



**CENTRE DE FORMATION EN TRANSPORT
DE CHARLESBOURG
COMMISSION SCOLAIRE DES PREMIÈRES-SEIGNEURES**

700, rue de l'Arçon, Charlesbourg (Québec) G2N 2G5
(Parc industriel de Charlesbourg)
Tél : (418) 849-5580
Télécopieur : (418) 849-0290
cfic@csdps.qc.ca

Compte rendu de la réunion tenue le 27 mai 2004 sur le transport
adapté au Centre de formation en transport de Charlesbourg

Étaient présentes les personnes suivantes :

Monsieur Jacques Lussier	Société de transport de Montréal
Monsieur Pierre Tanguay	Dessercom
Monsieur Mario Roberge	Roy & Morin
Monsieur Serge Komarski	Transport service Québec
Monsieur Jacques Demers	Transport adapté Québec Métro
Monsieur Jacques Ferland	Transport adapté Québec Métro
Monsieur Jacques Gendron	Association sectorielle transport et entreposage
Monsieur Gilles Cloutier	Ministère des Transports du Québec
Monsieur François Caron	Ricon
Madame Nathalie Dionne	Association des transporteurs d'écoliers du Qc
Monsieur Éric Breton	Association des propriétaires d'autobus du Qc
Madame Suzanne Deslisle	Autobus Québec Métro
Monsieur Louis Houle	Autobus Viens
Monsieur Sébastien Roy	CFTR
Monsieur Denis Cayer	CFTC
Monsieur Jean-Pierre Jobidon	CFTC
Monsieur Pierre Ouellet	CFTC
Monsieur Serge Bordeleau	CFTC

Étaient absentes les personnes suivantes :

Madame Nicole Renée	Camo handicapé
Monsieur Jean-Paul Albert	Emploi Québec

Monsieur Serge Bordeleau amène la rencontre. Il remercie les participants d'avoir répondu en si grand nombre. Il précise que les objectifs de la rencontre sont de tracer un état de la situation existante dans le domaine du transport adapté, d'identifier les prémisses des besoins de formation pour les conducteurs du domaine et le cas échéant de prévoir la mise en place d'un plan de la formation. La rencontre se déroulera selon l'ordre du jour proposé lors de l'invitation.

Ordre du jour de la rencontre

1. État de la situation
2. Analyse de besoins
3. Orientations
4. Plan de travail

1. ÉTAT DE LA SITUATION

Monsieur Jacques Lussier de la Société de transport de Montréal nous dresse un portrait à la STM. Les chauffeurs affectés au transport adapté pour personnes à mobilité restreinte ou ayant des limitations bénéficient d'une formation théorique et pratique d'une durée de 120 heures au total. Ils sont recrutés dans le bassin de conducteurs déjà à l'emploi. Au tout début de la formation, un processus est mis en place afin d'identifier les candidats idéaux pour le transport de ce type de clientèle.

Monsieur Louis Houle nous dit qu'il a développé chez Autobus Viens un cahier de procédure afin d'offrir une formation de 5 à 6 jours aux chauffeurs de transport adapté. Ces transports sont faits pour le compte du Réseau de transport de Longueuil.

Certaines plaintes logées au niveau de la sécurité ont donné naissance à différentes formes de formation qui sont parfois exigées par des institutions faisant appel au transport adapté.

À titre d'exemple :

- Au niveau des déplacements dans les escaliers, un équipement d'appoint a été développé, il est disponible seulement avec la formation ;
- Il existe un cours pour les techniques de soulèvement des bénéficiaires, certaines institutions exigent que le transporteur possède cette formation ;
- Un projet pour fixer les fauteuils dans les véhicules est présentement en développement.

Monsieur Jacques Demers de Transport adapté Québec Métro nous précise que le transport adapté ne se fait pas seulement par autobus mais aussi par taxi. Un grand pourcentage des déplacements pour personnes à mobilité réduite est effectué par les taxis. Il existe quelques formations dans ce milieu, mais ces dernières concernent seulement l'approche de la clientèle et non les équipements utilisés.

Monsieur Pierre Tanguay de Dessercom nous explique que le transport médical non urgent existe depuis 1992. De 2002 à 2004, nous remarquons une très grande croissance de ce type de déplacements. Une partie des transports ambulanciers pourrait être remplacée par le transport médical non urgent. Comme pour le transport adapté par autobus ou par taxi, le transport médical non urgent manque de règles et de normes.

Malheureusement, nous constatons que le transport des marchandises est privilégié comparativement au transport des personnes. La préoccupation pour la qualité des services offerts pour transport adapté n'est que récente.

De l'avis des participants et participantes à la rencontre, plusieurs réalités et problématiques sont communes au transport adapté par autobus, par taxi ou encore pour le transport médical non urgent. En voici quelques unes :

- L'augmentation de la clientèle ayant recourt à ces services ;
- Des services spécialisés sont annoncés sans avoir le personnel qualifié pour l'offrir ;
- Les quelques formations disponibles ne sont pas uniformes, ni obligatoires, ni réglementées, ni certifiées ;
- Les connaissances techniques se transmettent verbalement avec tous les risques qui y sont reliés ;
- N'importe qui peut s'improviser dans le transport adapté ;
- Les chauffeurs ont une bonne connaissance de conduite de leur véhicule mais méconnaissent les besoins de la clientèle et les techniques particulières se rattachant à ce type de transport.

2. ANALYSE DE BESOINS

En brossant le tableau de la situation existante dans le transport adapté, nous ne pouvons que constater un besoin pressant de formation pour les chauffeurs des

entreprises affectées au transport des personnes à mobilité réduite, que ce soit par autobus, taxi ou encore pour le transport médical non urgent.

Une formation devrait être développée et offerte tant au niveau de l'utilisation des équipements que de l'approche de la clientèle. Elle devrait être uniforme, réglementée, certifiée et de surcroît, continue.

L'uniformisation de l'équipement serait souhaitable afin d'éviter des ennuis aux utilisateurs.

Exemple : un client qui utilise plus d'un mode de transport pour un déplacement (taxi et/ou autobus) ne devrait pas être pénalisé parce que les ancrages ne correspondent pas d'un véhicule à un autre.

Sans contredit, la qualité des services offerts ne passera que par une formation appropriée.

3. ORIENTATION

Le développement d'un plan de formation s'impose.

Les suggestions suivantes sont soumises :

- Les deux centres de formation en transport déposeront un plan d'action réaliste aux partenaires afin de mettre en place et de valider le contenu d'une formation ;
- Consolidation de tout ce qui existe déjà (formation, documents, etc.);
- Consultation des regroupements, associations et partenaires pour le contenu à développer serait souhaitable ;
- Réunir le tout et le présenter à différents organismes et instances gouvernementales.

Il faudrait trouver comment rallier vers une formation les gens qui font ce travail depuis des années ? Une reconnaissance des acquis avec un complément de formation serait peut-être à envisager.

4. PLAN DE TRAVAIL

- Former une équipe réduite pour élaborer un plan d'action ;
- Répertorier ce qui existe déjà comme formation tant au niveau de l'utilisation des équipements spécialisés que de l'approche du client ;
- Voir ce qui reste à élaborer selon les besoins manquants ;
- S'assurer d'une visibilité (entre autres en participant au colloque à l'automne)
- Revenir en comité, comme aujourd'hui, afin de soumettre les travaux élaborés pour une validation.