

Le thème de notre colloque ...

***"LA RESPONSABILITÉ DU TRANSPORT DES PERSONNES,
ÇA SE PARTAGE!"***

Mais qu'entends-t-on au juste par "responsabilité"??

Notre ami le "P'tit Robert" nous la définit ainsi:

- Obligation ou nécessité morale, intellectuelle de réparer une faute, de remplir un devoir, un engagement.*

Notre ami "Larousse" quant à lui rajoute:

- Capacité de prendre une décision sans en référer préalablement à une autorité supérieure.*

Tout directeur de transport adapté se reconnaît tout particulièrement dans cette définition;..."capacité de prendre une décision ..."

Et vous savez qu'en tant que membre d'une équipe organisatrice de transport adapté, nous sommes effectivement confrontés à de multiples situations demandant des prises de décision rapide ... et nous y faisons face, tous autant que nous sommes, au meilleur de notre connaissance. Mais il est évident que chacun a un rôle à jouer dans l'exécution du service et qu'il revient à chacun d'entre nous de "LE" jouer d'une façon responsable. La notion de responsabilité refait surface... mais est-elle essentiellement le lot d'un service de transport adapté public?

On définit " **PARTAGE** " comme étant le fait de partager quelque chose (avec quelqu'un), permettez-moi alors de d'échanger, de **partager** avec vous ...

Au fil des ans, j'ai entendu toutes sortes de commentaires concernant notre service de transport adapté et de sa responsabilité dans telle ou telle situation ... au point que parfois on avait presque l'impression d'être un pour ne pas dire " LE " bouc émissaire lorsqu'une problématique transport survenait. Comprenez bien qu'il n'y a rien de péjoratif dans mes propos; je ne fais que partager avec vous certaines expériences vécues.

Beaucoup de personnes et d'organismes mettaient sur pied de nouvelles activités socioprofessionnelles pour notre clientèle, souvent à l'aide de subventions obtenues de diverses instances gouvernementales et même parfois municipales ... et c'était très légitime! Mais à l'époque, très peu de gens pensaient à la dynamique du transport et à ses ressources limitées; nous étions souvent considérés comme un acquis, un " cela va de soi ".

Cependant, si une problématique transport survenait, nous devenions dès lors l'empêcheur de tourner en rond; celui qui compliquait la tâche de tous. Nous devenions " le responsable " si ces activités étaient compromises ... et pourtant, l'étions-nous vraiment? Pour quelles raisons n'étions nous pas considéré comme un " partenaire " dans l'organisation de ces activités?

À mon sens, la question se pose. Et encore aujourd'hui, des situations de ce genre se produisent ...

Dans le même ordre d'idée ... jusqu'à quel point un service de transport adapté public doit-il être tenu pour responsable de certaines décisions prises par des instances sur lesquelles il n'a aucun contrôle??

Tel que :

- lorsque le Ministère de l'Éducation a mentionné qu'il aurait à sa charge la clientèle de personnes handicapées jusqu'à l'âge de 21 ans au lieu de 25; avions-nous été consulté sur l'impact probable de cette décision?

-lorsque le réseau de la Santé a mis sur pied son programme de maintien à domicile; étions-nous partenaire?

-lorsqu'un centre de réadaptation pour jeunes enfants voulait couper son poste budgétaire transport parce qu'il avait besoin de plus de budget/heure en physio ou en ergo; est-ce que quelqu'un s'était demandé si nous étions en mesure de prendre la relève?

- lorsqu'un édifice public aussi primordial qu'un Centre hospitalier régional fait des travaux compromettant l'accessibilité des personnes handicapées utilisant un service de transport adapté public et que ce même service voit son minibus bloqué pendant plus de 15 minutes parce qu'il ne peut ni avancer ni reculer afin de débarquer son client; doit-on dire que ce même service est entièrement responsable du retard occasionné pour les clients suivants? Que nous n'offrons pas un bon service parce que nous sommes en retard?

-lorsqu'un client ne se présente pas à l'heure convenue pour son transport; nous devenons responsable à ses yeux si nous ne l'attendons pas et si nous l'attendons, nous devenons également responsable du retard occasionné auprès de nos autres clients ...

Que faire selon vous? Dilemme n'est-ce pas?

Ces exemples ne constituent pas une échappatoire aux problématiques rencontrées en situation de transport; ils n'excluent pas non plus la responsabilité dudit service face à sa clientèle, je souhaite simplement vous faire prendre conscience que dans l'ensemble des services offerts à notre clientèle, nous sommes souvent le dernier maillon de la chaîne et qu'à ce titre, nous devons souvent opérer notre service de transport en mode " réaction " au lieu du mode " gestion ".

*En milieu urbain, la Loi sur les sociétés de transport en commun précise que la société **doit** offrir des services adaptés aux besoins des personnes handicapées. Cette loi mentionne aussi qu'un représentant des personnes handicapées **doit** siéger au sein de son Conseil d'Administration ... et se que vous dira mon collègue à ce sujet représente bien mon point de vue quant à la dynamique créée par l'arrivée de ce dernier au C.A.*

Lorsqu'on parle d'un service de transport adapté public, on dit qu'il doit répondre à l'ensemble des besoins de la clientèle. Il doit donc opérer dans le respect de sa clientèle bien sur, mais il y a aussi ses employés, sa direction, son conseil

d'administration, ses partenaires, la politique d'admissibilité, les directives du ministère des Transports et bien entendu ... son budget!

*Personnellement, je le définis plutôt comme un service de transport adapté **collectif** qui se doit de répondre à l'ensemble des besoins " **individuels** " de sa clientèle en respectant tous et chacun à la fois.*

À mon sens, deux conditions préalables :

Il faut que l'équipe en place se sente concernée, épaulée et aussi que des discussions ou des relations, soient établies avec les partenaires; quels qu'ils soient.

L'équipe du transport adapté :

Constituée de plusieurs personnes, de la prise de réservation jusqu'à l'exécution du service, il faut que tous et chacun œuvre vers un même objectif; celui d'offrir le meilleur service qui soit!! La prise de réservation doit se faire de façon polie et courtoise (même si toutes les lignes sont en attente), le répartiteur se doit de coordonner l'ensemble des transports demandés en fonction des besoins de chacun et des ressources disponibles (même si tous veulent un départ ou un retour à la même heure) et le chauffeur doit savoir apporter la bonne assistance et avoir la meilleure conduite possible de son véhicule (mais doit-il remplacer un aide à domicile ou un accompagnateur rendu à destination).

ET l'équipe ne serait pas complète sans notre clientèle. Le client fait même partie intégrante de l'équipe du transport adapté.

Car si nos clients ne respectaient pas les règles d'utilisation du service de transport adapté; qu'advierait-il de ce dernier?

Tout comme nous sensibilisons notre personnel, que nous sommes à l'affût de formation disponible pour le perfectionner, une sensibilisation pour ne pas dire une responsabilisation de notre clientèle doit aussi être considérée et ce, surtout dans un contexte d'achalandage sans cesse croissant et de ressources limitées.

De là ma définition personnelle d'un service de transport adapté collectif qui doit répondre aux besoins " individuels " de notre clientèle. Car si chacun a des besoins individuels, l'exécution des services qui leur est offert se fait elle par l'intermédiaire d'une collectivité.

Si tous et chacun avait tenu mordicus à l'exécution de leurs besoins individuels, les services de transport adapté du Québec ne seraient pas ce qu'ils sont devenus aujourd'hui. Et en gardant ceci bien présent à notre esprit, nos services continueront de progresser, il ne peut en être autrement.

Nos relations avec les partenaires :

Sans l'élaboration d'un réseau de contact développé au fil des ans avec les différents intervenants, le service de transport adapté ne serait pas non plus ce qu'il

est devenu à Trois-Rivières. Oh bien sur, il est loin d'être parfait et nous en sommes parfaitement conscients. Mais nous sommes également conscients que nous faisons du mieux que nous pouvons, avec ce que nous avons et en fonction des particularités de notre région; parce que chez nous, nos minibus adaptés sont très sollicités; croyez-moi!

Mais les relations développées avec les partenaires sont aussi partie prenante de ce qu'est notre service de transport adapté aujourd'hui :

En exemple :

- *les relations développées avec des dirigeants du CSDI ont fait en sorte que nous soyons consulté lors d'une relocalisation d'un plateau ou atelier; nous avons ainsi pu les sensibiliser à la réalité transport concernant l'accessibilité d'un lieu;*
- *un effort a également été consenti de leur part afin de tenir compte du plateau fréquenté versus le secteur de résidence du client et ce, sans porter préjudice au client cela va de soi ... mais cela a fait en sorte pour nous, transporteur, de faciliter l'organisation des transports de nos clients respectifs;*
- *avec l'AHAM, le Comité promoteur Coup de Main ainsi que le Centre d'accès aux arts La fenêtre, trois de nos organismes générateurs de déplacements pour ne nommer que ceux-ci, sans la latitude qu'ils nous autorisent en début et fin d'activité, nous n'aurions pu faire face à une augmentation de la demande vers ces organismes.*

Ce ne sont que quelques exemples mais imaginez si tous et chacun était demeuré sur ses positions ... qu'en serait-il aujourd'hui de notre service de transport?

Parce que ... a bien y penser, n'avons-nous pas tous le même but face à nos clientèles respectives et communes à la fois? Celui de leur offrir le meilleur service possible en respectant les limites de chacun?? Nous ne pourrions y parvenir sans l'esprit d'échange et de concertation qui nous habitent maintenant.

Mais malgré tout cela, malgré tout notre bonne volonté, il y aura toujours des imprévus qui viendront quelque peu pimenter le quotidien d'un service de transport adapté public. Mais ceci est le lot quotidien de tous ceux qui gravitent dans l'univers d'un service de transport adapté; il y a et aura toujours des aléas avec lesquels nous allons devoir et devons composer.

À nous donc de prendre nos responsabilités!!!

Merci

*Denyse Leboeuf
Société de transport de Trois-Rivières (STTR)
Directrice du service de transport adapté*

Septembre 2007