



Rapport annuel

Année financière 2018-2019

Période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019



Juin 2019

Rédigé par Marion Maurin, directrice générale

FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE



Optimisation de la gouvernance

Le travail de planification stratégique effectué en 2018 a permis d'optimiser la gouvernance de MOBI-O. En effet, suite à des réflexions du conseil d'administration accompagné d'experts, une modification dans la structure de gouvernance a été apportée et permet de conserver les liens partenariaux forts avec les acteurs majeurs du transport dans la région tout en ouvrant la gouvernance à une plus large représentation du milieu.

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de l'Outaouais

Québec 

Plan de gestion des déplacements pour un des plus importants employeurs de la région

L'année 2018 marque le début de la réalisation du plan de gestion des déplacements des employés du Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais, un des plus importants employeurs de la région. Réparti sur 3 ans, l'équipe de MOBI-O démarre le diagnostic du plan.



Plans de déplacement scolaire pour l'ensemble des écoles du territoire de la ville de Gatineau

Suite à une décision du conseil municipal de la Ville de Gatineau, chaque école du territoire aura un plan de déplacement scolaire d'ici 2025. Grâce à la réalisation de plusieurs de ces plans dans les années antérieures, MOBI-O a su se positionner comme un acteur de premier ordre pour la réalisation de ces plans.

TABLE DES MATIÈRES

1. Présentation de l'organisme	1
1.1 Mission et objectifs	1
1.2 Historique	1
2. Gouvernance et fonctionnement	2
2.1 Conseil d'administration	2
2.2 Équipe de travail	2
2.3 Partenaires	3
Partenariats majeurs au soutien du fonctionnement	3
Partage de ressources et de synergie	4
Un réseau de partenaires d'envergure	4
3. Bilan des activités de l'année 2018-2019	5
3.1 Services d'expertise conseil et d'accompagnement	5
3.1.1 Gestion des déplacements	5
3.1.2 Sécurité des déplacements et aménagement	6
3.1.3 Autres services à la carte	7
3.2 Services de sensibilisation et de promotion	7
3.2.1 Campagnes de nos clients	7
3.2.2 Campagnes en mobilité durable portée par MOBI-O	8
4. MOBI-O, une force d'influence en mobilité durable dans la région	10
4.1 Communications sur le site web et les réseaux sociaux	10
4.2 Représentation, formation et démarchage	10
Conclusion	13

Notes au lecteur

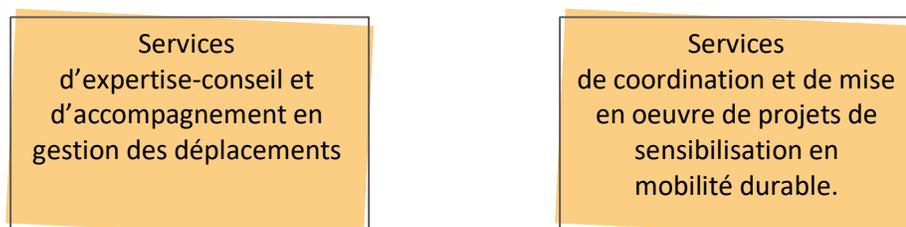
Le masculin n'est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

1. Présentation de l'organisme

1.1 Mission et objectifs

MOBI-O, le Centre de gestion des déplacements (CGD) de Gatineau et sa région, est un organisme sans but lucratif (OSBL) qui a pour mission de favoriser le développement, la mise en oeuvre et la promotion de solutions en matière de mobilité durable.

Pour réaliser sa mission, MOBI-O propose deux gammes de service complémentaires aux clientèles d'affaires, institutionnelles et citoyennes ainsi qu'à tous les autres générateurs de déplacements de son territoire :



MOBI-O a pour principal objectif d'offrir une expertise-conseil et des solutions en matière de transport aux clientèles d'affaires, institutionnelles et citoyenne du territoire de la Ville de Gatineau et de l'Outaouais. Depuis sa création en 2012, MOBI-O :

- développe des outils et des services éprouvés qui facilitent les déplacements d'affaires;
- encourage et appuie les employeurs à mettre en place des actions concrètes en matière de transport;
- aide les employeurs à promouvoir leurs initiatives auprès de leurs employés, des clientèles et du grand public;
- contribue à réduire l'utilisation de la voiture individuelle en favorisant
- l'utilisation des modes de transports viables tels que le transport collectif, la marche, le vélo, le covoiturage et l'autopartage.

1.2 Historique

La création du Centre de gestion des déplacements (CGD) de Gatineau est issue de la Stratégie de gestion des déplacements pour Gatineau et sa région (SGDG), lancée en 2008. La création du CGD est née de la concertation entre les acteurs locaux en transport — dont principalement la Ville de Gatineau et la STO — appuyés par Vivre en Ville, et avec le soutien financier du MTQ via le Programme d'aide gouvernementale aux modes de transport alternatifs à l'automobile (PAGMTAA). Depuis 2009, deux plans d'affaires ont orienté le déploiement et les activités de l'organisation. Ceux-ci laissent à présent place au troisième plan d'affaires couvrant les années 2017-2020. Ce dernier a été élaboré suite à un important travail du conseil d'administration et de l'équipe de travail, encadré par un expert, sur la planification stratégique de l'organisme. Cet exercice a notamment permis de réviser la présentation des services ainsi que la gouvernance de l'organisme et marque un tournant pour MOBI-O.



2. Gouvernance et fonctionnement

2.1 Conseil d'administration

La gouvernance de l'organisation est assurée par un conseil d'administration composé de plusieurs acteurs du territoire de l'Outaouais.

Auparavant constitué de sept membres dont quatre membres permanents issus de la Ville de Gatineau et de la Société de Transport de l'Outaouais (STO) et de trois membres issus des milieux institutionnels, d'affaires, société civile et/ou citoyen, le conseil d'administration, le travail de planification stratégique effectué en 2018 a notamment permis d'optimiser la gouvernance de MOBI-O. Ainsi, le conseil d'administration (CA) est à présent constitué de 5 membres votants issus des milieux précédemment énumérés et de deux membres non-votants (Ville de Gatineau et STO). Le maintien des deux acteurs transports locaux sur le CA à titre de membre non-votant permet de conserver les liens partenariaux forts avec ces acteurs majeurs du transport dans la région tout en ouvrant la gouvernance à une plus large représentation du milieu.

L'assemblée générale annuelle 2017-2018 qui s'est tenue le 16 août 2018 a permis d'entériner ces changements et d'élire 2 nouveaux administrateurs sur le conseil. Le CA est par ailleurs en cours de démarchage pour pourvoir les deux postes encore vacants tout en s'assurant d'une diversité et d'une bonne représentativité dans la provenance des membres.

La liste suivante présente ainsi la composition du conseil d'administration en date du 31 mars 2019 :

Membres votants	
Véronique Martin - Présidente	Citoyenne
Vanessa Normand - Trésorière	Vivre en Ville
Ludovic Arès - Secrétaire	Citoyen
Poste vacant	-
Poste vacant	-
Membres observateurs	
Kathleen Barrette	Société de transport de l'Outaouais
Frédéric Vandal	Service de l'environnement – Ville de Gatineau

Au cours de l'année financière 2018-2019, les rencontres formelles du conseil d'administration ont eu lieu à 4 reprises. Également, des suivis réguliers avec la direction et l'équipe de MOBI-O ont permis d'assurer une bonne gouvernance de l'organisation ainsi qu'une saine gestion des ressources humaines et financières. Ces rencontres ont notamment permis d'assurer le but stratégique 2 du plan d'action, axe prioritaire 1.3 (voir le bilan du plan d'action 2018 en annexe).

2.2 Équipe de travail

Tel que précédemment mentionné, l'année 2018 marque un tournant pour l'organisation, tant d'un point de vue de la planification stratégique que d'un point de vue des ressources humaines, notamment suite à plusieurs changements au sein de l'équipe permanente.



Employés permanents ayant quitté en cours d'année

Annie-France Major – chargée de projets	Permanente, temps plein (janvier 2015 à juin 2018)
Valérie Jutras – agente de communication	Contractuelle d'un an, temps plein (octobre 2017 à octobre 2018)
Kaj Ouellet – agent de projets	Contractuel d'un an, temps plein (novembre 2017 à juin 2018)

Ces départs ont finalement été une opportunité pour l'organisation de réorienter son équipe en fonction des besoins et de la nouvelle planification stratégique. MOBI-O peut ainsi compter sur une équipe de travail dynamique, passionnée et expérimentée pour accomplir sa mission et réaliser ses projets.

Équipe permanente actuelle

Marion Maurin – directrice générale	Permanente, temps plein (chargée de projet depuis janvier 2017 et directrice depuis août 2018)
Manon Pawlas – chargée de projets	Permanente, temps plein (depuis août 2018)
Audrey Lou Chao – chargée de projets	Permanente, temps plein (depuis août 2018)
Claudine Paré-Lépine – chargée de projets	Contractuelle d'un an, temps plein (janvier 2019 à janvier 2020)
Baptiste Tesson – agent de projet	Contractuel d'un an, temps plein (août 2018 à juillet 2019)

Chaque membre de l'équipe permanente possède de fortes compétences en gestion de projets, un élément clé pour atteindre les objectifs de l'organisation. Également, la diversité de leurs compétences et expérience permet de renforcer la synergie d'équipe et de répondre à plusieurs besoins pour la réalisation des projets. Dans le cadre du but stratégique 1, axe prioritaire 1.2 (voir le bilan du plan d'action 2018 en annexe), plusieurs efforts ont été fournis par MOBI-O afin d'optimiser le capital humain de l'organisation.

En plus de l'équipe permanente, MOBI-O possède une entente de partage avec Vivre en Ville pour des ressources humaines, administratives et matérielles. Ce partenariat permet d'optimiser plusieurs processus et de faire des économies d'échelle : partage d'expertise, d'outils et d'expériences, accès à une ressource pour le soutien à la gestion des tâches administratives, mentorat et soutien à la direction, etc.

2.3 Partenaires

2.3.1 Partenariats majeurs au soutien du fonctionnement

Depuis plusieurs années, le ministère des Transports du Québec est un partenaire majeur de l'organisation de par son soutien financier dans le cadre du Programme d'aide gouvernementale au développement des transports collectifs (PADTC). Bien que MOBI-O soit en attente du dernier versement dans le cadre de l'entente pour l'année calendaire 2017, l'organisme a obtenu la confirmation du soutien pour l'année calendaire 2018 et a obtenu son premier versement à hauteur de 50% en date du 24 décembre 2018. La reddition pour l'année calendaire 2018 ainsi que la nouvelle demande pour l'année 2019 dans le cadre du PADTC seront acheminées pour le 30 juin 2019.

À nouveau cette année, MOBI-O a pu compter sur le soutien de deux partenaires majeurs : la Ville de Gatineau et la Société de transport de l'Outaouais. En plus du soutien financier, l'organisme bénéficie du



soutien de ces partenaires dans la réalisation de ses mandats, notamment par la mise à disposition de données ou encore de matériels.

2.3.2 Partage de ressources et de synergie

Le partenariat stratégique avec Vivre en Ville s'est poursuivi pour le partage de ressources humaines, administratives et matérielles. Ce partage implique de nombreux avantages (économie d'échelle, expertise, outils et processus fonctionnels, etc.). Parmi les éléments de partage, notons :

- ▶ l'espace de travail
- ▶ le matériel et le mobilier
- ▶ le soutien administratif (accès à une ressource pour la gestion des tâches administratives)
- ▶ les ressources humaines (permanentes ou ponctuelles, communication, événementielle, etc.)
- ▶ les avantages sociaux
- ▶ les politiques de travail et les outils administratifs
- ▶ certains services de soutien spécialisés (comptabilité, informatique, etc.)

MOBI-O et Vivre en Ville partageaient les locaux du 177, promenade du Portage, 3^e étage avec l'organisme Enviro Éduc-Action depuis la fin de l'année 2015 jusqu'en décembre 2017. Maintenant déménagé au 200-A Boulevard Saint-Joseph, cette proximité physique entre les trois organismes permet de créer de nouvelles collaborations notamment sur certains projets, et le partage des espaces permet de diminuer les coûts de loyer payés par MOBI-O.

2.3.3 Un réseau de partenaires d'envergure

Au fil de ses mandats et de ses projets, l'organisation a su développer des liens et des synergies fortes avec de nombreuses organisations et partenaires, tant à l'échelle locale qu'à l'échelle nationale.

- ▶ Action Vélo Outaouais (AVO)
- ▶ Accès Transports viables
- ▶ Association des Centres de gestion des déplacements du Québec (ACGDQ)
- ▶ Conseil régional de l'environnement et du développement durable de l'Outaouais (CREDDO)
- ▶ Enviro Éduc-Action
- ▶ Ministère des Transports du Québec (MTQ)
- ▶ Regroupement des transports collectifs et ruraux de l'Outaouais (RTACRO)
- ▶ Société de transport de l'Outaouais (STO)
- ▶ Coopérative de développement régional - Outaouais Laurentides
- ▶ Tables de concertation des saines habitudes de vie en Outaouais
- ▶ Loisir Sport Outaouais
- ▶ Réseau de transport collectif des Collines-de-l'Outaouais (Transcollines)
- ▶ Vélo Québec
- ▶ Ville de Gatineau
- ▶ Vision Centre-Ville
- ▶ Vivre en Ville
- ▶ Société de l'Assurance automobile du Québec
- ▶ Société canadienne du cancer
- ▶ Regroupements locaux des partenaires
- ▶ Chambre de commerce de Gatineau
- ▶ Université du Québec en Outaouais



3. Bilan des activités de l'année 2018-2019

Le bilan des activités de l'année 2018-2019 ci-dessous est présenté selon les deux gammes de services de MOBI-O. Cette section permet également de rendre compte du bilan du plan d'action pour l'année 2018, notamment le but stratégique 2 visant à favoriser la mise en œuvre de solutions en matière de mobilité durable. Le détail du bilan du plan d'action est également disponible en annexe à ce document.

3.1 Services d'expertise-conseil et d'accompagnement

Les projets décrits ci-dessous ont été classés par thématique pour faciliter la lecture et le suivi du bilan. Il s'agit pour l'ensemble de mandats octroyés par nos clients en matière d'expertise-conseil en déplacements durables.

3.1.1 Gestion des déplacements

La gestion de la demande en transport, ou gestion des déplacements fait appel à diverses stratégies visant à changer les comportements de déplacement afin d'augmenter l'efficacité et la durabilité des systèmes de transport. L'objectif de cette approche est de réduire l'utilisation de l'auto-solo en se concentrant sur les déplacements qui pourraient se faire avec un mode de transport plus durable et tout aussi efficace.

Client	Description	Statut et période
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte aux changements climatiques	Mandat octroyé à l'ACGDQ, l'objectif est de fournir des outils et des recommandations sur les mesures de mobilité durable à mettre en place dans les différents édifices gouvernementaux du Québec. MOBI-O a réalisé un livrable portant sur les politiques, les meilleures pratiques et les logiciels en lien avec les déplacements professionnels ainsi que la révision des livrables portant sur les édifices de l'Outaouais.	Terminé – Août 2017 à septembre 2018
Ville de Gatineau	Suite à la réalisation de son Plan de gestion des déplacements, la Ville a mandaté MOBI-O pour un service d'accompagnement pour la mise en œuvre de plusieurs mesures inscrites dans le plan d'action.	En cours – Depuis mars 2018
Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais	En août 2018, le CISSS-O s'est lancée dans l'élaboration et le déploiement d'une stratégie en gestion des déplacements de leurs employés dans le cadre de la réalisation de leur Plan de gestion des déplacements avec MOBI-O. La première étape du diagnostic est amorcée.	Nouveau mandat – Depuis août 2018



3.1.2 Sécurité des déplacements et aménagement

L'un des axes d'intervention pour favoriser les modes de transport actif et ainsi diminuer la part de l'autosolo dans les déplacements quotidiens des citoyens est la sécurité des déplacements. Afin d'assurer cette dernière, MOBI-O accompagne les regroupements de citoyens ou encore les milieux scolaires pour identifier leurs problématiques de déplacements et effectuer des recommandations visant à améliorer l'aménagement des rues et la sécurité des déplacements à l'aide de mesures physiques et correctrices.



Client	Description	Période
Concertation pour de saines habitudes de vie	L'objectif est de dresser un portrait, sur une base participative et collaborative, des plans de déplacement scolaire (PDS) réalisés dans la région de l'Outaouais. Grâce à une revue des PDS existants et d'un questionnaire aux directions d'école et aux commissions scolaires, ce rapport a permis de réaliser 8 fiches synthèses des PDS et faire ressortir plusieurs éléments marquants permettant d'émettre des recommandations préliminaires pour optimiser les suivis et la réalisation des plans de déplacement scolaire.	Terminé – Novembre 2017 à juin 2018
Partenaires du secteur d'Aylmer	Le regroupement des Partenaires du secteur d'Aylmer a mandaté MOBI-O afin de réaliser un plan de déplacement scolaire pour l'école des Cavaliers. Ce plan vise à sécuriser les déplacements à pied et à vélo des élèves à destination de l'école.	Terminé – Janvier 2018 à septembre 2018
Concertation pour de saines habitudes de vie	La Concertation pour de saines habitudes de vie en Outaouais a mandaté MOBI-O afin de réaliser trois plans de déplacement scolaire dans des écoles primaires de la région. L'entente a commencé en 2017 avec deux écoles et se termine cette année avec l'école de la forêt.	Terminé – Janvier 2017 à septembre 2018
Cœur des Vallées en action	Le regroupement de partenaires Cœur des Vallées en action a mandaté MOBI-O afin de réaliser un plan de déplacement scolaire ainsi que deux plans de quartier auprès de 6 écoles primaires des secteurs Masson-Angers et Buckingham. Ces plans visent à sécuriser les	Terminé – Janvier 2018 à septembre 2018

	déplacements à pied et à vélo des élèves à destination de l'école.	
Vélo Québec	Dans le cadre du projet <i>À pied à vélo, ville active</i> , MOBI-O est le mandataire régional pour la réalisation de ce projet. Avec le soutien de la Ville de Gatineau, MOBI-O réalise 5 plans de déplacement scolaires.	Nouveau mandat – Janvier 2019 à septembre 2019

3.1.3 Autres services à la carte

Dans le cadre de ses services à la carte, MOBI-O peut offrir des services flexibles qui permettront de répondre aux besoins de ses clients, tels que de la cartographie, l'élaboration de fiches d'accessibilité, des relevés terrain, l'animation de kiosques, conférences ou encore de focus-groupe en mobilité durable.

Client	Description	Période
Service de l'urbanisme et du développement durable – Ville de Gatineau	Dans le but d'alimenter les réflexions du client quant à l'aménagement d'un lien cyclable sur la rue Laurier, le mandat vise à dresser un portrait de l'utilisation du débarcadère sur la rue Laurier entre la rue Victoria et le boulevard des Allumettières grâce à des relevés terrain et l'analyse de ces données.	Août 2017 à septembre 2018
Centre intégré de santé et des services sociaux de l'Outaouais	L'objectif est de procéder à l'élaboration d'un outil de diffusion des offres de services portant sur les programmes en transport actif pour les jeunes du primaire grâce à une revue de la littérature des projets existants ainsi qu'avec des activités de consultation des partenaires.	Nouveau mandat – Octobre 2018 à août 2020

3.2 Services de sensibilisation et de promotion

Cette section est répartie en deux catégories : les campagnes de sensibilisation et de promotion coordonnées par l'équipe de MOBI-O suite à l'octroi d'un mandat client ; les campagnes en mobilité durable portée par l'organisation elle-même.

3.2.1 Campagnes de nos clients

MOBI-O met à profit son expertise en mobilité durable et en gestion de projets en offrant ses services de coordination de campagne de mobilisation. Ce service est destiné aussi bien aux regroupements citoyens qu'aux institutions, entreprises et organismes à but non lucratif.



Client	Description	Période
Ville de Gatineau	Le Mois du vélo vise à célébrer la communauté cycliste de la Ville. Ainsi, MOBI-O coordonne des activités et soutien ses partenaires pour assurer la mise en valeur d'activités vélo tout au long de la saison estivale. Pour ce faire, la gestion d'activité ainsi que des communications en relation avec les partenaires du milieu sont assurées par l'organisation.	Terminé – Janvier 2018 à juin 2018
		Nouveau mandat – Janvier 2019 à juillet 2019
Action vélo Outaouais	Projet d'Action vélo Outaouais, il mise sur la promotion du vélo utilitaire comme élément essentiel de la mobilité durable à travers les déplacements utilitaires. MOBI-O assure donc la coordination des activités et des communications pour recruter le plus de membres possibles pour Action vélo Outaouais.	Terminé – Juillet 2018 à janvier 2019
Société de transport de l'Outaouais	Des structures de support à vélo ont été installées à l'avant des autobus de la STO, principalement sur les lignes du Rapibus et d'accessibilité universelle. Afin d'optimiser l'utilisation de ceux-ci par les cyclistes du territoire, le client a mandaté MOBI-O pour en assurer la promotion à travers différentes activités durant la saison estivale.	Terminé – Mai 2018 à juin 2018
Ville de Gatineau	Le programme Cycliste averti, développé par Vélo Québec, est une formation cycliste destinée aux élèves du primaire afin de développer leurs aptitudes et leur autonomie à se déplacer à vélo de façon sécuritaire. MOBI-O agit à titre de mandataire régional en Outaouais et son déploiement avec l'école Jean-de-Brébeuf a constitué un projet pilote de la Ville de Gatineau. Ainsi 47 élèves de deux classes du 3e cycle ont bénéficié de la formation entre les mois de septembre et de novembre 2018.	Terminé – Septembre 2018 à Janvier 2019

3.2.2 Campagnes en mobilité durable portée par MOBI-O

En plus de ses services d'expertise-conseil et de coordination de campagne de promotion, MOBI-O est également porteur de plusieurs projets d'envergure régionale en matière de promotion et mobilisation aux modes de déplacements alternatifs à l'autosolo.



Nom du projet	Description	Période
À l'école à pied ou à vélo, je suis capable !	Programme de mobilisation et de formation aux déplacements sécuritaires entre la maison et l'école. L'objectif est l'autonomie et la sécurité des élèves, mais aussi de rassurer les parents afin qu'ils les laissent se déplacer activement. C'est un cercle vertueux : désengorger les abords des écoles et donc améliorer la sécurité des déplacements tout en augmentant les déplacements actifs et les saines habitudes de vie dès le plus jeune âge.	En cours – Depuis janvier 2017
Cyclobus	Un projet pilote d'autobus cycliste a été développé par MOBI-O en collaboration avec les Partenaires du secteur d'Aylmer, Vélo Québec, MOBI-O et l'école des Cavaliers. Nommé Cyclobus, celui-ci permet aux élèves du primaire de se rendre de la maison à l'école à vélo de façon sécuritaire et encadrée.	Terminé – Janvier 2018 à juin 2018
Vidéos pédagogiques en transport actif	Le projet de vidéos pédagogiques correspond au développement d'un outil éducatif de promotion des déplacements sécuritaires en transport actif depuis et vers l'école auprès des élèves du primaire. Elle vise à favoriser les déplacements actifs (à pied, à vélo, en trottinette, etc.) des élèves du primaire, et de les rendre autonomes dans l'ensemble de leurs déplacements, grâce à des conseils et des mises en situation illustrées par des personnages sympathiques.	Terminé – Avril 2018 à avril 2019
Pièce de théâtre en transport actif	MOBI-O est porteur de la réalisation et de la diffusion d'un nouveau projet : une pièce de théâtre de promotion du transport actif. En de sa campagne <i>À l'école à pied ou à vélo, je suis capable !</i> cette pièce remet le plaisir des déplacements au centre : le plaisir de marcher, de découvrir son environnement, de vivre des aventures avec ses proches, de devenir autonome !	Nouveau projet – Depuis mars 2019
Défi sans autosolo et J'Embarque	Le Défi sans auto solo est une compétition amicale entre les entreprises et les institutions québécoises qui permet de découvrir la mobilité durable. Que ce soit par la marche, la course, le vélo, le covoiturage ou le transport en commun, le défi est l'occasion pour les étudiants et les employés de se rendre sur leur lieu de travail ou d'études en utilisant un mode de transport durable. Il suffit de réaliser un déplacement durable pendant la semaine du concours pour être admissible au tirage de nombreux prix. Il s'inscrit dans le cadre de J'embarque, les Rendez-vous de la mobilité durable où des activités sont organisées.	Terminé – Juin 2018 à octobre 2018

4. MOBI-O, une force d'influence en mobilité durable dans la région

4.1 Communications sur le site web et les réseaux sociaux

L'organisation poursuit ses efforts en matière de communication afin d'accroître son influence en matière de mobilité alternative à l'autosolo, tel que décrit dans le plan d'action 2018, but stratégique 3. Par ailleurs, MOBI-O possède deux pages Facebook afin d'augmenter sa force de frappe : une page générale ainsi qu'une page en lien avec la campagne *À l'école à pied ou à vélo, je suis capable !* Ces pages permettent de rejoindre deux publics cibles différents et donc d'augmenter la représentation de l'organisation. Bien que MOBI-O possède des comptes sur d'autres réseaux sociaux tels que Twitter ou LinkedIn, la disponibilité des ressources internes permet à l'organisation d'optimiser ses communications à travers Facebook principalement.

Faits saillants en matière de communication

- Visibilité accrue lors des campagnes promotionnelles du Mois du vélo, À l'école à pied ou à vélo, je suis capable ! et du Défi sans autosolo
- 603 abonnés sur la page générale, avec un total de 4 418 interactions et 359 commentaires
- 148 abonnés sur la page Je suis capable Outaouais, avec un total de 333 interactions et 21 commentaires

4.2 Représentation, formation et démarchage

Au cours de la dernière année, MOBI-O a su profiter de plusieurs opportunités pour faire rayonner sa mission et ses services, notamment grâce à une augmentation de sa présence à travers les médias ainsi que des événements stratégiques de ses partenaires. Plusieurs de ses événements ont permis à l'organisation de faire reconnaître son expertise en matière de mobilité durable et de gestion des déplacements, mais également de développer de nouvelles synergies avec son réseau.



Présence dans les médias		
Date	Description	Média
01-mai-18	Lancement du Mois du vélo 2018 à l'occasion de la randonnée symbolique des	TVA Nouvelles
17-mai-18	Retour sur les modifications au code de la sécurité routière	Radio Canada (TV)
18-mai-18	Conférence de presse : Lancement du Cyclobus	Radio Canada, Bulletin d'Aylmer, Le Droit
01-juin-18	Promotion de la course de la lenteur - Clôture du Mois du vélo 2018	Radio Canada
17-sept-18	Promotion du Défi sans auto solo 2018	Radio Canada
19-sept-19	Promotion du Défi sans auto solo 2018	Radio Canada
13-mars-2019	Promotion de la mission et des services de MOBI-O	MaTV Outaouais

MOBI-O a également participé à plusieurs événements stratégiques qui ont permis à l'organisation de se faire davantage connaître, de développer de nouveaux partenariats, de fournir son expertise ou encore de développer des synergies avec ses partenaires.

Présence lors d'évènements, rencontres et formations		
Date	Description	Organisateur
02-mars-18	Marche exploratoire secteur Pointe-Gatineau	Myriam Nadeau, conseillère municipale district Pointe-Gatineau
19-mars-18	Consultation publique : Réaménagement du boulevard Saint-Joseph	Ville de Gatineau
06-avr-18	Rencontre de démarchage avec les acteurs de l'Aéroparc de Gatineau	ID Gatineau
16-avr-18	Présentation du Plan directeur du réseau cyclable	Ville de Gatineau
17-avr-18	Conférence 100 degrés	Dimension Sportive et Culturelle
23-avr-18	Rencontre de démarchage sur la cohabitation des usagers de la route	Ville de Gatineau
27-avr-18	Rencontre de la ministre du MDDELCC	Enviro Éduc Action
27-avr-18	Gala les Vertueuses	Enviro Éduc Action
07-mai-18	Comité Transport actif de la Concertation pour de saines habitudes de vie	CISSS-O
16-mai-18	Tour du silence	Vélo-services
22-mai-18	Commission Transport, déplacements durables et sécurité	Ville de Gatineau
24-mai-2018	Formation en prospection de clientèle	ACGDQ
04-juin-18	Rencontre stratégique	ACGDQ
08-juin-18	Rencontre stratégique	Vivre en Ville



20-juin-18	Consultation pour le réseau structurant dans l'Ouest	STO
28-juin-18	AGA du CREDDO	CREDDO
28-août-18	5@7 mensuel de la CCG	CCG
30-août-18	Promotion du DSA au Casino	Casino Lac Leamy
31-août-18	Table des acteurs en environnement	CREDDO
11-sept-18	Rencontre de démarchage pour un plan local de déplacement	Association citoyenne de Val-Tétreau
24-sept-18	Débat en environnement (élections provinciales)	Table des acteurs en environnement
24-sept-18	J'embarque - Parking Day	CDROL
28-sept-18	Rencontre stratégique	Vivre en Ville
17-oct-18	Formation sur les aménagements en faveur du transport actif	Vélo Québec
22-oct-18	Forum Greg Fergus	Greg Fergus et Maude Marquis-Bissonnette (conseillère municipale)
25-oct-18	Rencontre stratégique	ACGDQ
31-oct-18	Rencontre de démarchage avec la Table des aménagistes	MAMOT
4 rencontres	Montrajet.ca	Comité du projet
14-nov-18	Étude STO dans l'Ouest - comité	STO
24-nov-18	Gala de la Chambre des commerces	CCG
27-nov-18	Rencontre stratégique	MOBI-O et CREDDO
27-nov-18	Commission Transport, déplacements durables et sécurité	Ville de Gatineau
17-nov-18	Comité Transport actif de la Concertation pour de saines habitudes de vie	Concertation pour de saines habitudes de vie
21-sept-18	Rencontre stratégique	Vivre en Ville
13-déc-18	Rencontre stratégique	ACGDQ

Également, MOBI-O a tenu une vingtaine de kiosques à travers ses activités ainsi que celles de ses partenaires. Ces moments sont une opportunité pour l'organisation de promouvoir la mobilité durable ainsi que ses services afin de développer de nouveaux mandats.



Conclusion

Le bilan pour cette huitième année d'opération de MOBI-O est très positif. Les bonnes relations partenariales entretenues par l'organisation assurent le développement de sa notoriété en Outaouais ainsi que de nouveaux projets.

La consolidation de l'équipe, grâce à des expériences et des compétences de divers horizons, assure une belle continuité dans la réalisation des mandats tout en permettant le déploiement de synergies et de projets avec les partenaires de MOBI-O.

Le nouveau modèle de gouvernance faisant suite aux travaux de planification stratégique débutés en 2017 par le conseil d'administration a été mis en place en 2018-2019. Cela a permis une diversification des personnes présentes sur le conseil d'administration de l'organisation et un renforcement dans la représentation du milieu par ces membres. L'un des objectifs pour la prochaine année financière est de pourvoir les deux postes manquants.

De plus, la participation de l'organisation aux nombreux événements stratégiques présentés plus haut a porté ses fruits, car de belles réalisations sont à prévoir pour l'année 2019-2020, notamment un nouveau plan de gestion des déplacements avec générateur de déplacements d'envergure en Outaouais ainsi qu'un mandat d'accompagnement sur la cohabitation des usagers de la route.

Finalement, les autres objectifs visés sont :

- ▶ Maintenir le bon déploiement des projets et des mandats récurrents avec les partenaires de MOBI-O ;
- ▶ Poursuivre les efforts déployés en matière de communication pour renforcer la notoriété de l'organisation dans le domaine de la mobilité durable en Outaouais ;
- ▶ Consolider les liens avec la communauté d'affaires, notamment en développant des collaborations avec la Chambre de commerce de Gatineau.





Pour nous joindre

MOBI-O

Centre de gestion des déplacements de Gatineau et sa région

200-A boulevard Saint-Joseph
Gatineau (Québec) J8Y 3W9

info@mobi-o.ca
www.mobi-o.ca



ANNEXE BILAN : PLAN D'ACTION ANNUEL

Année financière 2018-2019

Année calendaire 2018



Juin 2019

Planification stratégique - année 2018

Cette section vise à effectuer un bilan de l'année 2018 pour MOBI-O, selon sa planification stratégique décrite dans le plan d'affaires triennal 2017-2020 ainsi que les objectifs du plan d'action pour l'année 2018.

Synthèse du plan d'affaires triennal 2017-2020

Dans la continuité de la stratégie de développement de MOBI-O depuis sa création en 2011, le plan d'affaires triennal 2017-2020 est organisé selon 3 orientations qui ont été redéfinies par la planification stratégique menée au début 2017 :

- ▶ **But stratégique 1** – Assurer la pérennité et la stabilité de l'organisation par une gestion équilibrée des 4 piliers : sa culture, son capital humain et financier, ses processus et son infrastructure.
- ▶ **But stratégique 2** – Favoriser l'utilisation de solutions en matière de mobilité durable par une clientèle grandissante et plus diversifiée grâce au développement et au déploiement de services pertinents.
- ▶ **But stratégique 3** – Accroître la force de représentation et d'influence de l'organisme en matière de mobilité durable en axant les efforts sur l'impact de ses services.

But stratégique 1 : Assurer la pérennité de MOBI-O par une gestion équilibrée des quatre piliers de l'organisation : sa culture, son capital humain et financier, ses processus et son infrastructure

Axes prioritaires	Actions	État d'avancement
<p>1.1 Culture organisationnelle équilibrée</p>	<ul style="list-style-type: none"> Être à l'écoute des besoins des clients lors de la réalisation des projets <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18: 50%</i></p>	<p>MOBI-O a bien débuté son travail de standardisation des rencontres pour être davantage à l'écoute des besoins de ses clients. Ainsi, chaque mandat débute par une rencontre de démarrage. D'autres éléments seront développés pour optimiser l'écoute.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Faire preuve de professionnalisme et de proactivité dans les échanges clients <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 80%</i></p>	<p>L'organisation prévoit de lister les éléments de suivi à respecter pour chaque client afin d'améliorer le professionnalisme et la proactivité des échanges. Bien qu'amorcée, cette action se finalisera en 2019.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer des communications régulières avec les employés et le conseil d'administration autour des projets et du développement de MOBI-O Réaliser des suivis fréquents avec les employés <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 70%</i></p>	<p>Au courant de l'année, le conseil d'administration s'est rencontré 5 fois, donc une fois avec l'ensemble des employés lors de l'AGA ainsi qu'une autre fois autour des festivités de Noël. Également, la direction a effectué un suivi individuel avec chaque employé, selon une grille d'évaluation finalisée en 2018.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer l'impact des projets Documenter les apprentissages réalisés <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 80%</i></p>	<p>L'évaluation de l'impact des projets se fait actuellement au cas par cas et un processus plus général sera considéré en 2019. Aussi, la documentation des apprentissages réalisés a débuté selon l'état d'avancement des projets et doit se poursuivre dans les années à venir.</p>



1.2 Capital humain	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer leur sens de gestion de projet ▪ Offrir des opportunités de réseautage et ventes, marketing et communication <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 80%</i></p>	<p>Lors des évaluations individuelles, tous les employés ont mentionné avoir amélioré leur compétence en matière de gestion de projet. Plusieurs opportunités de réseautage sont également offertes annuellement à l'ensemble de l'équipe.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reconnaître leur contribution à la réalisation de la mission, des objectifs et des projets de MOBI-O ▪ Contribuer à leur développement professionnel ▪ Créer des possibilités d'avancement professionnel <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 90%</i></p>	<p>Bien que l'organisation ait connu un renouvellement important de l'équipe en 2018, MOBI-O a contribué à leur développement professionnel grâce à plusieurs formations. Plusieurs opportunités d'avancement professionnel s'offriront à l'équipe dans les années à venir.</p>
1.3 Infrastructure	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diversifier les sources de revenus ▪ S'assurer du financement récurrent de la Ville de Gatineau et de la STO ▪ Générer des revenus d'autofinancement ▪ Être à l'affut de tout autre financement de projets ponctuels ▪ Faire appel aux subventions salariales <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 80%</i></p>	<p>MOBI-O connaît un accroissement de son chiffre d'affaires ainsi qu'une diversification de ses sources de revenus consolidant sa situation financière. Également, un employé a bénéficié d'une subvention salariale.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimiser la gestion des projets et la répartition des tâches au sein des membres de l'équipe de travail <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 100%</i></p>	<p>Lors des journées d'intégration ainsi que lors des rencontres à la fin des périodes de probation, un retour sur l'optimisation de la gestion des projets est réalisé. Également, des rencontres hebdomadaires aident l'équipe dans ce processus.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ajuster les règlements généraux pour améliorer le modèle de gouvernance ▪ Définir avec soin les rôles et les responsabilités des membres du c.a. ▪ Tenir les rencontres du CA et l'assemblée générale annuelle ▪ Assurer une bonne représentativité du milieu ainsi que des compétences utiles à l'organisation parmi les administrateurs <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 100%</i></p>	<p>Les règlements généraux ont été mis à jour suite à la dernière AGA. Également, 5 rencontres du CA ont été tenues en 2018. La diversification des membres du conseil d'administration est en cours afin d'assurer une bonne représentativité du milieu.</p>
<p>1.4 Processus</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer des mécanismes de coordination pour le suivi des projets et les tâches administratives (Comptabilité, gestion des dépenses et revenus, etc.) <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 60%</i></p>	<p>Quatorze documents administratifs ont été produits en 2018 afin d'améliorer les mécanismes de coordination des projets. Ces documents restent à être perfectionnés pour les années à venir.</p>

But stratégique 2 : Favoriser la mise en œuvre de solution en matière de mobilité durable par une clientèle grandissante et plus diversifiée grâce au développement de services pertinents

Axes prioritaires	Actions	État d'avancement
2.1 Déploiement de services pertinents	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Décliner les deux gammes en une description d'offre de service plus précise soutenue par des exemples ▪ Créer des ponts entre les deux gammes de service de manière à fidéliser nos clients à l'intérieur d'un continuum de services <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 50%</i></p>	Quatre fiches descriptives ont été réalisées pour définir davantage l'offre de service de MOBI-O grâce à des exemples. Également, plusieurs mandats s'inscrivent à la suite d'un travail avec les clients concernés, démontrant ainsi leur fidélisation.
2.2 Développement de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dresser un bilan du réseau des partenaires et des clients ▪ Se tenir informé des nouveautés et des innovations dans le domaine de la gestion des déplacements <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 100%</i></p>	Le bilan du réseau des partenaires et des clients a été finalisé en 2018, suite au travail de planification stratégique de l'organisation. Également, MOBI-O reste informé des nouveautés et des innovations dans le domaine de la gestion des déplacements grâce à l'inscription à des infolettres, ou encore des événements.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser un portrait de l'évolution de la clientèle et des mandats ▪ Obtenir un bilan de la répartition géographique des partenaires et clients rejoints <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 40%</i></p>	Cette action a été reportée pour 2019, car elle s'inscrira dans le bilan du plan d'affaires triennal 2017-2019.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontrer régulièrement des clients potentiels pour proposer nos services ▪ Engager la conversation en continu avec nos clients afin d'apprendre sur eux et leurs besoins pour offrir des services adaptés <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 80%</i></p>	MOBI-O, sa direction et ses membres du conseil d'administration restent à l'affût de toute opportunité de développer de nouvelles relations clients, que ce soit lors d'événements informels ou encore grâce à des rencontres de partenaires.



But stratégique 3 : Accroître la force de représentation et d'influence de MOBI-O en matière de mobilité durable en axant les efforts de communication sur l'impact de ses services auprès de sa clientèle et des acteurs de son écosystème

Axes prioritaires	Actions	État d'avancement
3.1 Mise en valeur de la gamme de services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Débuter la réalisation d'une stratégie de communications externes et de marketing en mettant l'accent sur l'importance de : <ul style="list-style-type: none"> ○ clarifier les caractéristiques des deux gammes de services ○ rédiger des études de cas ○ obtenir des clients une rétroaction sur l'impact de nos interventions auprès d'eux <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 30%</i></p>	<p>Une réflexion a bien été entamée au sujet de l'élaboration d'une stratégie de communication externe et de marketing. Des éléments centraux ont été identifiés ainsi que des ressources pouvant accompagner MOBI-O dans ce processus.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revoir le contenu et le format de du site web à partir de la nouvelle mission et de la nouvelle description de la gamme de services <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 90%</i></p>	<p>La révision du site internet de MOBI-O a été entreprise en 2018 et devrait être finalisée en 2019.</p>
3.2 Renforcement de la notoriété de	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer le réflexe de prendre régulièrement position sur les dossiers de mobilité durable à Gatineau et en Outaouais 	<p>MOBI-O suit de près plusieurs dossiers de mobilité durable dans la région (Étude d'un réseau structurant dans l'Ouest, étude sur un sixième pont, développement immobilier sur le</p>

MOBI-O	<ul style="list-style-type: none"> Assurer une présence sur les tables, comités et autres commissions pertinentes du territoire <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 80%</i></p>	territoire, etc.). Également, la direction poursuit sa présence à plusieurs tables et comités (Table des acteurs en environnement, Commission transport de la Ville, Concertation pour de saines habitudes de vie, comité des partenaires pour l'étude de l'Ouest)
	<ul style="list-style-type: none"> Activer stratégiquement les acteurs de l'écosystème de MOBI-O autour du développement et de la mobilité durable – (rallier nos partenaires à notre cause et appuyer nos partenaires autour de la leur) <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 50%</i></p>	Grâce à plusieurs rencontres exploratoires, MOBI-O commence à mobiliser ses acteurs autour des enjeux de mobilité durable (aéroparc de Gatineau, formation cycliste en Outaouais, etc.)
3.3 Stratégie de développement	<ul style="list-style-type: none"> Développer la documentation nécessaire annuellement Réviser la stratégie pour l'adapter au contexte évolutif de MOBI-O <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 100%</i></p>	La direction de MOBI-O a créé un document de suivi permettant de répertorier les activités majeures de l'équipe ainsi que les étapes à suivre pour optimiser la reddition des comptes annuelle.
	<ul style="list-style-type: none"> Rassembler les employés, les membres du c.a. et les partenaires autour de la stratégie de développement <p><i>Taux de réalisation au 31-12-18 : 70%</i></p>	Cette action a été reportée en 2019 et sera identifiée dans le développement de la stratégie de communication et de marketing.



Retour sur les prévisions des activités de démarchage

La synthèse ci-dessous présente l'état d'avancement des objectifs selon les prévisions des activités de démarchage pour 2019.

Ainsi, grâce à l'organisation de rencontres impliquant les clients potentiels, MOBI-O est parvenu à obtenir un nouveau contrat pour réaliser un plan de gestion des déplacements pour l'Université du Québec en Outaouais. La signature officielle se fera en 2019. Également, MOBI-O a poursuivi ses activités de sensibilisation, notamment par le biais de mandat avec la CCN et la STO.

L'année 2018 marque également plusieurs contributions de MOBI-O au sein de comités de partenaires, notamment la Concertation pour de saines habitudes de vie, la Commission transport de la Ville de Gatineau, la révision du plan directeur du Parc de la Gatineau.

En ce qui concerne les activités de réseautage, MOBI-O a participé à plusieurs 5@7 ainsi qu'au Gala des gens d'affaires de la Chambre de commerce de Gatineau, le Rendez-vous des collectivités viables de Vivre en Ville ou encore l'AGA des Partenaires du secteur d'Aylmer.

Dans le souhait de poursuivre l'accompagnement avec les clients ayant déjà un plan de gestion des déplacements de leurs employés, MOBI-O a bien signé à nouveau une offre de service avec la Ville de Gatineau en 2018 à ce sujet.





MOBI-O

Centre de gestion des déplacements de Gatineau

**200 boulevard Saint-Joseph
Gatineau (Québec) J8Y 3W9**

819 205-2085

info@mobi-o.ca

www.mobi-o.ca

