

TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE  
*COLLOQUE 2006*

ATELIER DES RUTAS  
LONGUEUIL – MONTRÉAL - LAVAL

*Atelier : LE DÉFI DE LA COLLABORATION*

L'Association des usagers du transport adapté de Longueuil (AUTAL) représente les utilisateurs du transport adapté du Réseau de transport de Longueuil (RTL). Nous offrons à nos membres plusieurs services, dont un service de prise de plaintes et de commentaires, ce qui est un avantage considérable pour connaître et comprendre les inconvénients vécus par la clientèle du service de transport adapté.

Ayant développé une proximité avec nos membres et une expertise au fil des années, cela nous a permis de sensibiliser divers niveaux de représentants du Réseau de transport de Longueuil. Que l'on parle du *Service à la clientèle*, de la direction *du transport adapté et taxi collectif*, de la *Direction de l'exploitation*, de la *Direction Générale* ou du *Conseil d'administration* du Réseau de transport de Longueuil, l'instance décisionnelle, tous ces intervenants ont été informés des diverses situations problématiques vécues par les utilisateurs du service.

Il est important de mentionner que nos interventions ont toujours eu comme objectif de faire connaître aux responsables les besoins spécifiques de nos membres, auxquels les services offerts en transport ne sont pas toujours adaptés à leurs conditions de vie.

L'AUTAL a toujours veillé à défendre auprès des responsables l'aspect de la qualité des services offerts aux clients par ses transporteurs. Notre organisme a également comme autre préoccupation celle de développer un lien privilégié avec ses interlocuteurs, afin d'être interpellé et intégré au processus de réflexion des divers projets relatifs au transport adapté.

*Pourquoi une société de transport devrait-elle collaborer avec un organisme de défense des droits des usagers du transport adapté?* Tout simplement pour profiter d'une source d'information très riche concernant la clientèle ayant des besoins spécifiques. De plus, cette collaboration a comme objectif de permettre aux responsables des transporteurs d'optimiser leurs interventions tant en terme de coût, que de temps et d'analyse.

L'AUTAL est fier d'avoir reçu du Réseau de transport de Longueuil une lettre spécifiant « *Une entente de collaboration* » reconnaissant ainsi notre expertise. Nous sommes appelés à participer à des projets communs. Cette entente de collaboration est un exemple concret d'un partenariat, dont la clientèle pourra jouir des retombées positives et qui entraîneront sans aucun doute une meilleure prestation de service.

Exemples de collaboration :

- ❖ Comité d'analyse de plaintes (récurrentes) RTL – AUTAL ;
- ❖ Analyse du « *Cahier de formation* » élaboré par le transporteur Véolia – minibus ;
- ❖ Analyse du « *Guide de l'utilisateur* » du RTL ;
- ❖ Projet : « *Formation spécifique clientèle Déficience Intellectuelle – (DI)* » ;
- ❖ Table de travail ;  
(Exemple : Comité aviseur).

Évidemment on ne peut aborder le service de transport adapté sans parler de financement. Il y a des coûts qui sont rattachés à l'offre de service. C'est pourquoi il est essentiel de travailler parallèlement l'aspect du financement afin qu'il réponde aux besoins de la clientèle auprès du Ministère des transports du Québec et de la ville mandataire.

Le défi de collaboration est grand dès qu'il y a plusieurs individus et autant d'opinions autour d'une même question ! Toutefois, en gardant comme préoccupation commune d'offrir un service de transport adapté fiable et équitable pour des citoyens ayant des limitations les chances de réussite se multiplient.

Par ailleurs rappelons que le transport permet aux personnes à mobilité restreinte d'avoir accès au travail, aux études, aux services de santé et aux loisirs, au même titre qu'il le permet aux citoyens sans limitations.

Colette Éthier  
Coordonnatrice de l'AUTAL



150, rue Grant, bureau 211, Longueuil (Québec) J4H 3H6  
Téléphone : (450) 646-2224 – Télécopieur : (450) 646-2292 – Courriel : [autal@bellnet.ca](mailto:autal@bellnet.ca)