII - Sondage d'appréciation

Lundi 11 septembre

(71 répondants/216 participants = 32,9 %)

- > **Quel est votre degré d'appréciation de l'événement en regard aux attentes que vous aviez avant d'y participer?**
 - J'ai beaucoup apprécié : 80 %
 - J'ai apprécié en partie : 20 %

- > **À quel point considérez-vous que les informations partagées et les échanges de ce matin ont contribué à augmenter vos connaissances sur le sujet de la mobilité urbaine?**
 - J'ai beaucoup appris : 61 %
 - J'ai appris un peu plus : 33 %
 - J'ai peu appris : 6 %

- > **À quel point ce Sommet aura une influence sur le leadership que vous souhaitez exercer au sein de votre organisation ou de votre communauté, sur le thème de l'évolution de la mobilité urbaine à Québec?**
 - Très grande influence : 25 %
 - Grande influence : 52 %
 - Faible influence : 21 %
 - Aucune influence : 1 %

Mardi 12 septembre

(15 répondants/197 participants = 7,6 %)

- > **Quel est votre degré d'appréciation de l'événement en regard aux attentes que vous aviez avant d'y participer?**
 - J'ai beaucoup apprécié : 86 %
 - J'ai apprécié en partie : 14 %

- > **À quel point considérez-vous que les informations partagées et les échanges de ce matin ont contribué à augmenter vos connaissances sur le sujet de la mobilité urbaine?**
 - J'ai beaucoup appris : 33 %
 - J'ai appris un peu plus : 53 %
 - J'ai peu appris : 7 %
 - Je n'ai rien appris de nouveau : 7 %

Médias présents

> **Lundi 11 septembre**

- Louise Boisvert (Radio-Canada)
- Pierre Blais (BLVD)
- Jean-Luc Lavallée (Journal de Québec)
- Valérie Gamache (TVA)
- Martin Busuttil (CHOI)
- Annie Morin (Le Soleil)
- Stéphanie Martin (Journal de Québec)
- Jonathan Bernard (FM 93)
- Philippe Rodrigue-Comeau (Énergie)

> **Mardi 12 septembre**

- Louise Boisvert (Radio-Canada)
- Pierre Blais (BLVD)
- Valérie Gamache (TVA)
- Martin Busuttil (Radio X)
- Annie Morin (Le Soleil)
- François Bourque (Le Soleil)
- Stéphanie Martin (Journal de Québec)
- Jonathan Bernard (FM 93)
- Dan Gravel (Radio X)
- Isabelle Porter (Le Devoir)

Retombées médiatiques : 168 mentions

Portée totale : 11 861 200

Résultat PEM : 0,97 %

Résultat du ton

| Ton | Coupages | Portée | |
|-----------|----------|--------|----------------|
| Positif | 0 | 0% | - 0% |
| Équilibré | 9 | 6% | 1,479,300 12% |
| Négatif | 145 | 94% | 10,381,900 88% |

Résultats de qualité PEM

| Critères | Coupages | Portée | |
|--------------------|----------|--------|------|
| Bonus | 0 | 0% | - 0% |
| Citation de marque | 0 | 0% | - 0% |
| Image | 0 | 0% | - 0% |

* L'analyse de tonalité a été utilisée dans le calcul des résultats PEM.

Reportages télévisés

> Lundi 11 septembre

- [Téléjournal Radio-Canada](#)
- [Reportage vidéo Le Soleil](#)

> Mardi 12 septembre

- [Téléjournal Radio-Canada](#)

Presse écrite (exemples)

Réserver ses transports sur son téléphone

Le RTC promet une révolution dans la mobilité

La révolution que le RTC prépare permet d'acheter un billet de transport sur son téléphone...

Le RTC a investi 10 millions de dollars dans la technologie pour permettre aux usagers de réserver leurs billets sur leur téléphone...

CHRISTOPHE BLANCHARD

Le SRB serait le meilleur système pour Québec

La meilleure solution en matière de transport urbain est un service rapide par bus circulant dans un corridor ouvert aussi aux autobus réguliers...

Plus flexible que le tramway, le SRB permettrait de desservir les zones à forte densité de population...

CHRISTOPHE BLANCHARD

Corridor ouvert Lehoullier en phase avec l'expert américain

La suggestion de mettre en place un service rapide par bus (SRB) circulant dans un corridor ouvert aux autobus réguliers correspond à la vision de Lévis...

Amazon a annoncé qu'il allait investir dans le transport public de Lévis...

Un bus à deux étages rappelé au bon souvenir de Québec

Un autobus à deux étages fabriqué par la firme américaine New Flyer a été rappelé...

Vers un «Expedia» de la mobilité

Le maire de Québec, François Legault, a annoncé qu'il voulait créer un service de mobilité numérique...

Le rêve et ses aléas

François Bourque, chroniqueur, parle de son rêve de créer une entreprise de technologie pour améliorer la mobilité urbaine...

SOMMET INTERNATIONAL SUR LA MOBILITÉ

Plaidoyer pour un SRB «ouvert»

Le maire de Québec, François Legault, a plaidé pour un service rapide par bus ouvert...

Le RTC prêt à centraliser l'offre de transport

Le Réseau de transport de la Capitale (RTC) est prêt à centraliser l'offre de transport...

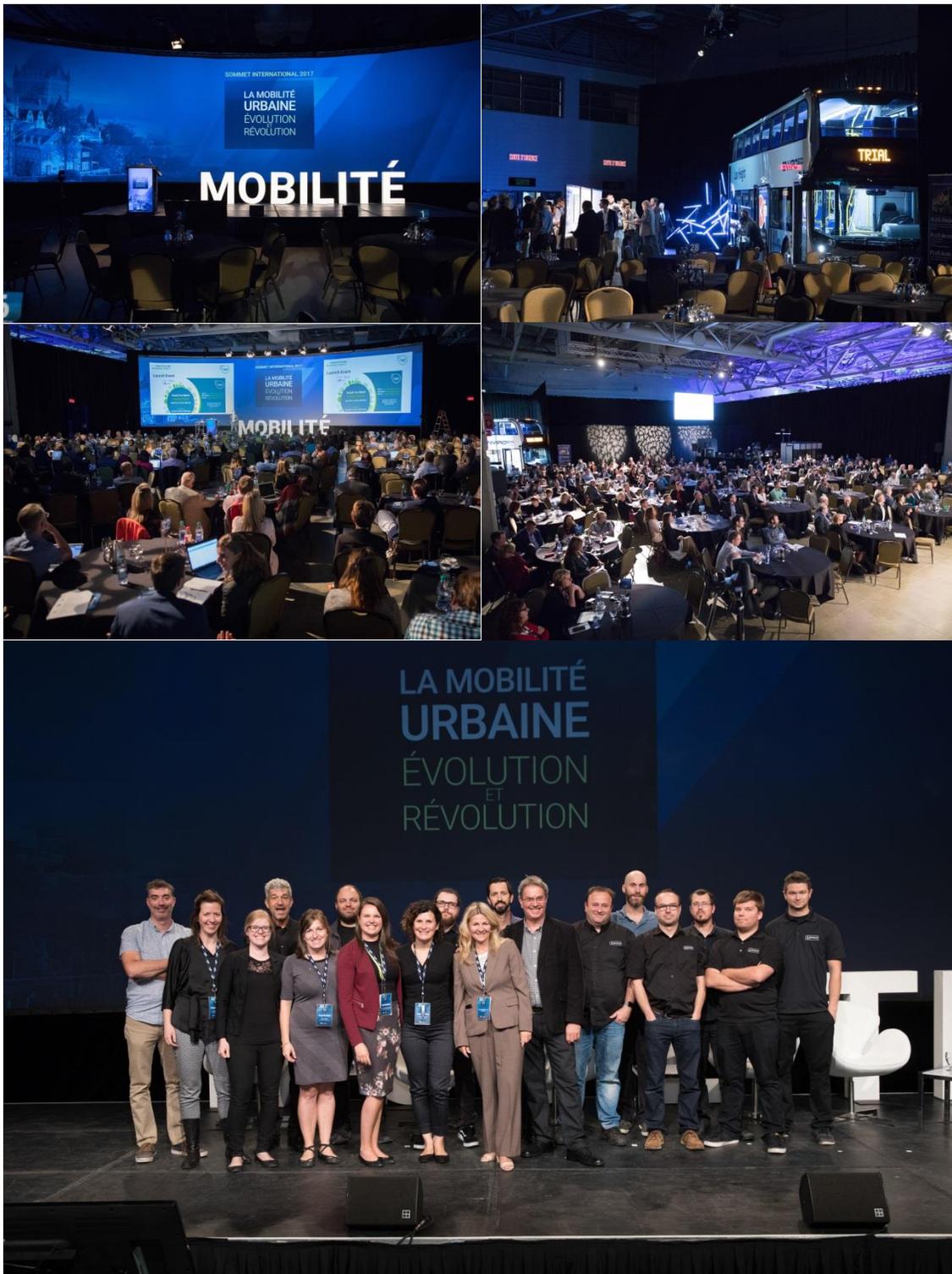
Le maire de Québec, François Legault, a annoncé qu'il voulait créer un service de mobilité numérique...

Le maire de Québec, François Legault, a annoncé qu'il voulait créer un service de mobilité numérique...

Le rêve et ses aléas

François Bourque, chroniqueur, parle de son rêve de créer une entreprise de technologie pour améliorer la mobilité urbaine...

ANNEXE X - Photos



ANNEXE XI - Directions du RTC impliquées

- Direction générale
- Direction des communications et du marketing
- Direction de la planification stratégique
- Direction des services administratifs
- Direction des opérations