

Un service en difficulté ...

LE DÉFI D'UNE VILLE

Présentation par:

Richard-A. Coulombe
Ginette Pouliot
Jacques Deslauriers



1. Présentation

Richard-A. Coulombe, Ville de Chambly
& Handi-Bus

Ginette Pouliot, RUTAC Rouville et
Vallée du Richelieu

Jacques Deslauriers, Société GESTRANS



2. Le contexte

2.1 Historique de la mise en place du service et de Handi-Bus

- Initiative de 12 personnes en provenance de 4 municipalités différentes pour la mise sur pied d'un service de transport adapté;
- Création de l'organisme sans but lucratif « HandiBus » le 11 octobre 1983;
- Nomination de Chambly comme ville mandataire – règlement no : 84-363;



2.1 Historique de la mise en place du service et de Handi-Bus

Villes impliquées à la création :

- Carignan
- Chambly
- Marieville
- Notre-Dame de Bonsecours
- Richelieu
- Saint-Jean-Baptiste de Rouville;
- Saint-Mathias-sur-Richelieu
- Sainte-Angèle de Monnoir
- Sainte-Marie de Monnoir

Villes impliquées maintenant :

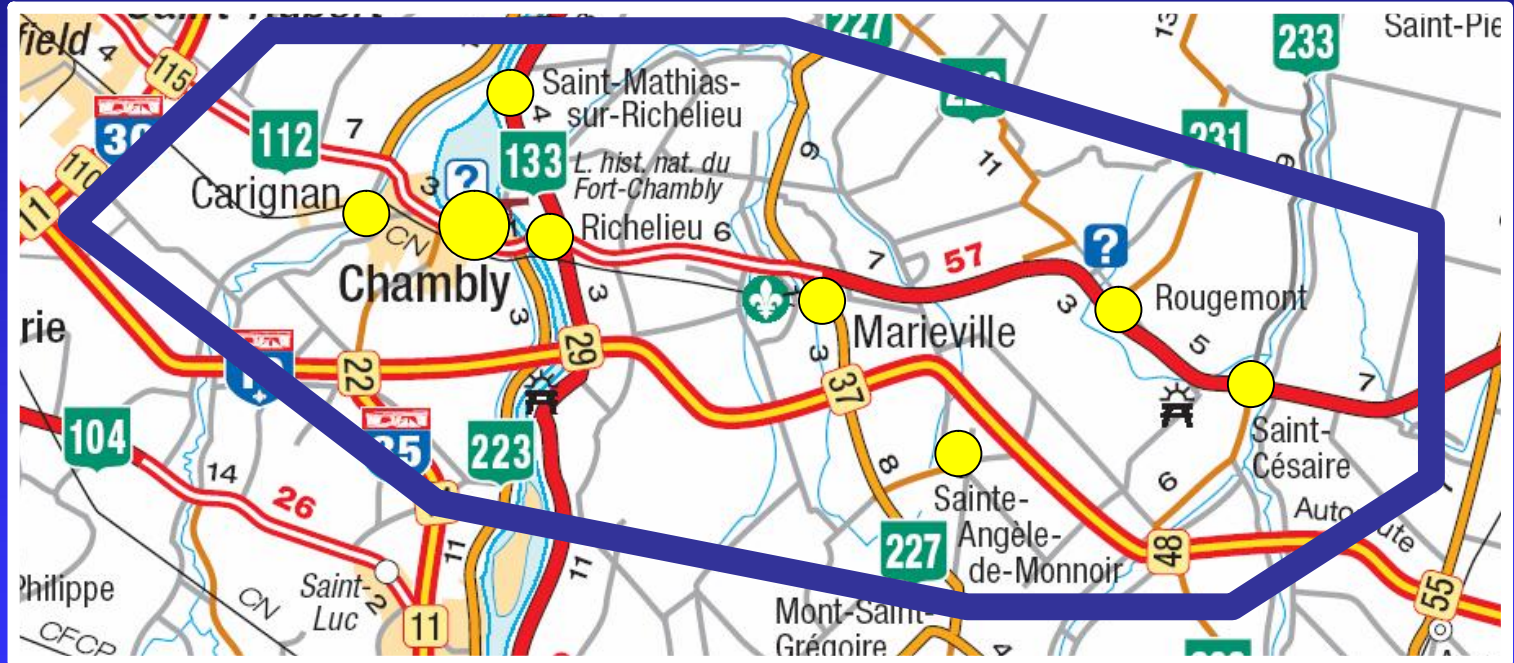
- Carignan
- Chambly
- Marieville
- Richelieu
- Rougemont
- Saint-Césaire
- Saint-Mathias-sur-Richelieu
- Sainte-Angèle de Monnoir



Un service en difficulté ... LE DÉFI D'UNE VILLE

2.1 Historique de la mise en place du service et de Handi-Bus

Territoire couvert par Handi-Bus



Un service en difficulté ... LE DÉFI D'UNE VILLE

2.2 Les services offerts et les modes de fonctionnement

- Heures de service du lundi au vendredi de 07h00 à 17h30 – aucun transport les samedi, dimanche et jours fériés (sauf rares exceptions);
- Réservations concentrées les lundi et vendredi;
- Priorisation des transports fait par la direction générale et axé sur le médical et le travail;



2.2 Les services offerts et les modes de fonctionnement (suite)

- Gestion des appels et la répartition des transports autobus et taxis sont réalisés par le transporteur autobus;
- Perception des droits de transport est réalisée par le transporteur autobus (aucune billetterie);
- Contrat forfaitaire avec le transporteur autobus et aucun contrat avec les taxis;



2.2 Les services offerts et les modes de fonctionnement (suite)

- Plan de transport inexistant;
- Comité d'admission se réunissant environ 2 fois par année;
- Réunion du conseil d'administration (CA): 2 à 3 fois par année.



2.3 Des usagers mécontents

- Octobre 2000, coupure du service pour l'activité du samedi (40 personnes);
- Réduction graduelle du service vers Montréal (Centre de réadaptation Lucie Bruneau);
- Temps d'attente interminable entre l'allée et le retour, détours inqualifiables, oublis très fréquents;
- Hausse des tarifs sans préavis;



2.3 Des usagers mécontents (suite)

- Les destinations hors territoire sont une faveur faite à l'utilisateur;
- Manque de respect envers les personnes;
- Le délai pour traiter les demandes d'admission est de plusieurs mois;
- Non-transparence de Handi-Bus.



2.3 Des usagers mécontents (suite)

Formation du comité pour l'amélioration du transport adapté (novembre 2000) avec l'OPHQ et Alpha

- Rencontres avec les usagers;
- Rencontre avec Mme Louise Beaudoin (député provincial);
- Lettre pour dénoncer la problématique: au préfet des deux MRC, Rouville et Vallée du Richelieu; à toutes les municipalités participantes; aux députés fédéraux et provinciaux; à M. Guy Chevrette (MTQ); à l'OPHQ; au GAPHRSM et à Handi-Bus;



2.3 Des usagers mécontents (suite)

- Rencontre du conseil des maires de la MRC Rouville, le conseil appui par résolution les revendications des usagers auprès de M. Guy Chevrette (MTQ);
- Lettre d'appui à nos demandes par M. Pierre Pomerleau, directeur du SRSOR, envoyée à Mme Pauline Marois;
- Dénonciation de la problématique dans les journaux locaux;
- Rencontre avec M. Guy Chevrette (MTQ) en septembre 2001;



2.3 Des usagers mécontents (suite)

- AGA avril 2001: présence massive des usagers et représentants d'usagers; 7 recommandations sont faites au conseil;
- AGA avril 2002: présence des usagers, les recommandations de 2001 non pas été respectées et n'apparaissent pas aux minutes du procès-verbal de l'AGA 2001, états financiers 2001 qui présentent un déficit inacceptable, les usagers refusent d'entériner les actes posés par les membres du CA.

2.3 Des usagers mécontents (suite)

- Le RUTAC Rouville et Vallée du Richelieu est légalement constitué le 14 novembre 2001;
- Le CA du RUTAC rencontre M. Guy Sylvain du MTQ pour des rencontres d'information;
- Soirée d'information pour joindre l'ARUTAQ;
- 11 nov. 2002: rencontre entre le DG et le délégué (Ville de Chambly), M. Sylvain (MTQ) et Mme Ginette Pouliot, présidente du RUTAC;
- 22 nov. 2002: Mme Pouliot transmet une plainte au MTQ (M. Sylvain), concernant la problématique majeure de Handi-Bus.



3. Constats et redressement

3.1 Mise en tutelle par la ville mandataire

- Rencontre des principaux intéressés (MTQ, RUTAC, membres du CA, autres villes, etc.);
- Mise en tutelle du service;
- Mandat d'examen à une firme comptable et à une firme experte en gestion de transport public;
- Entente avec les transporteurs pour maintenir le service de transport et minimiser les impacts sur la clientèle.



3.2 Analyse et constats

Niveau législatif

- Entente avec ville mandataire et autres villes non actualisée;
- Règlements généraux désuets;
- Composition du CA non représentative;
- Procédures démocratiques et transparence absentes;
- Procès verbaux et affaires courantes déficientes.



3.2 Analyse et constats (suite)

Niveau administratif

- Déficit annuel grandissant de façon exponentielle;
- Planification budgétaire fortement carencée (revenus – dépenses);
- Aucune billetterie;
- Pratiques administratives fortement questionnables;



3.2 Analyse et constats (suite)

Niveau administratif (suite)

- Aucun mécanisme de contrôle sur les opérations (revenus et dépenses);
- Comité d'admission ne respectant pas les échéances;
- Gestion non transparente;
- Marge de crédit croissante;



3.2 Analyse et constats (suite)

Niveau administratif (suite)

- Rapports fournis au MTQ non conformes et hors délais;
- Liste des usagers n'est pas mise pas à jour;
- Obligations dans les contrats avec les transporteurs non respectées et désavantageux.



3.2 Analyse et constats (suite)

Niveau opérationnel

- Gestion des opérations faite de façon arbitraire;
- Transporteurs : contrôle complet de la répartition, de la perception, des plaintes; bref des opérations;
- Données statistiques, sur la clientèle, les transports effectués (km), les destinations, etc., rarement remises par le transporteur;



3.2 Analyse et constats (suite)

Niveau opérationnel (suite)

- Aucun rapport des chauffeurs;
- Véhicules malpropres, inconfortables et désuets;
- Présence anormalement élevée d'accompagnateurs à bord des véhicules;
- Sélection des motifs de transport par la direction général et desserte arbitraire;



3.2 Analyse et constats (suite)

Niveau opérationnel (suite)

- Tarification très diversifiée;
- Aucun guide de l'utilisateur et absence complète d'information et de publicité sur le service offert.



3.3 Plan de redressement

Administration du service

- Réhabilitation du CA et représentant du RUTAC nommé au CA (AGA 2002);
- Implication active des représentants des usagers:
 - représentation dans les autobus;
 - rencontre des usagers;
 - incitation à dénoncer les problèmes;
 - etc.



3.3 Plan de redressement (suite)

Administration du service (suite)

- Implication du gestionnaire:
 - contrôle du budget;
 - choix faits sur le service offert;
 - gestion transparente et ouverte.
- Rencontre des villes impliquées pour exposer la situation de Handi-Bus.



3.3 Plan de redressement (suite)

Gestion des opérations

- Négociation des contrats avec les transporteurs (15 avril 2005);
- Instauration d'une billetterie (en 2003);
- Ajustement des tarifs (plus uniformes);
- Récupération de la répartition;
- Entente avec le MTQ;



3.3 Plan de redressement (suite)

Gestion des opérations (suite)

- Amélioration des horaires;
- Tenue de statistiques sur la clientèle, ses déplacements et sa fréquentation;
- Vérification des véhicules, retrait des véhicules non adéquats;
- Ajustement des parcours et ajout de services, etc.



4. Les résultats

4.1 Un organisme gestionnaire démocratique et conscient de son rôle

Les membres du conseil d'administration sont très impliqués et travaillent à l'amélioration continue du service.

Le conseil est composé de sept (7) membres ayant le droit de vote:

- Un (1) membre désigné par la Ville mandataire: M. Normand Houle (Substitut - M. Richard Tétreault) (Ville de Chambly);



4.1 Un organisme gestionnaire démocratique et conscient de son rôle (suite)

- Deux (2) représentants des villes participantes: Mme Diane Morneau (Ville de Carignan), M. Denis Lavigne (Ville de Marieville);
- Quatre (4) représentants s'occupant de personnes handicapées: Mme Diane Gagnon, M. Jean-Paul Pitre, M. Louis Tousignant & Mme Ginette Pouliot (représentante du RUTAC).

Un (1) membre n'ayant pas le droit de vote:

- Une (1) personne ressource nommée par la Ville mandataire: M. Richard Coulombe (Ville de Chambly).



4.2 Des villes de plus en plus impliquées

Les villes étant une source financière importante pour Handi-Bus, le conseil les informe régulièrement des résultats de la gestion administrative et opérationnelle de Handi-Bus.

Elles sont concernées par la réussite de l'organisme et n'hésitent pas à recommander les services de Handi-Bus aux personnes à mobilité restreinte de leur territoire.



4.3 Une gestion rigoureuse et performante

- Budget annuel rigoureux avec suivi mensuel;
- Approbation des comptes à payer, avec copies des factures, par les administrateurs;
- Rapport des opérations: statistiques d'achalandage, tableau comparatif des déplacements, gestion des plaintes, des demandes de service additionnel et des bris mécanique, et compte-rendu du comité d'admissibilité.



4.4 Une clientèle satisfaite

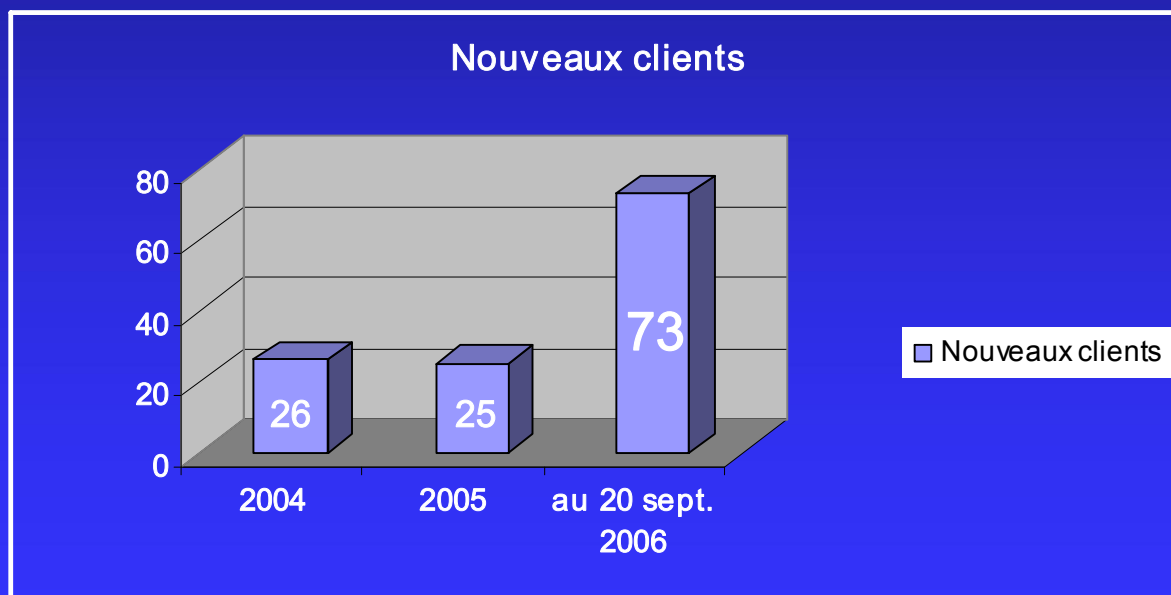
Les usagers reprennent confiance au service de transport adapté qui répond mieux à ses besoins quotidiens, favorise l'intégration et la participation dans la communauté de ses utilisateurs, repousse l'isolement et assure ainsi l'autonomie et la dignité de sa population à mobilité réduite.



4.4 Une clientèle satisfaite (suite)

Comité d'admissibilité

Depuis janvier 2006, on note une augmentation majeure dans les demandes d'admissibilité



5. Le développement du service

5.1 Répondre aux besoins de la clientèle

Sondage – août & septembre 2005

- Taux de réponse 40,1% (79/197);
- 91% utilisent le service (41%-loisirs, 36%-travail, 18%-médical);
- 93% assez et très satisfaits de la courtoisie des chauffeurs;



5.1 Répondre aux besoins de la clientèle (suite)

Sondage (suite)

- 93% assez et très satisfaits des jours et des heures de services offerts;
- 19% des clients ont indiqué avoir des besoins supplémentaires pour des municipalités hors-territoire qui sont présentement desservies de façon limitée, principalement pour les motifs loisirs et médicaux.



5.1 Répondre aux besoins de la clientèle (suite)

Centre de réadaptation Lucie Bruneau

- 5 jours / semaine (avant 1 jour/sem.)
- Depuis le 9 mars 2006

St-Jean-sur-Richelieu: Hôpital du Haut-Richelieu

Longueuil: Hôpitaux Charles-Lemoyne et Pierre-Boucher, cliniques, CMR (St-Hubert)

- 5 jours / semaine (avant 1 jour/sem.)
- Depuis 2005



5.2 Faire connaître les services offerts

- Rencontres avec le RUTA et Alpha (au besoin);
- Octobre 2003, janvier 2004, avril et juillet 2005: Dépliants de Handi-Bus distribués aux usagers;
- Novembre 2005: Dépliants de Handi-Bus distribués aux usagers, aux organismes, aux points de vente et dans les minibus;



5.2 Faire connaître les services offerts (suite)

- Décembre 2005: Visites dans les centres avec clients potentiels;
- Décembre 2005: Guide de l'utilisateur distribué par la poste aux usagers.



5.3 Harmonisation tarifaire

Étude: Harmonisation et analyse de la nouvelle grille tarifaire

- Harmoniser les tarifs de Handi-Bus avec les tarifs locaux du CIT Chambly-Richelieu-Carignan;
- Analyse réalisée dans le contexte de l'entente d'intégration métropolitaine des services de transport adapté;
- Évaluer les impacts sur les recettes.



5.4 Transport métropolitain et transferts inter-régionaux

Des négociations sont présentement en cours avec l'Agence métropolitaine de transport (AMT) pour offrir le transport métropolitain et des transferts inter-régionaux aux usagers de Handi-Bus.



5.5 Plan de transport

Le Plan de transport a été produit en septembre 2005 et a été présenté au Ministère des transports et à l'Agence métropolitaine de transport.



5.6 Heures de services

Services de minibus et de taxis

Avant 2003 :

- Lundi au vendredi: 7h00 à 17h30
- Aucun service le samedi, le dimanche et les jours fériés sauf pour quelques exceptions

En 2003 :

- Lundi au mercredi: 7h00 à **19h00**
- Jeudi: 7h00 à **22h00**
- Vendredi: 7h00 à **23h00**
- **Samedi: 8h30 à 18h00**
- Aucun service le dimanche et les jours fériés sauf pour quelques exceptions



5.6 Heures de services (suite)

Services de minibus et de taxis

Depuis 2005 :

- Lundi et mardi: 7h00 à 19h00
- *Mercredi* et jeudi: 7h00 à 22h00
- Vendredi: 7h00 à 23h00
- Samedi, *dimanche et jours fériés*: 8h30 à 18h00



5.6 Heures de services (suite)

Services à la clientèle

Avant 2003 :

- Lundi au vendredi: 7h00 à 12h et 13h à 15h
- Soir, sam., dim. et fêtes: Fermé

En 2003 :

- Lundi au vendredi: **8h30** à 12h et 13h à **16h30**
- Soir, sam., dim. et fêtes: Fermé, mais **tél. d'urgence**

Depuis le 30 janvier 2006 :

- Lundi au vendredi: **7h30** à 12h et 13h à 16h30
- Soir, sam., dim. et fêtes: Fermé, mais tél. d'urgence



5.7 LE CLIENT: au centre de notre intervention

Le défi le plus important pour l'avenir est d'assurer un service de qualité. Le dépliant de Handi-Bus reflète très bien sa volonté et celle de ses partenaires à respecter ses engagements envers ses clients.

Par contre, n'étant pas présent sur le terrain, il est très important que tous les intervenants, soient:

- l'utilisateur (qui utilisent le transport à tous les jours)
- son représentant
- les chauffeurs et les transporteurs

informent l'organisme, le plus rapidement possible, des problèmes rencontrés, afin que celui-ci apporte les ajustements requis avec les partenaires concernés.

Le client est au centre de l'intervention pour assurer la qualité du service !



CONCLUSION

- Prise de conscience collective d'une problématique;
- Notion de service public: volonté réelle de redressement;
- Unification des forces et expertises du milieu vers un objectif commun;
- Travail d'équipe - partenaires clés: HandiBus, les villes impliquées, le MTQ, le RUTAC, le gestionnaire Société Gestrans;
- Volonté ferme de mettre en place et de développer un service qui réponde aux besoins et particularités de la clientèle.



Merci !



Un service en difficulté ... LE DÉFI D'UNE VILLE