

HABILETÉS DE GESTION D'UN DIRECTEUR DE TRANSPORT ADAPTÉ EN MILIEU RURAL ET SEMI-URBAIN

Objectifs de l'atelier :

Définir les habiletés de gestion d'un directeur de transport adapté et connaître leurs besoins quant à la formation, l'information et les outils de gestion nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches.

Mise en contexte :

Pour définir les habiletés de gestion d'un directeur de transport adapté, nous devons savoir quel est son rôle au quotidien et quelles sont ses principales tâches et responsabilités.

Les rôles de chacun peuvent différer légèrement, dépendamment du milieu où ils opèrent, du mode de gestion et du mode d'opération, mais généralement les situations auxquelles ils ont à faire face quotidiennement sont similaires.

Que fait et quelle est la responsabilité d'un directeur de transport adapté en milieu rural et semi-urbain?

- Répondre à la demande en transport des personnes handicapées;
- Assurer la gestion des déplacements en offrant le meilleur service possible;
- Établir et voir à respecter le budget alloué au service de transport pour personnes handicapées;
- Produire les rapports demandés par les municipalités et par le ministère des Transports;
- Appliquer la politique d'admissibilité;
- Agir à titre d'officier délégué au Comité d'admission;
- Voir à ce que le ou les modes d'opération retenus soient les mieux adaptés à son territoire et au meilleur coût possible;
- Voir à l'application et au fonctionnement de certains logiciels d'opération;
- Voir à l'administration en général de l'entreprise;
- Établir une relation harmonieuse avec la clientèle.

Les modes d'opération :

En régie:

Un mode d'opération plus exigeant pour les administrateurs, mais permet un meilleur contrôle du service :

- Ils ont à travailler avec des employés qui souvent sont régis par une convention collective;
- Le Conseil d'administration peut être plus présent au sein des activités journalières;
- Lorsque la répartition est en régie, ils doivent regrouper les déplacements par axe et par mode de transport (taxi ou minibus);
- Ils doivent veiller à ce que les véhicules soient en bon état mécanique et qu'ils soient sécuritaires;
- Ils doivent appliquer les règles de la Loi 430 concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds;
- Ils ont à gérer les bris de véhicules qui surviennent en cours de route;
- Ils doivent gérer la flotte de véhicules (voir au remplacement, réparation, etc.)

À contrat :

Ce mode a aussi ses avantages et ses inconvénients. :

- Le directeur de transport aura à négocier avec les transporteurs;
- Il devra s'assurer que les services offerts par le transporteur répondent bien aux exigences de son organisme;
- De plus, lorsque la répartition est également à contrat, l'organisme de transport adapté doit être plus vigilant.

Un directeur de transport adapté doit donc avoir « plusieurs cordes à son arc » pour bien accomplir ses tâches.

Questions, commentaires et recommandations de l'atelier

Quelles sont les habiletés de gestion d'un directeur de transport adapté?

- C'est un chef d'orchestre;
- Doit être polyvalent;
- Doit faire preuve de beaucoup de patience;
- Doit investir beaucoup de temps et d'énergie.

Au cours des prochaines années, les directeurs de transport auront à composer avec un service de transport intégré, ils auront à composer avec des clientèles régulière, handicapée et vieillissante. Croyez-vous qu'une formation plus pointue dans ce domaine ou dans d'autres secteurs d'activités vous serait nécessaire et importante?

- Une formation en gestion des ressources humaines serait souhaitée, au même titre que les sessions de formation qui ont été offertes aux personnes siégeant sur les Comités d'admission.
- Une formation régionale regroupant les directeurs de transport sur les aspects légaux, juridiques et marketing en relation avec la venue du transport collectif.
- Une demande est formulée à l'effet que lorsque les directions territoriales du ministère des Transports organisent des séances de formation sur différents logiciels, tel que Excel et autres, et que si des places sont disponibles pour compléter un groupe, d'en informer les responsables de transport adapté, lesquels défraieraient leurs coûts d'inscription.
- Un cours aux répartiteurs sur la répartition en milieu rural ou semi rural (adapté au milieu).
- Pour ce qui est des cours demandés en comptabilité, tenue de livre, etc...., un participant précise que le logiciel « Simple comptable » est un outil facile à comprendre et donne un très bon rendement.
- Un représentant de Commission scolaire invite les directeurs de transport adapté à s'informer auprès de leur commission scolaire respective lesquelles offrent gratuitement plusieurs de ses cours.
- Il est proposé d'élaborer un questionnaire sondage afin de bien cibler les besoins de chacun.
- Il est proposé de s'adresser aux représentants des directions territoriales pour faire part de leurs besoins. Ces derniers peuvent vous fournir de l'information ou vous référer à un bon endroit.

- Il y a dans certaines régions des tables de concertation, lesquelles regroupent les organismes de transport adapté, les représentants des usagers du transport adapté et les représentants du ministère des Transports. Ces rencontres ont pour but d'échanger, de discuter, d'avoir de l'information et au besoin de recevoir une formation, dans ce cas, une personne ressource est invitée à la table de concertation.
- Il est proposé de profiter du colloque (une extension) pour avoir une session de formation ou d'information sur un thème qui serait proposé à l'avance.

Est-ce que votre Association devrait jouer un rôle dans les demandes de formation?
--

- L'Association est le premier intervenant, les directeurs de transport devraient s'adresser au ROTAQ ou à l'ASTAQ.

Divers (commentaires) :

- Les participants du colloque déplorent le fait que la plupart des représentants des directions territoriales soient absents. C'est l'une des rares occasions qu'ils ont pour discuter avec les représentants du ministère des Transports.
- On demande d'alléger le formulaire sur la demande d'admissibilité au transport adapté. Un comité pourrait analyser ce formulaire et proposer un formulaire simplifié.
- Le logiciel Trajet est un bon outil de gestion pour ce qui est de la répartition. Toutefois, pour ce qui est des données financières, il n'y a rien qui puisse répondre aux besoins des organismes. Ces deux volets, répartition et finances, devraient être inclus dans un même outil de travail.
- Des sessions d'information sont demandées au ministère des Transports concernant les rapports annuels afin de s'assurer que les informations fournies sont uniformes pour tous les organismes et qu'il n'y ait pas d'interprétation.

En résumé, beaucoup de demandes de formations et d'information sur différents sujets. Plusieurs intervenants peuvent guider ou répondre à la demande des organismes, tel que les Associations (ROTAQ, ASTAQ), les Commissions scolaires et le ministère des Transports.

Fin de l'atelier.

Lise Céré
18 septembre 2003