



**Le 12 juillet 2023**

## **Qu'est-ce que le service à la demande FLEX?**

**Il est important de noter que le service FLEX sera mis en place progressivement à travers la ville sur les trajets à faible fréquentation.**

- Le service à la demande est un service de transport public partagé, assisté par la technologie. (Ce service s'effectue d'arrêt en arrêt, et non de porte à porte)
- Les autobus circulent dans une zone et desservent les arrêts de cette zone. Les autobus ne se déplacent que si nécessaire. Les autobus ne suivent pas un horaire ou un itinéraire fixe.
- Pour utiliser le système, les usagers créent un compte via l'application ou avec leur téléphone.
- Ce type de service est souvent utilisé dans les zones à faible fréquentation, afin d'offrir un meilleur service, ce qui, à terme, pourrait entraîner une augmentation de l'utilisation.
- Les passagers peuvent accéder au système de deux manières. La plupart utiliseront une application pour réserver et suivre leurs trajets. Les usagers pourront également appeler pour réserver un trajet. Les utilisateurs de FLEX qui réservent par téléphone, les heures de réservation par téléphone sont de **6 h 30 à 17 h du lundi au vendredi et Samedi 10 h 00 à 17 h 00**.
- Les chauffeurs et les répartiteurs utilisent l'application pour planifier le ramassage des passagers.
- L'application ou les répartiteurs déterminent où et quand un chauffeur répondra aux demandes sur demande.

## **Est-ce que d'autres villes utilisent un service à la demande similaire?**

12 villes du Canada utilisent actuellement un service à la demande, y compris Belleville, Waterloo et Barrie en Ontario et Regina en Saskatchewan. Ce système est également largement utilisé aux États-Unis.

## **Qu'en est-il des personnes qui n'ont pas accès à la technologie?**

Il est important de noter que le service FLEX sera mis en place progressivement à travers la ville sur les trajets à faible fréquentation.

Les planificateurs du projet savent que tout le monde ne pourra pas accéder à cette technologie. Le système sera donc accessible par téléphone (un répartiteur prendra les appels). Nous travaillerons avec les fournisseurs et les groupes communautaires pour veiller à ce que le système reste accessible.

Nous demandons également à la communauté de nous aider. Si vous connaissez une personne qui utilise les lignes de transport en commun qui seront converties en service FLEX et qui n'a pas accès à un téléphone, vous pourrez créer un compte et réserver des trajets pour elle.

Il est important, lors de l'examen de l'incidence de ces changements sur les usagers actuels, de noter que cette transformation est nécessaire pour assurer la viabilité financière du système et offrir un meilleur service à la majorité de nos usagers. Sans cette transformation, les routes et les heures continueraient à être limitées.