

**POLITIQUE
DE DÉVELOPPEMENT ET DE GESTION
DES TERMINUS MÉTROPOLITAINS**

I DÉFINITION

Un terminus métropolitain est un lieu vivant, actif et convivial, de convergence et d'arrêt de différents modes de transport qui facilite le transfert modal efficace des usagers en provenance de tout le territoire de l'AMT. Un terminus métropolitain peut offrir des services tels que des stationnements métropolitains, des services complémentaires aux usagers ou encore des services de colis sur les lignes d'autobus interurbains.

Un terminus métropolitain correspond à un ensemble de quais auxquels accèdent autobus et usagers. L'AMT a pour objectifs, selon les ressources disponibles, de développer les terminus métropolitains sous la forme de centres d'échange intégrés, offrant des services complémentaires aux usagers et opérateurs et facilitant le transfert harmonieux et efficace des usagers d'un autobus à l'autre, et des autobus à un réseau de métro et de train.

Cette politique vise les terminus désignés métropolitains par l'AMT.

II RECONNAISSANCE DES TERMINUS MÉTROPOLITAINS

Il existe trois (3) catégories de terminus d'autobus :

- ceux intégrés à une gare de train de banlieue ;
- ceux intégrés à une station de métro ;
- les autres qui ne sont ni intégrés à une gare de train ni à une station de métro.

Pour être désigné métropolitain, un terminus doit répondre aux trois critères suivants :

- améliorer l'efficacité du réseau de transport métropolitain ;
- être utilisé par le réseau d'autobus de plus d'une AOT ; et
- avoir un rapport coût/bénéfice raisonnable par rapport aux objectifs visés de desserte métropolitaine.

Après consultation des municipalités et organismes de transport concernés, le conseil d'administration de l'AMT a le pouvoir de désigner métropolitain un terminus, en tenant compte des disponibilités budgétaires d'une part, et du Plan stratégique de l'AMT, d'autre part.

III UTILISATION DES TERMINUS MÉTROPOLITAINS

Les terminus métropolitains sont acquis et/ou aménagés, grâce à des fonds financés par les citoyens de la région métropolitaine, et en général, par le gouvernement. En conséquence, l'ordre de priorité d'utilisation et la tarification sont étroitement liés à leur mode de financement.

3.1 Priorités d'utilisation des quais et des espaces communs

♦ **1^{re} priorité :**

L'utilisation des quais et espaces communs des terminus métropolitains est premièrement réservée aux autorités organisatrices de transport en commun localisées sur le territoire de l'AMT, et dont les municipalités contribuent financièrement au Fonds d'immobilisations de l'AMT.

♦ **2^e priorité :**

L'utilisation des quais et espaces communs des terminus métropolitains peut être accordée, sous réserve de l'espace disponible, à des autorités organisatrices de transport en commun non localisées sur le territoire de l'AMT.

♦ **3^e priorité :**

L'utilisation des quais et espaces communs des terminus métropolitains peut être accordée, sous réserve de l'espace disponible et selon les conditions fixées par l'AMT, à des transporteurs interurbains.

3.2 Services complémentaires

Certains services aux usagers et aux opérateurs peuvent être offerts dans des espaces adjacents aux quais. Il peut s'agir de billetterie, de services d'information aux usagers, de téléphones, télécopieurs, guichets bancaires, commerces, lieux de restauration, cliniques, garderies, etc. L'utilisation de ces espaces est autorisée par l'AMT aux conditions fixées par cette dernière. La priorité est accordée aux services les plus demandés par les usagers et aux services de support aux opérateurs, en tenant compte des quatre (4) facteurs suivants :

- sécurité ;
- circulation (accessibilité) ;
- confort ;
- services aux usagers.

Des services complémentaires tels que des stationnements incitatifs, des zones d'aires d'attente, des zones de taxis ou de zones réservées pour la livraison des colis, peuvent être planifiés par l'AMT, en partenariat avec les municipalités impliquées.

L'objectif d'ensemble est de favoriser le concept de terminus intermodal, vivant, convivial, accessible, automatisé et conçu en fonction des besoins diversifiés des usagers et des besoins opérationnels des transporteurs.

L'AMT conclut des ententes avec les organismes de transport et entreprises impliqués pour établir les conditions d'utilisation des terminus et de fixer le partage des coûts ou du loyer, s'il y a lieu.

3.3 Principes de tarification

Le conseil d'administration de l'AMT établit, annuellement, lors de l'adoption des budgets, les principes de tarification pour utiliser les terminus métropolitains, en s'inspirant des principes suivants :

- ◆ Les usagers ont un accès gratuit aux lieux offerts dans le terminus ;
- ◆ Le conseil d'administration de l'AMT peut établir une tarification pour couvrir les coûts de gestion, d'exploitation et d'entretien aux autorités organisatrices de transport situées sur le territoire de l'AMT ;
- ◆ L'accès aux quais et aux espaces communs par les transporteurs interurbains ou les autorités organisatrices de transport en commun de l'extérieur du territoire de l'AMT est tarifié. La tarification doit permettre de couvrir les coûts de gestion, d'exploitation et d'entretien ainsi que l'amortissement des coûts de construction et d'aménagement pour l'utilisation, par ces transporteurs ;
- ◆ Les espaces et services complémentaires réservés pour les activités des organismes de transport collectif localisés sur le territoire de l'AMT sont loués, à un tarif permettant de couvrir, au moins, les coûts de gestion, d'exploitation, d'entretien et d'aménagement ;
- ◆ Les espaces et services complémentaires pour les autres organismes de transport ou entreprises sont loués au prix du marché ;
- ◆ Afin d'encourager l'intégration des services offerts, l'AMT établit comme politique, un taux de location réduit ou la gratuité pour l'utilisation d'espaces complémentaires quand les services de transport collectif sont parfaitement intégrés (exemple : centre d'information unique et intégré ou quand il s'agit d'un service intégré offert par l'AMT).

Cette tarification doit tenir compte des revenus générés par le terminus, en particulier, pour réduire la participation financière demandée aux autorités organisatrices de transport en commun situées sur le territoire de l'AMT.

IV DESSERTE DES TERMINUS MÉTROPOLITAINS

Compte tenu des critères permettant de reconnaître des terminus métropolitains et des conditions financières incitatives établies, les transporteurs qui veulent les utiliser doivent obtenir l'autorisation de l'AMT et convenir en vertu d'une entente des modalités d'opération et d'utilisation ainsi que des coûts d'utilisation.

V DÉVELOPPEMENT ET GESTION DES TERMINUS MÉTROPOLITAINS

5.1 Principes

L'AMT met en place un comité des usagers ayant pour objectifs de contribuer au développement harmonieux et l'amélioration constante de la qualité des services.

L'AMT est responsable de l'affectation des quais aux différents opérateurs et utilisateurs des terminus métropolitains.

Tous les coûts reliés aux opérations du service de transport en commun offert par les organismes de transport sont entièrement assumés par ces derniers.

5.2 Aménagement et signalisation

L'AMT fait préparer le concept de chaque terminus métropolitain en concertation avec les transporteurs qui l'utilisent, et avec les municipalités impliquées.

L'AMT fait aménager les terminus métropolitains, les espaces et services complémentaires, les voies d'accès et de sortie, l'accessibilité pour les personnes handicapées, les espaces pour taxi, pour la livraison des colis et les vélos, et au besoin, les stationnements incitatifs et les aires d'attente, en concertation avec les organismes de transport concernés et les municipalités impliquées.

Ces coûts sont assumés par le Fonds d'immobilisations de l'AMT, par les municipalités concernées, s'il y a lieu et, dans la mesure du possible, subventionnés par le programme d'aide gouvernementale au transport en commun.

Services aux usagers

Chaque terminus métropolitain avec quais multiples et bâtiments doit offrir, ou prévoir d'offrir progressivement, les services suivants aux usagers :

- quais accessibles ;
- voies de circulation piétonnes sécuritaires ;
- aires d'attente avec bancs ;
- accessibilité aux personnes handicapées ;
- service d'information intégré et automatisé sur les horaires, les circuits, les tarifs, etc. ;
- borne interactive d'accès aux services de tous les organismes de transport ;
- billetterie intégrée et automatisée permettant le maximum de transactions pour achat de titres de transport. Services de conseillers en information (ventes subsidiaires, dépannage, objets perdus, etc.) ;
- service de livraison et départ de colis ;
- échangeurs de monnaie ;
- téléphones publics ;
- télécopieurs - ligne Internet d'accès ;
- photocopieurs ;
- fontaines ;
- caméras de surveillance en lien avec le poste de sécurité ;
- toilettes ;
- boîtes postales et distributrices de timbres ;
- restauration rapide et distributrices d'aliments ;
- autres commerces d'utilité ;
- accès pour vélos ;
- casiers à valises ;
- service d'émission de la carte d'accès au taux réduit ou de la carte d'identité.

Les services développés doivent viser à rendre l'utilisateur autonome, dans un environnement agréable, propre, convivial, efficace et non stressant. L'AMT établit les principes et politiques à cet égard et s'assure de leur application.

Services aux opérateurs

L'AMT peut prévoir pour chaque terminus, au besoin, des services complémentaires aux quais, demandés par les transporteurs et opérés par eux, à savoir, entre autres :

- salle des chauffeurs ;
- centrale téléphonique et de radio-communication ;
- locaux administratifs ;
- centrale pour la répartition des mouvements ;
- espaces et équipements spécifiques pour les transporteurs privés ;
- locaux pour entreposage de colis ;
- stationnement pour les chauffeurs.

Signalisation

Chaque terminus métropolitain est identifié par une signalisation adéquate portant son nom, le sigle de l'AMT et le type de service de transport offert.

Une copie du règlement de gestion du terminus est affichée à l'entrée de chaque terminus. Les horaires, les tarifs et les destinations des autobus desservant le terminus sont affichés ou disponibles dans les présentoirs installés à cette fin.

Un système de signalisation automatique, dynamique et visible indique les services d'autobus (départ et arrivée) offerts par le terminus et par les autorités organisatrices de transport en commun et les transporteurs privés.

Un système de signalisation directionnelle est implanté par l'AMT.

5.3 Gestion et exploitation

L'AMT confie à des sous-traitants, qui peuvent être des organismes de transport, la gestion, l'entretien et l'exploitation des terminus métropolitains. L'AMT peut choisir son gestionnaire par appel d'offres. Dans tous les cas, des contrats prévoyant les coûts, les pénalités, et le devis de contrôle de qualité sont signés.

5.4 Promotion et affichage commercial

L'AMT assure la promotion adéquate du réseau des terminus et organise périodiquement des campagnes de promotion avec ses partenaires, auprès du grand public. L'AMT réserve un pourcentage raisonnable d'espaces, dans les terminus, pour l'affichage commercial faisant l'objet d'ententes de location.

5.5 Fermeture et vente des terrains et bâtiments composant les terminus métropolitains

Lorsqu'un terminus métropolitain ne correspond plus aux besoins pour lesquels il a été conçu, le conseil d'administration de l'AMT peut décider de le fermer.

Les municipalités et organismes de transport concernés sont consultés au préalable.

L'AMT dispose de ces biens par appel d'offres public. Le produit de la vente est versé dans le Fonds d'immobilisations de l'AMT.

VI PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

Le conseil d'administration de l'AMT adopte la politique, désigne les terminus métropolitains et approuve les principes de tarification ainsi que les budgets.

La présidente-directrice générale s'assure que les consultations requises soient effectuées auprès des partenaires, que les subventions soient obtenues et que la présente politique soit appliquée.

Le vice-président Administration et Finances propose les principes de tarification et les budgets.

Le vice-président Planification et Développement supervise les études d'analyse des besoins, de faisabilité, coûts/bénéfices, localisation et concept des futurs terminus ainsi que les modalités de desserte par autobus.

Le secrétaire général exécutif négocie l'acquisition des terrains nécessaires à l'implantation des terminus métropolitains.

Le directeur des trains de banlieue est responsable de la construction, de la gestion et de l'opération des terminus métropolitains associés aux lignes de train.

Le directeur des équipements métropolitains est responsable de la construction, de la gestion et de l'opération des terminus métropolitains associés au réseau de transport métropolitain par autobus.