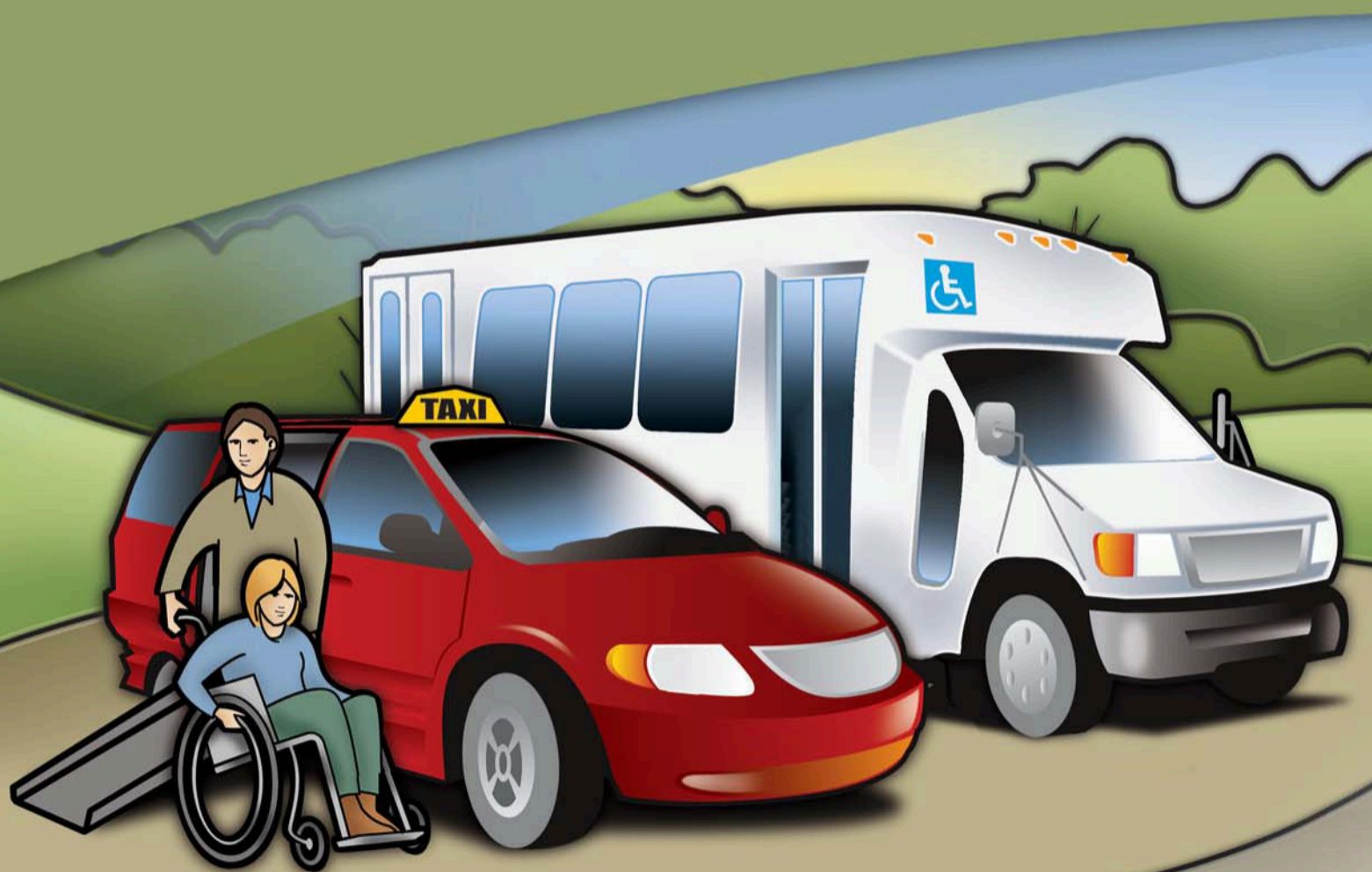


ÉTUDE SUR LES BESOINS ET LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

TRANSPORT ADAPTÉ



ÉTUDE SUR LES BESOINS ET LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

TRANSPORT ADAPTÉ



ISBN 2-550-46682-9
ISBN 2-550-466-83-7 (PDF)
Dépôt légal
Bibliothèque nationale, 2006

Mars 2006

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	9
CHAPITRE 1	
Sommaire de l'étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle admise au transport adapté	11
1.1 Méthodologie	11
1.2 QUESTION 1 : Quelles sont les caractéristiques de la clientèle?	13
1.2.1 Les caractéristiques socio-économiques des répondants	13
1.2.2 Les déplacements réalisés	14
1.2.3 Quelques aspects concernant la qualité des services de transport adapté	15
1.3 QUESTION 2 : Quels sont les besoins de la clientèle?	17
1.3.1 La proportion d'individus qui obtiennent des déplacements à la hauteur de l'ensemble de leurs besoins	17
1.3.2 La part que représentent les déplacements réalisés par la clientèle sur l'ensemble de ses besoins de déplacements exprimés	18
1.4 QUESTION 3 : Quel est le degré de satisfaction de la clientèle en regard de la qualité des services offerts ainsi que le niveau du sentiment de sécurité dans les déplacements?	20
1.4.1 Le taux de satisfaction de la clientèle en regard de la qualité des services offerts	20
1.4.2 Le niveau du sentiment de sécurité de la clientèle dans les déplacements	21
1.4.3 Les principaux points à améliorer pour mieux satisfaire les besoins de la clientèle	21
1.5 Conclusion	22
1.5.1 Caractéristiques des répondants et de leurs déplacements	22
1.5.2 Niveau d'adéquation entre l'offre de service et les besoins	22
1.5.3 Satisfaction quant à la qualité des services et à la sécurité dans les déplacements	23
CHAPITRE 2	
Point de vue des directeurs des organismes de transport adapté	25
2.1 Commentaires et plaintes des usagers	25

2.2 Point de vue des directeurs des OTA sur les principaux besoins à combler et les aspects à améliorer pour les usagers	26
2.2.1 Territoire desservi	26
2.2.2 Disponibilité du service	27
2.2.3 Formation des chauffeurs	27
2.2.4 Plage horaire	27
2.2.5 Durée du trajet	27
2.2.6 Ponctualité du service	28
2.2.7 Attitude du personnel	28
2.2.8 Confort à bord des véhicules	28
2.2.9 Sécurité	28
2.2.10 Procédure de réservation	28
2.2.11 Autres	28
2.3 Priorités d'action 2005	29
2.3.1 Véhicules	30
2.3.2 Offre et qualité de service	30
2.4 Priorités d'action 2006 et 2007	30
2.4.1 Offre et qualité de service	31
2.4.2 Véhicules	31
2.5 Refus de service	31
2.6 Cas particuliers	32
2.7 Consultation des usagers	33
2.8 Sondages sur la satisfaction et les besoins de la clientèle, et autres mécanismes d'évaluation des services offerts	33
2.9 Procédure pour le traitement des plaintes	33
2.10 Autres commentaires émis par les OTA	34
2.11 Conclusion	36

CHAPITRE 3

Point de vue des directeurs ou présidents des Regroupements des usagers du transport adapté ou des Comités des usagers du transport adapté	37
3.1 Commentaires et plaintes des usagers	37
3.2 Point de vue des RUTA et CUTA sur les principaux besoins à combler et les aspects à améliorer par l'OTA desservant leur territoire pour les usagers	38
3.2.1 Territoire desservi	38
3.2.2 Procédure de réservation	39

3.2.3	Disponibilité du service	39
3.2.4	Attitude du personnel	39
3.2.5	Formation des chauffeurs	40
3.2.6	Confort à bord du véhicule	40
3.2.7	Ponctualité du service	41
3.2.8	Plage horaire	41
3.2.9	Durée du trajet	41
3.2.10	Sécurité	41
3.2.11	Autres considérations	42
3.3	Point de vue des RUTA et CUTA sur les priorités d'action à retenir par l'OTA desservant leur territoire en 2005	43
3.3.1	La formation du personnel	43
3.3.2	Les véhicules	44
3.3.3	L'offre et la qualité de service	44
3.4	Point de vue des RUTA et CUTA sur les priorités d'action à retenir par l'OTA desservant leur territoire en 2006 et en 2007	44
3.4.1	Offre et qualité de service	45
3.4.2	Véhicules	45
3.5	Mécanisme pour le traitement des plaintes et des commentaires reçus	45
3.6	Concertation entre le RUTA ou le CUTA et le représentant des usagers au conseil d'administration de la société de transport en commun (STC) ou du conseil intermunicipal de transport (CIT)	45
3.7	Autres commentaires émis par les RUTA et CUTA	46
3.8	Conclusion	47
 CHAPITRE 4		
Point de vue des conseillers à l'intervention collective régionale de l'Office des personnes handicapées du Québec		49
4.1	Insatisfactions exprimées par les usagers du transport adapté	49
4.2	Principaux problèmes concernant le transport adapté soulevés lors de rencontres de concertation locale et régionale	50
4.3	Point de vue des conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ sur les principaux besoins à combler et les aspects à améliorer par les OTA du territoire	50
4.3.1	Territoire desservi	51
4.3.2	Plage horaire	51
4.3.3	Disponibilité du service	51
4.3.4	Formation des chauffeurs	51

4.3.5	Confort à bord du véhicule	52
4.3.6	Attitude du personnel	52
4.3.7	Procédures de réservation	52
4.3.8	Ponctualité	53
4.3.9	Durée du trajet	53
4.3.10	Sécurité	53
4.3.11	Autres considérations	53
4.4	Point de vue des conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ sur les priorités d'action à retenir en 2005 par les OTA situés sur leur territoire	53
4.4.1	Offre et qualité de service	54
4.4.2	Service hors territoire	54
4.4.3	Formation des chauffeurs	54
4.5	Point de vue des conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ sur les priorités d'action à retenir en 2006 et en 2007 par les OTA situés sur leur territoire	55
4.5.1	Offre et qualité de service	55
4.5.2	Plage horaire	55
4.5.3	Service hors territoire	55
4.6	Projets de création de nouveaux services de transport adapté	56
4.7	Autres commentaires	56
4.8	Conclusion	57
 CHAPITRE 5		
Synthèse		59
5.1	Les besoins de la clientèle	59
5.1.1	Le taux d'adéquation entre les besoins et l'utilisation des services de transport adapté	59
5.1.2	Les principaux besoins à combler	60
5.2	La satisfaction de la clientèle	61
5.2.1	Le taux de satisfaction à l'égard de la qualité des services	61
5.2.2	Le sentiment de sécurité dans les déplacements	62
 CONCLUSION		63

Liste des tableaux

TABLEAU 1

Représentativité de l'échantillon en comparaison
de la clientèle admise par type de déficience (Répertoire statistique 2003)12

TABLEAU 2

Proportion des déplacements (%) selon le type
de déficience par strate et pour le Québec14

TABLEAU 3

Proportion des déplacements (%) selon le motif
d'utilisation par strate et pour le Québec15

TABLEAU 4

Niveau d'adéquation par individu et par type
de déficience pour les strates et pour le Québec18

TABLEAU 5

Niveau d'adéquation des déplacements par motif
d'utilisation selon les strates et pour le Québec19

TABLEAU 6

Niveau d'adéquation pondéré des déplacements par groupe d'âge20

TABLEAU 7

Motifs des commentaires et des plaintes des usagers
adressés aux OTA au cours des 12 derniers mois25

TABLEAU 8

Principaux besoins à combler ou aspects à améliorer pour les usagers selon les OTA26

TABLEAU 9

Priorités d'action des OTA en 200529

TABLEAU 10

Priorités d'action des OTA en 2006 et en 200730

TABLEAU 11

Refus des OTA à des demandes de service au cours des 12 derniers mois31

TABLEAU 12

Motifs de refus des OTA à des demandes de service au cours des 12 derniers mois32

TABLEAU 13

Nombre de personnes handicapées admises non desservies
par les OTA compte tenu de leurs besoins particuliers32

TABLEAU 14

Motifs des commentaires et des plaintes des usagers
adressés aux RUTA et CUTA au cours des 12 derniers mois37

TABLEAU 15

Principaux besoins à combler ou aspects à améliorer
pour les usagers selon les RUTA et CUTA38

TABLEAU 16

Priorités d'action à retenir par les OTA en 2005 selon les RUTA et CUTA43

TABLEAU 17

Priorités d'action à retenir par les OTA en 2006 et en 2007 selon les RUTA et CUTA44

TABLEAU 18

Insatisfactions exprimées par les usagers du transport adapté à l'OPHQ49

TABLEAU 19

Principaux besoins à combler et aspects à améliorer par les OTA selon l'OPHQ50

TABLEAU 20

Priorités d'action à retenir par les OTA en 2005 selon l'OPHQ54

TABLEAU 21

Priorités d'action à retenir pour les OTA en 2006 et en 2007 selon l'OPHQ55

INTRODUCTION

Le ministère des Transports du Québec (MTQ) a pour mission d'assurer, sur tout le territoire québécois, la mobilité des personnes par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires. À titre de principal bailleur de fonds pour les services de transport adapté, le Ministère est aussi soucieux de s'assurer que ces services répondent aux besoins de la clientèle et de mesurer la satisfaction de celle-ci à l'égard de la qualité et de la sécurité des services offerts.

Dans ce contexte, à l'automne 2004, le MTQ demandait à tous les directeurs des organismes de transport adapté (OTA) d'acheminer un questionnaire à certains de leurs usagers sélectionnés au hasard dans le cadre de la réalisation de *l'Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle du transport adapté*. Près de 4 000 questionnaires ont ainsi été transmis aux usagers du transport adapté. Il s'agissait de la première étude de besoins en transport adapté effectuée à l'échelle du Québec depuis que le gouvernement verse des subventions pour soutenir les sociétés de transport et les municipalités offrant des services de transport adapté, soit depuis plus de 25 ans.

Parallèlement à cette étude, il s'avérait intéressant de connaître l'appréciation de la situation par les autres partenaires quant aux besoins et à la satisfaction de la clientèle du transport adapté et quant aux moyens à mettre en place pour s'y ajuster. C'est dans ce contexte qu'une collecte d'information a été réalisée, en novembre 2004, auprès des trois partenaires suivants : les directeurs des OTA, les directeurs ou présidents des Regroupements des usagers du transport adapté (RUTA) et des Comités des usagers du transport adapté (CUTA), qui ont pour mission première de défendre les droits des usagers, ainsi que les analystes des directions de l'intervention collective régionale de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ). Des questionnaires distincts, comprenant un bloc de questions communes, ont été conçus pour chacun de ces partenaires par le MTQ, avec la collaboration de l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ) et de l'OPHQ.

Le présent document dresse les grandes lignes des résultats obtenus dans le cadre du sondage effectué auprès de la clientèle, ainsi que de la collecte d'information réalisée auprès des responsables des représentants des OTA, des RUTA, des CUTA et de l'OPHQ.

Le MTQ tient à remercier tous ceux et celles qui ont contribué à mieux cerner les besoins et la satisfaction de la clientèle en matière de transport adapté : en premier lieu les usagers, qui ont répondu au questionnaire, puis les représentants des OTA, des RUTA, des CUTA et de l'OPHQ qui ont collaboré dans le cadre de la collecte d'information.

CHAPITRE 1

Sommaire de l'étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle admise au transport adapté

Ce sommaire présente les principaux constats de l'évaluation des besoins et de la satisfaction de la clientèle admise au transport adapté. Il est largement inspiré de *l'Évaluation des besoins et de la satisfaction de la clientèle admise au transport adapté aux personnes handicapées* (octobre 2005), rapport produit par Louis-François Chabot pour le MTQ et soumis à l'École nationale d'administration publique (ENAP) en vue de l'obtention du diplôme de maîtrise en administration publique.

1.1 Méthodologie

La population visée par l'étude comprend toutes les personnes admises au transport adapté public subventionné par le MTQ, soit près de 65 000 personnes handicapées. Ces personnes sont réparties dans près de 900 municipalités du Québec, lesquelles sont desservies par 93 OTA.

L'enquête a été réalisée par questionnaire transmis par la poste. Un prétest a été réalisé en septembre 2004 auprès d'un groupe de personnes handicapées afin de s'assurer que les questions étaient pertinentes et bien comprises, et que le vocabulaire utilisé était à la portée de tous. L'enquête s'est tenue entre le 4 novembre 2004 et le 10 janvier 2005. Les questions ont porté toutefois sur les 12 mois précédents.

Le mandat de l'étude consistait à dresser le profil de la clientèle, à mesurer le niveau de réponse des OTA aux besoins de cette clientèle et à évaluer son niveau de satisfaction et de sécurité. Les questions sur lesquelles repose cette évaluation sont les suivantes :

- 1- Quelles sont les caractéristiques de la clientèle?
- 2- Quels sont les besoins de la clientèle?
- 3- Quel est le degré de satisfaction de la clientèle en regard de la qualité des services offerts et le niveau de perception de la sécurité dans les déplacements?

L'analyse des résultats de l'évaluation ainsi que les faits saillants en regard de chacune des trois questions d'évaluation sont présentés dans les sections suivantes.

Étant donné la diversité des OTA bénéficiant du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées, tant en ce qui concerne leur taille que leur mode d'exploitation, il importait de privilégier une stratégie de recherche qui tienne compte des diverses réalités dans lesquelles ils évoluent. Pour ce faire, les 93 OTA ont été regroupés selon le nombre de clients admis, comme suit :

- Strate des « petits » OTA (de 45 à 299 clients admis) : 47
- Strate des « moyens » OTA (de 300 à 999 clients admis) : 36

- Strate des « grands » OTA (de 1 000 à 4 000 clients admis) : 9
- Société de transport de Montréal (STM) : 16 184 clients admis.

Chaque OTA a reçu un nombre prédéterminé de questionnaires, qu'il devait acheminer par la poste à certains de ses usagers sélectionnés de façon aléatoire, selon une méthode de sélection systématique qui lui avait été transmise. Au total, 3 802 usagers du transport ont reçu le questionnaire et, de ce nombre, 1 614 usagers ont répondu à l'enquête, ce qui donne un taux de réponse de 42 %. Ce taux s'avère très satisfaisant pour une enquête par sondage postal, le taux de retour pour un tel type d'enquête se situant habituellement entre 20 et 40 %.

Dans l'ensemble, les résultats pour le Québec présentent un niveau de confiance de 98 %, comportant une marge d'erreur de + ou – 3 %. Si l'on compare le profil des répondants avec celui de la clientèle admise, on constate que l'échantillon est très représentatif, comme le montre le tableau suivant :

TABLEAU 1
Représentativité de l'échantillon en comparaison
de la clientèle admise par type de déficience

(Répertoire statistique 2003)

Type de déficience	Échantillon (%)	Clientèle admise (%)	Variation (%)
Motrice ou organique en fauteuil roulant	36,62 %	37,53 %	- 0,91 %
Motrice ou organique ambulatoire	28,65 %	28,80 %	- 0,15 %
Intellectuelle	25,35 %	23,51 %	+ 1,84 %
Psychique	2,73 %	4,29 %	- 1,56 %
Visuelle	5,25 %	4,74 %	- 0,51 %
Autres	1,40 %	1,13 %	+ 0,27 %
Total	100,00 %	100,00 %	

Le niveau de confiance est toutefois légèrement inférieur et la marge d'erreur un peu plus grande lorsque l'on considère les résultats selon la strate. Ainsi, le niveau de confiance est de 96 % pour les données concernant les strates des « petits » et « moyens » OTA, de 93 % pour celles des « grands » OTA et de 95 % pour celles de la STM, tandis que la marge d'erreur est de + ou – 5 % pour chacune de ces strates.

Une pondération des résultats a été effectuée pour tenir compte du poids relatif de chacune des strates d'OTA par rapport à l'ensemble du Québec. Cependant, à l'intérieur d'une même strate, il n'y a pas eu de pondération pour corriger le poids relatif des répondants selon le type de déficience. Ainsi, il est possible qu'il y ait eu certains biais d'autosélection, c'est-à-dire que les répondants pour une strate donnée aient des caractéristiques qui ne reflètent pas nécessairement celles de l'ensemble de la population admise pour cette strate. Par exemple, à la STM, nous avons noté que les personnes en fauteuil roulant semblent surreprésentées par rapport aux données du Répertoire statistique 2003

du transport adapté, du MTQ (43,59 % pour l'échantillon de la STM contre 33,38 % pour les données du Répertoire statistique 2003). De même, inversement, les personnes en fauteuil roulant de l'échantillon des « moyens » OTA semblent sous-représentées par rapport aux données du Répertoire statistique 2003 (32,87 % pour l'échantillon des « moyens » OTA contre 43,40 % pour les données du Répertoire statistique 2003). De nombreux facteurs pourraient expliquer la présence de biais d'autosélection. Les personnes qui ont répondu en plus grand nombre sont possiblement plus motivées par le sujet, soit parce qu'elles sont plus dépendantes du service ou qu'elles souhaiteraient voir leur offre de service mieux adaptée aux besoins qui leur sont propres. Les diverses données concernant les personnes en fauteuil roulant pour les strates des « moyens » OTA et de la STM doivent donc être interprétées avec prudence.

Enfin, il importe de rappeler que cette enquête, menée à l'automne 2004, couvrait les 12 mois précédents. Les opinions émises par les usagers quant à leurs besoins et à leur satisfaction se rapportent donc à cette période. Il s'agit d'un portrait de la situation à une période donnée, et non pas d'un portrait évolutif. Par conséquent, toute modification apportée ultérieurement par les OTA ayant pour effet de mieux répondre aux besoins de la clientèle et d'accroître son niveau de satisfaction n'est pas prise en compte dans ce chapitre.

1.2 QUESTION 1 : Quelles sont les caractéristiques de la clientèle?

La question portant sur les caractéristiques de la clientèle a été abordée dans un sens large, s'intéressant tant aux caractéristiques socio-économiques des personnes admises qu'aux déplacements réalisés et à certaines dimensions « critiques » de l'utilisation des services de transport adapté. Dans l'ensemble, ces caractéristiques sont fort variables d'une strate d'OTA à l'autre.

1.2.1 Les caractéristiques socio-économiques des répondants

L'échantillon de l'ensemble du Québec comprend plus de femmes (60 %) que d'hommes (40 %). Le revenu moyen annuel brut pondéré¹ pour l'ensemble des répondants est de 13 391 \$. Celui-ci augmente avec la taille des OTA, passant de 10 668 \$ pour la clientèle des « petits » OTA à 16 452 \$ pour celle de la STM, ce qui est nettement en deçà du revenu moyen par habitant au Québec (28 595 \$). À titre indicatif, le seuil de pauvreté au Québec est établi à 10 800 \$ pour une personne seule. Quant à la variable « type de résidence », indicateur du niveau d'autonomie de la clientèle, 58 % des répondants habitent dans une résidence de type autonome tandis que 42 % habitent dans une résidence de type supervisée. En examinant cette variable selon la taille des OTA, on observe que la proportion de répondants habitant dans une résidence de type autonome est plus élevée dans les OTA ayant un plus grand nombre de clients.

¹ Pour tous les résultats de l'étude concernant l'ensemble du Québec, le nombre de répondants dans chaque échantillon de chacune des strates est ramené à la part que représente cette strate dans l'ensemble de la population admise au transport adapté au Québec.

L'âge moyen des répondants est de 55 ans. Celui-ci augmente en fonction de la taille des OTA : il est de 51 ans pour les « petits » OTA, de 53 ans pour les « moyens », de 55 ans pour les « grands » et de 63 ans pour la STM. À l'échelle du Québec, les personnes ayant une déficience motrice ou organique en fauteuil roulant et ambulatoires représentent respectivement 37 % et 29 % de la clientèle, tandis que les personnes ayant une déficience intellectuelle, psychique et visuelle sont représentées dans des proportions de 25 %, 3 % et 5 % respectivement (tableau 1). On constate que la proportion de personnes ayant une déficience motrice ou organique (ambulatoires et en fauteuil roulant) tend à augmenter au fur et à mesure que la taille des OTA croît, tandis qu'on note la situation inverse quant à la proportion de personnes ayant une déficience intellectuelle.

1.2.2 Les déplacements réalisés

La très grande majorité des répondants (86 %) affirme avoir utilisé le transport adapté durant la dernière année. Pour ce qui est des déplacements effectués à l'échelle du Québec selon le type de déficience des répondants (tableau 2), 42 % des déplacements sont réalisés par la clientèle ayant une déficience intellectuelle bien que celle-ci ne représente, comme cela est indiqué dans le tableau 1, que le quart (25 %) de la clientèle. De leur côté, les personnes ayant une déficience motrice ou organique se déplaçant en fauteuil roulant, qui représentent 37 % de la clientèle, effectuent 27 % des déplacements.

TABLEAU 2
Proportion des déplacements (%) selon le type de déficience
par strate et pour le Québec

Type de déficience	« Petits » OTA	« Moyens » OTA	« Grands » OTA	STM	Québec
Motrice ou organique (fauteuil roulant)	20 %	23 %	27 %	37 % ²	27 %
Motrice ou organique (ambulatoire)	12 %	15 %	28 %	30 %	22 %
Intellectuelle	57 %	54 %	36 %	24 %	42 %
Psychique	5 %	4 %	2 %	2 %	3 %
Visuelle	3 %	3 %	6 %	6 %	5 %
Autres	3 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

En ce qui concerne les déplacements réalisés selon les catégories d'âge des répondants, il ressort que les personnes âgées de 20 à 60 ans (la population active) effectuent près des trois quarts des déplacements (72 %), bien qu'elles représentent la moitié (51 %)

² Rappelons que, pour la STM, la proportion des personnes en fauteuil roulant (43 %) ayant répondu au sondage est plus élevée que celle de la clientèle admise (33 % selon le *Répertoire statistique 2003 – Transport adapté*), ce qui a pour effet de surreprésenter la part des déplacements effectués par cette clientèle (27 % selon le *Répertoire statistique 2003 – Transport adapté*).

de la clientèle admise. Par ailleurs, la situation est différente pour les personnes âgées de plus de 60 ans. En effet, bien que celles-ci représentent près de la moitié (45 %) de la clientèle, elles ne réalisent que le quart (25 %) des déplacements.

Enfin, les principaux motifs d'utilisation du transport adapté pour l'ensemble du Québec (tableau 3) sont, par ordre d'importance, le travail (41 %), les loisirs (29 %) et la santé (17 %). Pour toutes les strates d'OTA, le travail constitue le premier motif de déplacement. Toutefois, la STM se démarque des autres strates car la santé y occupe le deuxième rang sur le plan des motifs de déplacement (28 %), devant les loisirs (25 %). Cela peut s'expliquer par la concentration d'établissements de santé à Montréal, qui a un effet d'attraction significatif sur la clientèle.

TABLEAU 3
Proportion des déplacements (%) selon le motif d'utilisation
par strate et pour le Québec

Motifs	« Petits » OTA	« Moyens » OTA	« Grands » OTA	STM	Québec
Travail	42 %	51 %	39 %	33 %	41 %
Études	9 %	7 %	7 %	7 %	7 %
Santé	11 %	10 %	17 %	28 %	17 %
Loisirs	34 %	27 %	31 %	25 %	29 %
Affaires personnelles	4 %	5 %	6 %	7 %	6 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

1.2.3 Quelques aspects concernant la qualité des services de transport adapté

La dimension relative à la qualité des services reçus par les répondants est d'autant plus importante dans le contexte où une bonne partie de la clientèle est fortement dépendante du transport adapté : en effet, 45 % de la clientèle ne dispose d'aucun autre moyen de transport, constituant ainsi une clientèle dite captive. Certaines contraintes (temps d'attente pour la réservation, refus, heure modifiée) reliées à l'utilisation des services ont été analysées en regard des déplacements occasionnels³, qui ne représentent toutefois que le quart des déplacements réalisés. Seule la question portant sur l'oubli de la clientèle concernait tant les déplacements réguliers qu'occasionnels. Il ressort des résultats obtenus que la qualité des services est liée à la taille des OTA à plusieurs égards : les plus grands OTA, qui desservent plusieurs milliers d'usagers, ont de la difficulté à offrir des services aussi satisfaisants pour les usagers que ceux de plus petite taille.

³ Un déplacement occasionnel ne présente pas un caractère répétitif et nécessite une réservation préalable.

À l'échelle du Québec, 72 % des répondants affirment avoir fait au moins une demande de déplacement occasionnel au cours de la dernière année⁴. Lorsqu'ils réservent ces déplacements par téléphone, ils attendent « en ligne » 6,5 minutes en moyenne avant de parler à un répartiteur. Le temps d'attente moyen au téléphone augmente avec la taille de l'OTA : 1,8 minute pour les « petits », 2,3 minutes pour les « moyens », 4,9 minutes pour les « grands » et 17 minutes pour la STM⁵. Une fois leur demande de réservation formulée, les usagers doivent attendre en moyenne près de deux heures (117 minutes) pour que l'OTA confirme cette réservation. Ce délai est de 100 minutes pour les « petits » OTA, de 146 minutes pour les « moyens » OTA et de 167 minutes pour les « grands » OTA, soit près de trois heures. À la STM cependant, ce délai n'est que de 25 minutes⁶, ce qui représente un écart considérable par rapport aux autres strates. Il importe par ailleurs de préciser qu'un usager peut réserver plus d'un déplacement au cours d'un même appel, ce qui peut avoir pour effet de prolonger le temps de traitement de sa demande.

Pour l'ensemble des OTA, 63 % des répondants disent toujours obtenir l'heure à laquelle ils souhaitent réaliser leur déplacement occasionnel. Parmi ceux qui n'obtiennent pas toujours l'heure souhaitée (37 % des répondants), 80 % disent se faire offrir une autre heure de déplacement en échange, heure que la très grande majorité (94 %) accepte. La proportion de répondants qui indiquent toujours obtenir l'heure désirée tend à être inversement proportionnelle à la taille de l'OTA. Ainsi, cette proportion est de 73 % dans les « petits » OTA, de 70 % dans les « moyens », de 59 % dans les « grands » et de 54 % à la STM.

Une fois les déplacements occasionnels réservés et confirmés, 14 % des répondants affirment que leur OTA a modifié l'heure convenue de leur déplacement sans avertissement, et ce, en moyenne 4 fois au cours de la dernière année. Cette proportion est plus faible dans les « petits » et « moyens » OTA (6 % et 10 %) que dans les « grands » OTA et à la STM (21 % et 17 %).

Une personne sur cinq (20 %) dit avoir été oubliée par son OTA, à l'aller ou au retour, en moyenne 2 fois au cours des derniers 12 mois lors de déplacements effectués sur une base régulière ou occasionnelle. La part des usagers oubliés augmente aussi avec la taille des strates d'OTA : 10 % pour les « petits », 14 % pour les « moyens », 25 % pour les « grands » et 31 % pour la STM.

⁴ Selon les données du *Répertoire statistique 2003 – Transport adapté*, du MTQ, les déplacements occasionnels comptent pour 24 % de l'ensemble des déplacements effectués.

⁵ Rappelons que ce sondage couvrait les 12 mois précédant l'enquête, au moment où le système Accès V était encore en période de rodage à la STM. Selon un sondage de cette société mené auprès de sa clientèle, le temps d'attente moyen pour parler à un répartiteur de la STM était de 3,1 minutes en novembre 2004 et le temps de traitement d'une demande de réservation était de 2,4 minutes en moyenne à cette même période.

⁶ Idem.

Près du quart des répondants ayant fait une demande de déplacement occasionnel (23 %) se l'est vu refuser dans la dernière année: en moyenne 3 fois. À la STM, la demande pour les déplacements occasionnels dépasse largement l'offre de service. Le taux de refus y est beaucoup plus élevé, soit 44 %, en moyenne 3 fois au cours des 12 derniers mois. Interrogée sur les conséquences de ne pas réaliser tous ses déplacements comme souhaités (refus, heure modifiée), près de 45 % de la clientèle touchée affirme avoir raté des activités ayant trait à son intégration dans la société.

1.3 QUESTION 2 : Quels sont les besoins de la clientèle?

Les besoins de la clientèle ont été analysés du point de vue du degré d'adéquation entre l'offre et la demande, en particulier en ce qui a trait au service donné par les OTA en regard de la demande de déplacements de la clientèle. Ainsi, l'atteinte de l'objectif principal du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées, soit d'offrir des services à la clientèle en fonction de ses besoins, a été mesurée à l'échelle du Québec. Nous avons analysé ce degré d'adéquation sous deux angles :

- 1- La proportion d'individus qui obtiennent des déplacements à la hauteur de l'ensemble de leurs besoins;
- 2- La part que représentent les déplacements réalisés par la clientèle sur l'ensemble de ses besoins de déplacements exprimés.

1.3.1 La proportion d'individus qui obtiennent des déplacements à la hauteur de l'ensemble de leurs besoins

Selon ce premier angle d'analyse, les deux tiers (66 %) de tous les répondants (tableau 4) déclarent avoir un niveau d'utilisation qui répond à l'ensemble de leurs besoins. En comparant ce niveau d'adéquation à celui obtenu dans chaque strate, il apparaît que la STM obtient le plus faible degré d'adéquation: moins de la moitié (46 %) des usagers y voient leurs besoins de déplacements pleinement satisfaits. Les usagers des «grands» OTA bénéficient pour leur part du taux d'adéquation le plus fort, soit 75 %. Si l'on exclut les usagers de la STM, le niveau global d'adéquation s'élève approximativement à 73 %, ce qui revient à dire que trois personnes handicapées sur quatre reçoivent des services qui correspondent à leurs besoins. La STM présente pour sa part des problématiques particulières qui expliquent l'écart de cet OTA par rapport aux autres quant au niveau d'adéquation: le quart de la clientèle admise au Québec, clientèle plus lourdement handicapée, congestion, concentration des services spécialisés, etc.

Le niveau d'adéquation varie aussi selon le type de déficience. Ainsi, ce sont les personnes présentant une déficience intellectuelle qui ont le taux d'adéquation le plus élevé (70 %), tandis que celles ayant une déficience visuelle ou psychique ont les plus bas taux d'adéquation, se situant autour de 56 %. Des niveaux d'adéquation sous les valeurs

observées à l'échelle du Québec sont notables à la STM pour les personnes ayant une déficience motrice ou organique (ambulatoires et en fauteuil roulant), intellectuelle et psychique, ainsi que dans les « moyens » OTA pour la clientèle ayant une déficience visuelle.

En analysant les caractéristiques d'utilisation des personnes dont les besoins ne sont pas complètement satisfaits à l'échelle du Québec (34 %), ces dernières indiquent être nettement plus limitées que l'ensemble des répondants relativement à plusieurs des dimensions de l'offre de service (refus, déplacements de soir, de fin de semaine et à l'extérieur du territoire de l'OTA).

TABLEAU 4
Niveau d'adéquation par individu et par type de déficience
selon les strates et pour le Québec

Type de déficience	« Petits » OTA	« Moyens » OTA	« Grands » OTA	STM	Québec
Motrice ou organique (fauteuil roulant)	65 %	64 %	75 %	43 %	62 %
Motrice ou organique (ambulatoire)	75 %	71 %	77 %	43 %	66 %
Intellectuelle	81 %	77 %	75 %	61 %	70 %
Psychique	81 %	57 %	57 %	40 %	56 %
Visuelle	65 %	50 %	63 %	55 %	57 %
Autres*	50 %	100 %	100 %	100 %	93 %
Adéquation moyenne pondérée	74 %	70 %	75 %	46 %	66 %

* Le faible nombre d'individus contenus dans la classe « Autres » empêche de généraliser à l'ensemble du Québec les résultats de cette classe en particulier.

1.3.2 La part que représentent les déplacements réalisés par la clientèle sur l'ensemble de ses besoins de déplacements exprimés

Quant au degré de réponse à la demande selon le deuxième angle d'analyse, c'est-à-dire selon la part des déplacements réalisés par la clientèle par rapport à l'ensemble de ses besoins de déplacements, l'adéquation est de 69 % pour l'ensemble du Québec. Bien que cette valeur soit supérieure à la première approche (66 %), la situation reste néanmoins sensiblement la même pour la plupart des strates : elles obtiennent chacune une adéquation d'environ 73 %, sauf celle de la STM qui est de 56 %. Comme pour la première méthode d'adéquation, les personnes ayant une déficience intellectuelle sont celles qui déclarent le plus fort degré d'adéquation en matière de déplacements pour l'ensemble du Québec (76 %), et ce, dans chacune des strates. Le plus faible degré d'adéquation

concerne les déplacements effectués par les personnes ayant une déficience visuelle (60 %), notamment dans la strate des « petits » OTA. À la STM, le plus faible degré d'adéquation se rattache aux déplacements effectués par les personnes en fauteuil roulant.

TABEAU 5
Niveau d'adéquation des déplacements par motif d'utilisation
selon les strates et pour le Québec

Motifs	« Petits » OTA	« Moyens » OTA	« Grands » OTA	STM	Québec
Travail	76 %	79 %	78 %	63 %	74 %
Études	74 %	78 %	76 %	55 %	71 %
Santé	74 %	69 %	71 %	59 %	68 %
Loisirs	75 %	68 %	73 %	58 %	68 %
Affaires personnelles	40 %	56 %	54 %	33 %	47 %
Total pondéré	73 %	73 %	73 %	56 %	69 %

Lorsque l'on considère le niveau d'adéquation entre l'offre et la demande selon le motif de déplacement, il ressort que le travail obtient le meilleur taux d'adéquation (74 %), tandis que le motif affaires personnelles est celui pour lequel le niveau d'adéquation est le plus faible, soit 47 %, comme le montre le tableau 5, en particulier dans les « petits » OTA et à la STM. Cet écart de près de 30 % entre le motif travail et le motif affaires personnelles n'est pas surprenant, étant donné que ce dernier motif concerne des déplacements occasionnels qui sont offerts sur une base résiduelle. Pour les motifs santé et loisirs, le niveau d'adéquation pour l'ensemble du Québec est très proche du niveau d'adéquation moyen de 69 %.

Par ailleurs, il est intéressant d'observer le niveau d'adéquation des déplacements réalisés par groupe d'âge (tableau 6). On y observe, en excluant le groupe des 0 à 9 ans, le plus haut taux d'adéquation chez les utilisateurs de 30 à 39 ans (80 %), tandis que les plus bas taux se trouvent parmi les utilisateurs âgés de 60 à 69 ans (64 %) et ceux âgés de 90 à 99 ans (63 %).

TABLEAU 6
Niveau d'adéquation pondéré des déplacements par groupe d'âge

Groupes d'âge	Besoins satisfaits	Besoins non satisfaits	Besoins satisfaits (%)
0-9 ans*	1 194	340	89 %
10-19 ans	8 956	6 356	73 %
20-29 ans	47 250	37 348	67 %
30-39 ans	51 148	24 722	80 %
40-49 ans	66 486	55 780	67 %
50-59 ans	47 994	35 430	70 %
60-69 ans	33 826	23 804	64 %
70-79 ans	20 906	16 256	68 %
80-89 ans	15 334	10 844	70 %
90-99 ans	1 546	2 030	63 %
Total	294 640	212 910	69 %

* Le faible nombre d'individus dans le groupe des 0 à 9 ans empêche de généraliser à l'ensemble du Québec les résultats de cette classe en particulier.

1.4 QUESTION 3 : Quel est le degré de satisfaction de la clientèle en regard de la qualité des services offerts ainsi que le niveau du sentiment de sécurité dans les déplacements?

S'intéresser à la satisfaction de la clientèle en regard de la qualité et de la sécurité des services est une façon d'être à l'écoute des besoins de la clientèle du transport adapté. Ainsi, cette troisième question d'évaluation concerne la satisfaction exprimée par les répondants en regard des principaux services de transport adapté offerts ainsi que leur sentiment de sécurité dans les déplacements. Par ailleurs, les répondants ont aussi indiqué les principaux éléments à améliorer dans les services afin de mieux répondre à leurs besoins.

1.4.1 Le taux de satisfaction de la clientèle en regard de la qualité des services offerts

La satisfaction globale de l'ensemble des répondants à l'égard des principales dimensions de la qualité des services atteint 82 %. Cependant, la clientèle des « grands » OTA (79 %) et celle de la STM (75 %) se déclarent globalement moins satisfaites des services obtenus que celles des « petits » (88 %) et des « moyens » OTA (87 %). Les plus hauts taux de satisfaction déclarés par les répondants concernent les éléments suivants : la connaissance des trajets par le chauffeur (90 %), l'accueil et l'amabilité du chauffeur (88 %) ainsi que l'accueil et la politesse au moment de la réservation (87 %). Cependant, il est à noter que le taux de satisfaction à l'égard de l'accueil et de l'amabilité du chauffeur est moindre en ce qui concerne les chauffeurs de véhicule-taxi à contrat avec les « grands » OTA (81 %) et les chauffeurs de véhicule-taxi et de taxi adapté à contrat avec la STM (80 % et 79 %).

respectivement). L'aide du chauffeur au regard des besoins particuliers de la clientèle obtient aussi un taux global de satisfaction élevé (86 %), mais ce taux varie selon le mode de transport le plus souvent utilisé : 89 % pour le taxi adapté (83 % à la STM), 88 % pour le minibus, et 83 % pour le véhicule-taxi (76 % pour les « grands » OTA).

Pour ce qui est des plus bas taux de satisfaction, ils portent sur la variété des destinations offertes à l'extérieur du territoire desservi par l'OTA (61 %), les heures de service la fin de semaine (75 %) ou le soir (77 %), le délai exigé pour réserver les déplacements occasionnels (76 %) et la ponctualité du service à l'aller et au retour (76 %). En comparant ces résultats avec ceux obtenus par strate, peu de variations sont observées, sauf en ce qui a trait au temps d'attente au téléphone pour réserver les déplacements occasionnels : cet élément obtient les plus faibles taux de satisfaction dans les « grands » OTA (78 %) et à la STM (55 %) en comparaison avec ceux des « petits » (93 %) et des « moyens » OTA (92 %).

1.4.2 Le niveau du sentiment de sécurité de la clientèle dans les déplacements

Les usagers se sentent en sécurité lorsqu'ils utilisent les services de transport adapté, comme en témoigne le taux de 88 % s'appliquant pour l'ensemble du Québec. Ce fort sentiment de sécurité dans les déplacements varie peu d'une strate d'OTA à l'autre. Les diverses composantes de sécurité tournent autour de cette valeur globale de 88 %, sauf pour un élément : l'insécurité ressentie face au comportement de certains passagers (manifestations d'impatience, gestes agressifs ou menaçants, etc.), avec un taux de 82 % (77 % à la STM).

En ce qui a trait à l'aide du chauffeur durant l'embarquement et le débarquement, élément pour lequel le niveau global de sécurité est de 88 %, on remarque que ce taux est moins élevé pour les chauffeurs de véhicule-taxi (84 %) que pour ceux des minibus (89 %) et du taxi adapté (90 %). Le niveau de sécurité y est notamment moins élevé à l'égard des chauffeurs de véhicule-taxi à contrat avec les « grands » OTA (79 %).

1.4.3 Les principaux points à améliorer pour mieux satisfaire les besoins de la clientèle

Bien que dans l'ensemble le taux de satisfaction de la clientèle semble élevé à l'égard de la qualité des services offerts et de la sécurité dans les déplacements, plusieurs répondants ont souligné les points les plus importants à améliorer pour que les OTA satisfassent mieux leurs besoins. Ainsi, les deux aspects les plus fréquemment mentionnés sont : d'améliorer la ponctualité des déplacements à l'aller et au retour (17 %) et de diminuer le délai de réservation pour les déplacements occasionnels (14 %). En analysant les résultats par strate, il ressort que la durée des trajets figure parmi les principales recommandations des répondants des « petits » (11 %), « moyens » (10 %) et « grands » OTA (12 %), alors qu'à la STM, le temps d'attente au téléphone pour réserver les déplacements occasionnels (21 %) correspond à leur préoccupation première.

1.5 Conclusion

L'étude menée auprès de la clientèle a permis de mieux cerner les caractéristiques de celle-ci, d'établir le niveau d'adéquation entre le service offert par les OTA et les besoins des usagers, et enfin de sonder la satisfaction de ceux-ci et leur niveau de sécurité à l'égard de certaines dimensions des services reçus. En voici les points saillants.

1.5.1 Caractéristiques des répondants et de leurs déplacements

- La clientèle a des revenus moyens nettement en deçà du revenu moyen par habitant au Québec. L'âge moyen de la clientèle est de 55 ans, et cette moyenne augmente en fonction de la taille des OTA, pour atteindre 63 ans à la STM. Près de la moitié de la clientèle (45 %) est captive, c'est-à-dire qu'elle ne dispose d'aucun autre moyen que le transport adapté pour effectuer ses déplacements.
- Plus la taille des OTA augmente, plus la part de la clientèle ayant une déficience physique (personnes en fauteuil roulant et personnes ambulatrices) augmente, tandis que la proportion des personnes ayant une déficience intellectuelle diminue.
- À l'échelle du Québec, les personnes qui ont une déficience intellectuelle représentent le quart de la clientèle (25 %), bien qu'elles effectuent 40 % des déplacements. Les personnes âgées de 65 ans et plus, qui constituent près de la moitié de la clientèle (45 %), n'effectuent que le quart des déplacements (25 %).
- Le travail est le motif principal de déplacement (41 %), suivi des loisirs (29 %) et de la santé (17 %).
- Plus la taille des OTA augmente, plus ceux-ci ont de la difficulté à offrir un service de qualité; ainsi, à l'échelle du Québec, plus du tiers de la clientèle n'effectue pas ses déplacements occasionnels au moment souhaité, et cette situation est plus marquée au fur et à mesure que s'accroît la taille des OTA. Toutefois, la plupart des OTA offrent à l'utilisateur une autre heure pour effectuer son déplacement, heure que la très grande majorité (94 %) de la clientèle accepte.

1.5.2 Niveau d'adéquation entre l'offre de service et les besoins

- Les deux tiers de la clientèle (66 %) considèrent que les services de transport adapté correspondent à l'ensemble de leurs besoins.
- Pour le tiers de la clientèle (34 %), l'offre de service est insuffisante en raison des refus de service ou du fait de ne pas pouvoir se déplacer comme souhaité le soir, les fins de semaine ou à l'extérieur du territoire de l'OTA où elle est admise.
- Vue sous l'angle des déplacements, l'adéquation entre les besoins et l'utilisation des services de transport adapté est la plus forte pour le motif travail (74 %) et la plus faible pour le motif affaires personnelles (47 %).
- Les personnes qui ont une déficience intellectuelle sont celles qui déclarent le plus fort degré d'adéquation (70 %) en ce qui concerne les déplacements par rapport à leurs besoins, tandis que celles qui ont une déficience visuelle ou psychique présentent les taux d'adéquation les plus faibles, soit 57 % et 56 % respectivement.

1.5.3 Satisfaction quant à la qualité des services et à la sécurité dans les déplacements

- Le taux de satisfaction globale de la clientèle quant à la qualité des services offerts est de 82 %. La connaissance des trajets par le chauffeur, l'accueil et l'amabilité de celui-ci ainsi que l'accueil et la politesse au moment de la réservation sont les trois aspects du service qui génèrent le plus de satisfaction de la clientèle. Les éléments pour lesquels le taux de satisfaction est moins élevé sont les suivants : la variété des destinations offertes à l'extérieur du territoire de l'OTA, les heures de service en soirée et en fin de semaine, les délais exigés pour réserver des déplacements occasionnels ainsi que la ponctualité.
- À l'échelle du Québec, le taux de satisfaction quant au sentiment de sécurité dans les déplacements en transport adapté est de 89 %. L'élément pour lequel le taux de satisfaction est le plus faible (82 %) se rapporte au comportement de certains passagers : manifestations d'impatience, gestes agressifs ou menaçants, etc.
- Dans l'ensemble, les répondants ont indiqué trois principaux points à améliorer au chapitre du transport adapté : la ponctualité, les délais de réservation pour les déplacements occasionnels et la durée des trajets. Ce dernier élément revient le plus souvent chez les usagers des « petits », « moyens » et « grands » OTA, tandis que pour les usagers de la STM, il est plus important de diminuer le temps d'attente au téléphone pour réserver les déplacements occasionnels.

CHAPITRE 2

Point de vue des directeurs des organismes de transport adapté

La collecte de données auprès des directeurs des OTA a été réalisée à l'automne 2004. Tous les OTA ont répondu au questionnaire qui leur avait été transmis, soit 98 au total⁷.

2.1 Commentaires et plaintes des usagers

La très grande majorité des OTA (84 sur 98) reçoivent des commentaires ou des plaintes de la part des usagers. Les commentaires et les plaintes des usagers adressés aux OTA au cours des 12 derniers mois concernent surtout l'horaire du service (50 %), la durée du trajet (49 %), le territoire desservi (40 %) et la ponctualité (39 %). Le tableau 7 présente les résultats obtenus pour chacun des motifs proposés.

TABLEAU 7
Motifs des commentaires et des plaintes des usagers adressés aux OTA
au cours des 12 derniers mois (N=84)

Motifs	Nombre d'OTA	%
Horaire du service	42	50 %
Durée du trajet	41	49 %
Territoire desservi	34	40 %
Ponctualité du service	33	39 %
Changement d'horaire	29	35 %
Client oublié	29	35 %
Refus de service	25	30 %
Attitude du personnel	24	29 %
Formation des chauffeurs	21	25 %
Procédure de réservation	20	24 %
Confort lors du déplacement	18	21 %
Coût du passage	10	12 %
Erreur de destination	9	11 %
Lacune relative à la sécurité	9	11 %
Blessures	6	7 %
Condition générale du véhicule	6	7 %
Autre motif	4	5 %

⁷ Ce nombre diffère du nombre d'OTA mentionné au chapitre 1 (93 OTA) car les 6 OTA regroupés sous le Conseil régional de transport de Lanaudière ont répondu séparément dans le cadre de la collecte de données.

2.2 Point de vue des directeurs des OTA sur les principaux besoins à combler et les aspects à améliorer pour les usagers

Cette section tente de refléter le plus précisément possible les besoins exprimés par les OTA pour chacune des catégories du tableau 8, qui présente les résultats obtenus pour chacun des besoins à combler ou aspects à améliorer pour les usagers. Le territoire desservi est le principal besoin à combler ou aspect à améliorer désigné par les OTA (62 %). Viennent ensuite la disponibilité du service (50 %) et la formation (48 %), ainsi que la plage horaire (43 %) et la durée du trajet (41 %).

TABLEAU 8
Principaux besoins à combler ou aspects à améliorer
pour les usagers selon les OTA (N=98)

Besoins à combler ou aspects à améliorer	Nombre d'OTA	%
Territoire desservi	61	62 %
Disponibilité du service	49	50 %
Formation des chauffeurs	47	48 %
Plage horaire	42	43 %
Durée du trajet	40	41 %
Ponctualité du service	23	24 %
Attitude du personnel	20	20 %
Confort à bord des véhicules	19	19 %
Sécurité	18	18 %
Procédure de réservation	15	15 %
Autre besoin ou aspect	10	10 %
Aucun besoin ni aspect	2	2 %

2.2.1 Territoire desservi

En ce qui concerne le territoire desservi, le principal élément soulevé est celui d'étendre le service aux municipalités ou aux municipalités régionales de comté (MRC) voisines. On déplore notamment le peu d'intérêt que manifestent les municipalités non participantes à s'engager financièrement. Plusieurs OTA soulignent par ailleurs l'absence de correspondance entre les OTA, notamment entre les MRC voisines.

Les OTA aimeraient aussi améliorer l'offre de service pour des liaisons hors territoire, entre autres vers les villes-centres. Certains n'offrent aucun point de service à l'extérieur de leur territoire, tandis que d'autres veulent soit bonifier leur offre de service pour motif médical, soit étendre cette offre à des déplacements pour d'autres motifs, tels que le travail ou les loisirs.

La question de l'étendue du territoire à couvrir est aussi soulevée par certains comme étant problématique, notamment en ce qui concerne la desserte des extrémités de territoire. L'OTA n'est pas toujours en mesure d'y offrir le même niveau de service.

Le fait que les modalités du programme d'aide ne permettent pas de tenir compte des distances parcourues a pour effet, selon certains, de décourager l'adhésion des municipalités non participantes et de mettre un frein à l'amélioration du service en périphérie de la zone centrale du territoire à desservir.

2.2.2 Disponibilité du service

C'est aux heures de pointe que se pose le problème de disponibilité avec le plus d'acuité. Plusieurs OTA aimeraient pouvoir disposer soit d'un minibus supplémentaire, soit d'un véhicule-taxi ou d'un taxi adapté. Le problème du manque de disponibilité pour le service hors territoire est aussi soulevé par plusieurs répondants.

2.2.3 Formation des chauffeurs

Près d'un OTA sur deux considère comme important d'intervenir sur le plan de la formation des chauffeurs de minibus et de taxi. Cette formation devrait permettre à ces derniers d'avoir, d'une part, une meilleure attitude à l'égard des personnes handicapées et, d'autre part, des connaissances leur permettant d'apporter l'assistance requise à ces personnes selon leurs limitations fonctionnelles.

Plusieurs souhaitent la participation du Ministère pour dispenser cette formation, former les formateurs ou choisir une entreprise spécialisée en formation. Ces attentes font notamment suite à un atelier portant sur la formation donné en septembre 2004 lors du Colloque sur le transport adapté au Québec. À l'instar de ce qui avait été suggéré par certains durant cet atelier, des OTA réclament une formation obligatoire pour tous les chauffeurs de minibus et de taxi. Pour certains OTA, la formation des chauffeurs pose un problème, car le service est donné en sous-traitance, tandis que d'autres évoquent le problème du taux élevé de roulement du personnel.

2.2.4 Plage horaire

Plusieurs OTA souhaitent augmenter leurs heures de service en semaine, surtout le soir et la fin de semaine, alors que d'autres soulignent le fait qu'ils n'offrent actuellement aucun service le soir, la fin de semaine, ou les deux. Certains OTA ne peuvent pas offrir la même plage horaire sur tout leur territoire ni pour le service hors territoire.

2.2.5 Durée du trajet

Plusieurs OTA soulèvent le fait que les déplacements sont trop longs (souvent d'une heure et demie à deux heures), mais que ce problème peut difficilement être résolu, compte tenu principalement de l'étendue du territoire à couvrir. On souligne également que la durée du trajet devient problématique lorsque le service s'adresse à des personnes dont la condition physique est précaire.

2.2.6 Ponctualité du service

Pour certains répondants, les retards sont principalement attribuables aux aléas de la température, qui se répercutent sur l'état des routes, et de la circulation (heures de pointe, travaux routiers, etc.). D'autres mentionnent que ce sont surtout les taxis qui ont des problèmes de retard. Certains chauffeurs ne respectent pas la règle de l'arrivée 15 minutes au maximum avant ou après l'heure fixée.

2.2.7 Attitude du personnel

C'est principalement sur le plan de l'attitude des chauffeurs qu'il y a place à l'amélioration, selon les OTA. On signale particulièrement des problèmes dans les relations avec la clientèle : manque de courtoisie, de respect et de patience, non-respect de la confidentialité, etc. Selon certains, ces constatations concernent davantage les chauffeurs de taxi.

2.2.8 Confort à bord des véhicules

La suspension des minibus ressort comme étant le point le plus important à améliorer pour offrir plus de confort à bord des véhicules. Cet élément s'avère d'autant plus important compte tenu de la condition physique des clientèles déplacées et de la durée des déplacements.

2.2.9 Sécurité

Les points à améliorer pour accroître la sécurité sont très variés : conduite du chauffeur, attention que celui-ci porte à la fixation des fauteuils roulants, ceintures de sièges pour enfants, absence de signalisation durant l'embarquement et le débarquement à l'instar de ce qui se fait en transport scolaire, usagers laissés seuls dans un véhicule en marche, etc.

2.2.10 Procédure de réservation

C'est surtout le délai de réservation qui est désigné comme un élément à améliorer. Certains aimeraient voir diminuer ce délai et permettre aux personnes handicapées de réserver le jour même. Des OTA mentionnent qu'il faut aussi résoudre le problème de l'accès au service de réservation (ex. : ligne occupée, pas d'accès au service de réservation la fin de semaine).

2.2.11 Autres

Plusieurs autres points faisant obstacle à un meilleur service aux usagers ont été soulevés. En voici quelques exemples : manque d'ouverture des entreprises de taxi à offrir le transport adapté, quote-part des municipalités membres non représentative des services reçus, problèmes occasionnés par la dimension excessive de certains fauteuils

roulants, complexité du formulaire de demande d'admission, surtarification imposée par les entreprises de taxi aux usagers en fauteuil roulant, impact des objectifs de productivité sur le temps d'attente pour le service.

2.3 Priorités d'action 2005

La très grande majorité des OTA (91 sur 98) ont répondu à la question portant sur les priorités d'action de leur organisme en 2005 afin de satisfaire adéquatement les besoins de leurs usagers. Parmi les OTA ayant répondu à cette question (voir le tableau 9), et ce, indépendamment de l'ordre d'importance des priorités déterminé par ceux-ci, les véhicules sont la principale priorité d'action en 2005 (37 %) suivie de l'offre et la qualité de service (32 %).

TABLEAU 9
Priorités d'action des OTA en 2005 (N= 91)

Priorités	Ordre d'importance des priorités					Nombre d'OTA	%
	1	2	3	4	5		
Véhicules	16	10	4	3	1	34	37 %
Offre et qualité de service ⁸	21	3	3	1	1	29	32 %
Évaluation (plaintes; besoins; service)	5	5	3		2	15	17 %
Service hors territoire	7	4	1	2		14	15 %
Plage horaire	6	5	1			12	13 %
Formation	4	3	2	2		11	12 %
Autres priorités	4	3	2	2		11	12 %
Transport collectif	1	4	1	3	1	10	11 %
Financement	3	2	3	1		9	10 %
Extension du territoire	8	1				9	10 %
Partenaires ⁹	3	3	3			9	10 %
Durée des trajets	4	1	2	1		8	9 %
Personnel (embauche; remplacement; attitude; ponctualité)	3	3		1		7	8 %
Points de correspondance entre services	1	2	3			6	7 %
Logiciel	2	2			1	5	6 %
Réservation	2	1		1		4	4 %
Sécurité		3				3	3 %
Comité d'admission		2	1			3	3 %
Promotion du service	1				1	2	2 %
Tarif		1			1	2	2 %

⁸ Il s'agit d'autres éléments de l'offre et de la qualité de service que ceux qui sont indiqués dans ce tableau.

⁹ Il s'agit principalement des établissements concernés du réseau de la santé et des services sociaux.

2.3.1 Véhicules

En ce qui concerne les véhicules, le principal élément soulevé par les OTA porte sur l'augmentation ou le remplacement du parc de véhicules. Un autre élément important concerne l'élaboration d'ententes, le renouvellement ou la négociation de contrats avec les services de transport par minibus ou par taxi afin, notamment, de déterminer des critères de qualité, de réduire les coûts ou de remanier l'offre de service.

2.3.2 Offre et qualité de service

Des OTA ont désigné l'amélioration de l'offre ou de la qualité de service comme une priorité. Ils mentionnent que celles-ci peuvent être améliorées, notamment par l'offre de service à la périphérie de la ville ou du territoire, une plus grande disponibilité du service ou l'amélioration des circuits et de l'attitude du personnel. D'autres OTA considèrent comme prioritaire de maintenir le niveau de l'offre et de la qualité de service actuel, malgré une hausse de l'achalandage et de certains coûts.

2.4 Priorités d'action 2006 et 2007

Plus du tiers des services de transport adapté (36 OTA) prévoient d'autres priorités d'action en 2006 et en 2007, tandis que 62 services n'en prévoient pas. Parmi les 36 services prévoyant d'autres priorités d'action, l'offre et la qualité de service (25 %) ainsi que les véhicules (19 %) ressortent comme les principales priorités, et ce, indépendamment de l'ordre d'importance des priorités déterminé par les OTA. Le tableau 10 présente les résultats obtenus pour chacune des priorités d'action en 2006 et en 2007.

TABLEAU 10
Priorités d'action des OTA en 2006 et en 2007 (N=36)

Priorités	Ordre d'importance des priorités				Nombre d'OTA	%
	1	2	3	4		
Offre et qualité de service ¹⁰	9				9	25 %
Véhicules	5	2			7	19 %
Extension du territoire	3	1			4	11 %
Financement	3				3	8 %
Autres priorités	2		1		3	8 %
Plage horaire	2				2	6 %
Transport collectif	2				2	6 %
Formation	2				2	6 %
Évaluation (besoins; satisfaction)	1			1	2	6 %
Service hors territoire	1	1			2	6 %
Clientèle	1	1			2	6 %
Points de correspondance entre services	1				1	3 %
Jumelage		1			1	3 %

¹⁰ Il s'agit d'autres éléments de l'offre et de la qualité de service que ceux qui sont indiqués dans ce tableau.

2.4.1 Offre et qualité de service

L'amélioration de la qualité du service est la principale priorité désignée par les OTA. Quelques OTA mentionnent l'importance de maintenir le niveau actuel de l'offre et de la qualité de service malgré l'augmentation de la demande.

2.4.2 Véhicules

En ce qui concerne les véhicules, les principaux éléments soulevés par les OTA portent sur l'augmentation ou le remplacement du parc de véhicules et le renouvellement de contrats avec les transporteurs.

2.5 Refus de service

La grande majorité des OTA (80 sur 98) confirment qu'ils ont dû refuser des demandes de service au cours des 12 derniers mois, comme le montre le tableau 11. Cependant, parmi ceux-ci, près du tiers (29 %) n'ont pu fournir de données relatives au nombre de refus signifiés durant cette période. Parmi les OTA ayant pu quantifier ces refus, la plupart auraient signifié moins de 20 refus.

TABEAU 11
Refus des OTA à des demandes de service au cours des 12 derniers mois

Nombre de refus	Nombre d'OTA	%
Non déterminé	23	29 %
de 1 à 5	13	16 %
de 6 à 10	14	18 %
de 11 à 20	13	16 %
de 21 à 50	7	9 %
de 51 à 125	4	5 %
de 126 à 500	4	5 %
de 501 à 1 000	0	0 %
1 001 et +	2	2 %
Total	80	100 %

Les trois principaux motifs de refus concernent les demandes pour une destination hors territoire, les demandes pour un déplacement en dehors de la plage horaire et le manque de places disponibles pour offrir le service (voir le tableau 12). Voici quelques autres motifs de refus : personnes non admises ou sur la liste d'attente, motif de déplacement non accepté, non-respect des heures de réservation, véhicule adapté non disponible, bris de véhicule, conditions climatiques, limitation de kilométrage pour un déplacement individuel, demandes de transport trop nombreuses pour un même client dans une journée, durée du trajet, problème de comportement.

TABLEAU 12
Motifs de refus des OTA à des demandes de service au cours
des 12 derniers mois¹¹ (N=80)

Motifs	Nombre d'OTA	%
Destination hors territoire	43	54 %
Déplacement en dehors de la plage horaire	59	74 %
Manque de places disponibles au moment demandé	48	60 %
Motifs de déplacement non acceptés	2	3 %
Autres motifs	18	23 %

2.6 Cas particuliers

Sur les 98 OTA, seulement 15 affirment compter, parmi leur clientèle admise, des personnes qu'ils ne peuvent desservir compte tenu des besoins particuliers de ces dernières. Parmi ces OTA, ceux qui ont évalué le nombre de personnes handicapées admises à leur service et touchées par cette problématique estiment ce nombre inférieur à 5 (voir le tableau 13).

TABLEAU 13
Nombre de personnes handicapées admises non desservies par les OTA
compte tenu de leurs besoins particuliers

Nombre de personnes handicapées admises non desservies compte tenu de leurs besoins particuliers	Nombre d'OTA	%
Non déterminé	2	13 %
Une	3	20 %
Deux	5	33 %
Trois	4	27 %
Quatre	1	7 %
Total	15	100 %

Le principal problème évoqué par les OTA relativement aux besoins particuliers concerne la dimension des fauteuils roulants, et principalement la largeur de ceux-ci. Les fauteuils gériatriques semblent également poser un problème du point de vue des ancrages. D'autres OTA ne sont pas en mesure de déplacer des usagers en triporteur ou quadriporteur lorsque ces aides techniques ne peuvent pas être attachées de façon sécuritaire dans le véhicule.

¹¹ Un OTA pouvait donner plus d'un motif de refus.

D'autres OTA ne peuvent pas transporter certains usagers pour les motifs suivants : obésité, bombonne d'oxygène non stabilisée sur le fauteuil roulant, troubles sévères de comportement, déplacement requis sans jumelage, temps maximal pendant lequel la personne peut demeurer à bord du véhicule, condition extrême qui nécessiterait plutôt l'utilisation d'un transport ambulancier.

2.7 Consultation des usagers

Près de 60 % des OTA consultent leurs usagers lorsqu'ils ont à faire des choix concernant le service de transport adapté à offrir. Pour plusieurs, cette consultation est très formelle. Elle se fait alors par sondage (écrit ou téléphonique) auprès de la clientèle, durant l'assemblée générale annuelle ou une assemblée spéciale, ou au cours de rencontres avec les associations représentant les personnes handicapées. Cette consultation peut aussi se faire durant la rencontre du comité consultatif, où les usagers sont représentés, ou du conseil d'administration de l'OTA, lorsque des usagers y siègent.

Cependant, d'autres OTA optent pour une consultation informelle, leurs décisions quant au service à offrir s'inspirant de demandes, de plaintes et de commentaires qui leur sont acheminés au jour le jour par les usagers et qui traduisent bien les besoins de ces derniers. Certains OTA mentionnent également qu'ils tiennent compte des besoins exprimés par l'utilisateur au moment de son admission. On constate à cet effet que parmi les OTA ayant répondu ne pas faire de consultation, plusieurs tiennent compte des besoins exprimés ainsi de façon moins formelle par leur clientèle.

2.8 Sondages sur la satisfaction et les besoins de la clientèle, et autres mécanismes d'évaluation des services offerts

Près de 76 % des OTA ont répondu ne pas avoir effectué, depuis janvier 2002, un sondage pour mesurer la satisfaction des usagers à l'égard du service offert. La majorité des OTA (79 %) n'a pas non plus réalisé, au cours de cette même période, de sondage pour connaître les besoins de transport de leur clientèle. Plusieurs soulignent toutefois, comme il a été mentionné dans la section précédente, consulter leurs usagers de façon informelle.

Par ailleurs, outre les sondages menés auprès des usagers sur leur satisfaction à l'égard des services offerts et de leurs besoins en transport, 71 % des OTA indiquent qu'ils n'ont pas établi d'autres mécanismes d'évaluation de leurs services.

2.9 Procédure pour le traitement des plaintes

La majorité des OTA (79 %) ont établi une procédure relative au traitement des plaintes des usagers. Certaines procédures sont très formelles, d'autres non. Ainsi, certains OTA remettent à leurs usagers un document les informant de directives très précises pour l'acheminement des plaintes. On y spécifiera, par exemple, à qui les plaintes doivent être adressées selon qu'il s'agit de plaintes verbales ou écrites, qui les étudiera, qui les analysera, quelles seront les suites qui y seront données et dans quel délai. Dans d'autres cas, les usagers adressent leur plainte à l'OTA, sans savoir précisément qui aura la responsabilité d'en assurer le suivi.

Sans entrer dans le détail des procédures, qui peuvent varier considérablement d'un OTA à l'autre, il ressort quatre principales façons de fonctionner pour le traitement des plaintes :

- 1) Le directeur ou le coordonnateur reçoit les plaintes et en fait l'analyse, mais la décision quant aux suites à y donner revient au conseil d'administration ou au président de ce conseil; cette façon de faire est la plus fréquente.
- 2) Le directeur ou le coordonnateur reçoit les plaintes, les analyse, prend, le cas échéant, les mesures appropriées et en informe l'utilisateur.
- 3) Le conseil d'administration, son président, ou un comité formé de certains membres de ce conseil reçoivent les plaintes, en assurent le traitement et y donnent suite.
- 4) Selon la nature de la plainte, le directeur ou le coordonnateur assure à lui seul le traitement de la plainte, ou demande l'appui du conseil d'administration pour des cas plus litigieux.

Parmi les autres formules énoncées, mentionnons que certains OTA ont mis sur pied un comité des plaintes, d'autres confient le traitement des plaintes à leur comité d'admission ou à leur service à la clientèle (notamment certains organismes publics de transport). Enfin, dans certains cas, les plaintes sont acheminées directement à la municipalité ou à la MRC.

Interrogés sur le titre de la personne responsable du traitement des plaintes et des commentaires dans leur organisation, plus de 50 % des OTA nous ont indiqué qu'il s'agissait du directeur ou du coordonnateur, et 6 % ont répondu que le président du conseil d'administration assumait cette fonction. Les autres réponses sont très variées : comité des plaintes, directeur et président du conseil d'administration, directeur et répartiteur, conseil d'administration, etc.

2.10 Autres commentaires émis par les OTA

Des commentaires de tous ordres ont été émis par les OTA à la fin du questionnaire. En voici quelques-uns qui, en général, amènent des éléments nouveaux par rapport à ce qui ressort des questions précédentes :

- Le problème du manque de financement est soulevé par plusieurs, car il se répercute sur tous les aspects du service. Pour certains, cette contrainte rend impossible l'acquisition d'un véhicule supplémentaire jugé pourtant nécessaire pour améliorer l'offre de service, notamment pour diminuer le temps passé à bord du véhicule. Le sous-financement fait en sorte que les OTA ne peuvent pas faire face à la forte croissance de la demande. Les coupures dans le domaine de la santé et la population vieillissante ont un impact important sur les OTA, car il s'agit de clientèles admissibles, mais qu'on ne peut pas desservir adéquatement. À cet égard, la demande pour motif médical, principalement pour des soins répétitifs (physiothérapie, hémodialyse) est de plus en plus difficile à satisfaire.
- La desserte en milieu rural se traduit par des problèmes particuliers. Par exemple, un OTA indique que deux des municipalités ne sont desservies que par taxi non accessible, donc elles seraient incapables de répondre à une demande pour une personne en fauteuil roulant, non transférable, si le cas se présentait. Lorsqu'un OTA n'a qu'un seul véhicule, que faire en

cas de bris de ce dernier? Souvent, il y a peu de taxis desservant le territoire et ceux-ci refusent fréquemment de déplacer des personnes en fauteuil roulant. Pour résoudre ce problème, il faudrait trouver des mesures pour favoriser l'achat de fourgonnettes adaptées en milieu rural.

- Il faut régler le problème de la surtarification exigée pour un taxi adapté, ce qui peut représenter jusqu'à 45 % des coûts d'un véhicule-taxi. Le MTQ et la Commission des transports du Québec (CTQ) doivent voir à une application ferme de la réglementation en vue d'une tarification juste et équitable pour le taxi adapté.
- Il est recommandé de travailler avec l'industrie des minibus adaptés pour élargir la plate-forme élévatrice, les fauteuils roulants étant de plus en plus gros. On spécifie par ailleurs que les taxis adaptés ne sont pas accessibles à tous les types de fauteuil roulant.
- La formation des chauffeurs pour le transport adapté suscite beaucoup d'attentes. D'une part, on souligne que la formation obligatoire des chauffeurs de taxi tarde à venir. D'autre part, on aimerait qu'il y ait aussi une formation pour les chauffeurs de minibus, en visant une uniformisation du savoir-faire.
- Les besoins de transport des usagers pour le motif « affaires personnelles » seraient peu satisfaits. Dans certains services, en période de pointe, les clientèles dites institutionnelles, notamment celles ayant une déficience intellectuelle, mobilisent presque toutes les ressources disponibles.
- Compte tenu du vieillissement de la population, et par conséquent de la clientèle desservie, les chauffeurs doivent apporter davantage d'assistance à celle-ci, ce qui se répercute sur le temps de déplacement. Un OTA suggère une aide pour le chauffeur pour résoudre ce problème.
- Quelques commentaires portent sur l'application de la politique d'admissibilité : formulaire de demande d'admission compliqué pour les usagers, formation requise relativement aux décisions à prendre lorsque les troubles de comportement nuisent aux autres usagers, attestations de complaisance délivrées par les professionnels de la santé.
- Un OTA propose l'instauration d'un modèle provincial de traitement des plaintes et de sondages. On suggère de faire appel aux associations pour instaurer des modèles provinciaux, à l'instar de ce qui se fait en transport collectif.
- Il serait très important que les 14 directions territoriales aient les mêmes règles relatives au temps de réponse, au mois d'émission du chèque de remboursement pour hausse de l'achalandage ou indexation, etc.
- Les recommandations suivantes ont également été faites :
 - Les aspects techniques des attaches de fauteuils roulants devraient faire l'objet d'un document de référence (ex. : angles d'attache des fauteuils, des quadriporteurs, etc.).
 - Le MTQ devrait s'engager davantage en ce qui concerne les logiciels de répartition.
 - Le MTQ devrait être le porteur du guichet unique dans un contexte où il y aurait intégration des différents services de transport adapté (MTQ, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport [MELS], ministère de la Santé et des Services sociaux [MSSS], etc.).
 - Il y aurait lieu de travailler avec l'industrie du taxi pour améliorer le service et les coûts pour les personnes handicapées.

2.11 Conclusion

Les points suivants ressortent de l'information transmise par les directeurs des OTA :

- La majorité d'entre eux reçoivent des commentaires et des plaintes de leurs usagers, principalement au sujet de l'horaire du service, de la durée du trajet, du territoire desservi et de la ponctualité du service.
- Le principal besoin à combler ou aspect à améliorer pour leurs usagers serait, selon eux, le territoire desservi : il faudrait notamment étendre le service aux municipalités voisines non desservies, et améliorer l'offre de service hors territoire. Parmi les autres principaux besoins à combler figurent la disponibilité du service, particulièrement aux heures de pointe, la formation des chauffeurs de taxi et de minibus, la plage horaire et la durée du trajet.
- Les priorités d'action pour les années 2005, 2006 et 2007 concernent les véhicules (augmentation ou renouvellement du parc), ainsi que l'offre et la qualité de service.
- La majorité d'entre eux doivent refuser des demandes de déplacement, notamment pour des destinations hors territoire.
- Très peu d'OTA comptent, parmi leur clientèle, des personnes ayant des besoins particuliers auxquels ils ne sont pas en mesure de répondre et il y aurait peu d'usagers concernés. Le principal problème concerne la dimension des aides techniques ainsi que les ceintures et les points d'ancrage s'y rapportant.
- Plusieurs OTA consultent leurs usagers avant de faire des choix concernant l'offre de service, mais les moyens pris pour faire cette consultation varient beaucoup et sont parfois très informels.
- Une minorité d'OTA ont, au cours des trois dernières années, effectué des sondages afin d'évaluer la satisfaction et les besoins de leurs usagers ou établi d'autres mécanismes d'évaluation de leurs services.
- La majorité des OTA ont établi une procédure relative au traitement des plaintes. Cette procédure est parfois très informelle. Pour la plupart, les plaintes sont acheminées au directeur et l'analyse et le traitement sont assurés par le conseil d'administration de l'OTA.

CHAPITRE 3

Point de vue des directeurs ou présidents des Regroupements des usagers du transport adapté ou des Comités des usagers du transport adapté

Un questionnaire a été transmis à l'automne 2004 au directeur ou président des 22 RUTA ou CUTA. Tous ont rempli le questionnaire concernant le ou les OTA desservant leur territoire.

3.1 Commentaires et plaintes des usagers

Presque tous les RUTA ou les CUTA (20 sur 22) reçoivent des commentaires ou des plaintes de la part des usagers (ou des personnes qui en ont la charge) du service de transport adapté de leur territoire. Le principal motif (75 %) de commentaires ou de plaintes reçus par les RUTA et CUTA concerne l'attitude du personnel de l'OTA (voir le tableau 14). Les autres principaux motifs de griefs des RUTA ou CUTA sont les suivants : les refus de service (70 %), les clients oubliés (65 %), l'horaire du service (60 %), la formation des chauffeurs (60 %), le territoire desservi (60 %) et la procédure de réservation (60 %).

TABEAU 14
Motifs des commentaires et des plaintes des usagers adressés
aux RUTA et CUTA au cours des 12 derniers mois (N=20)

Motifs	Nombre de RUTA/CUTA	%
Attitude du personnel	15	75 %
Refus de service	14	70 %
Client oublié	13	65 %
Horaire du service	12	60 %
Formation des chauffeurs	12	60 %
Territoire desservi	12	60 %
Procédure de réservation	12	60 %
Durée du trajet	11	55 %
Changement d'horaire	11	55 %
Confort lors du déplacement	10	50 %
Condition générale du véhicule	9	45 %
Ponctualité du service	8	40 %
Lacune relative à la sécurité	8	40 %
Autre motif	8	40 %
Erreur de destination	7	35 %
Coût du passage	6	30 %
Blessures	5	25 %

3.2 Point de vue des RUTA et CUTA sur les principaux besoins à combler et les aspects à améliorer par l'OTA desservant leur territoire pour les usagers

Une majorité de RUTA et CUTA (77 %) ont désigné le territoire desservi comme l'un des principaux besoins à combler ou aspects à améliorer par l'OTA de leur région (voir le tableau 15). La procédure de réservation, la disponibilité du service, l'attitude du personnel et la formation des chauffeurs sont aussi des besoins à combler mentionnés par 68 % des RUTA et CUTA.

TABLEAU 15
Principaux besoins à combler ou aspects à améliorer pour les usagers selon les RUTA et CUTA (N=22)

Besoins à combler ou aspects à améliorer	Nombre de RUTA/CUTA	%
Territoire desservi	17	77 %
Procédure de réservation	15	68 %
Disponibilité du service	15	68 %
Attitude du personnel	15	68 %
Formation des chauffeurs	15	68 %
Confort à bord des véhicules	14	64 %
Ponctualité du service	13	59 %
Plage horaire	11	50 %
Durée du trajet	11	50 %
Sécurité	8	36 %
Autres besoins ou aspects	7	32 %
Aucun besoin ni aspect	0	0 %

3.2.1 Territoire desservi

Selon les RUTA et CUTA, le principal problème à résoudre en ce qui a trait au territoire desservi est celui de l'absence d'interconnexions entre les OTA, notamment entre les OTA de MRC voisines. Les RUTA et CUTA soulèvent également le problème du service hors territoire : certains OTA n'offrent pas ce service ou d'autres offrent peu de disponibilité de service pour des déplacements hors territoire. Le service hors territoire devrait à tout le moins faciliter les déplacements vers les villes-centres.

Certains RUTA ou CUTA déplorent le fait que l'OTA n'offre pas un service uniforme sur l'ensemble de son territoire. Il y aurait lieu notamment de mieux desservir les extrémités de territoire, ou le territoire en dehors des circuits courants, et d'offrir un service uniforme à toutes les municipalités d'une même MRC.

Enfin, on souhaite que le service soit étendu aux municipalités ou aux MRC voisines, ou qu'il donne accès à des services essentiels (services médicaux, travail, etc.). Un RUTA suggère que l'on ait recours à des solutions de remplacement, telles que le taxi adapté ou le transport collectif en milieu rural.

3.2.2 Procédure de réservation

Le principal correctif à apporter serait de diminuer le délai de réservation. Il serait aussi approprié de laisser tomber le préavis de 24 heures lorsque des urgences le justifient. Par ailleurs, pour certains déplacements, les usagers devraient pouvoir réserver plus longtemps à l'avance. Les autres irritants concernent l'accès au service de réservation, y compris le temps d'attente pour la réception de l'appel et la confirmation de la réservation, en particulier la fin de semaine, les retours sur appel et les réservations le jour même. On suggère d'uniformiser, à l'échelle du Québec, les procédures d'annulation d'une demande de transport et de fournir un cellulaire aux chauffeurs qui se trouvent à bord des véhicules lorsque le service de répartition est fermé.

3.2.3 Disponibilité du service

Alors que certains RUTA et CUTA constatent que le service est mobilisé par les clientèles dites institutionnelles, d'autres constatent que les déplacements pour des personnes fréquentant des ateliers protégés sont contingentés ou font l'objet de refus fréquents. Plusieurs autres aspects relatifs à la disponibilité du service sont soulevés : pas assez de disponibilité pour les déplacements occasionnels, spontanés ou de loisir, offre de service limitée pour les personnes en fauteuil roulant, nombreux refus le soir et la fin de semaine, non-respect de l'heure demandée au moment de la réservation, manque de souplesse pour changer l'heure ou la destination, crainte d'un monopole du transport adapté par le taxi, etc. Les RUTA et CUTA déplorent le fait que la question de la disponibilité du service soit justifiée par les ressources financières affectées à ce service.

3.2.4 Attitude du personnel

Plusieurs RUTA et CUTA constatent d'importantes lacunes relatives à l'attitude du personnel à l'égard des personnes handicapées, et ce, tant de la part des chauffeurs que de celle des répartiteurs : manque de courtoisie, de respect, de patience, ingérence dans la vie privée, langage familier. Des lacunes sont aussi constatées en ce qui a trait à l'aide apportée par le chauffeur à la personne handicapée selon ses incapacités ou concernant l'aide technique qu'elle utilise. Une recommandation est faite par un RUTA : tous les chauffeurs et les répartiteurs devraient être tenus de se nommer; ils seraient ainsi plus enclins à se comporter de façon respectueuse envers les usagers.

3.2.5 Formation des chauffeurs

La formation des chauffeurs de taxi et de minibus est importante, voire obligatoire. On déplore le fait que la formation est trop courte ou même que certains chauffeurs n'ont reçu aucune formation. Certains RUTA et CUTA mentionnent que les lacunes relatives à la formation sont plus manifestes chez les chauffeurs de taxi.

La formation des chauffeurs de taxi et de minibus doit couvrir différents points : connaissance des aides à la mobilité et de leur manipulation, attitude à l'égard des personnes handicapées sur le plan des relations humaines, connaissances des incapacités et de l'assistance à apporter à la clientèle en fonction des besoins spécifiques, connaissance du territoire et de la façon d'installer les ceintures de sécurité.

Les recommandations suivantes ont également été émises :

- Donner la formation aux répartiteurs et faire de la sensibilisation auprès de tout le personnel, y compris la direction, pour diminuer les préjugés à l'égard des personnes handicapées.
- Uniformiser la formation à l'échelle du Québec.
- Offrir une formation continue.
- Assurer la participation du MTQ dans la formation (ex. : financement, élaboration du cours).
- Former un chauffeur dès son embauche, même s'il a déjà fait du transport scolaire.
- Voir à ce que les chauffeurs respectent l'espace vital des usagers et adoptent une éthique de confidentialité et de respect.
- S'assurer de la présence de personnes handicapées tout au long de la formation des formateurs pour favoriser les échanges.
- Distribuer un dépliant comportant des images ou un petit guide simple pour que les chauffeurs apprennent les éléments de base.
- Faire vivre aux chauffeurs l'expérience d'un déplacement en minibus sur un siège à l'arrière du véhicule ainsi que dans un fauteuil roulant (suspension des véhicules).

3.2.6 Confort à bord du véhicule

Le problème de la suspension des minibus est souligné par 10 des 22 RUTA et CUTA. Certains soulèvent aussi d'autres éléments négatifs sur le plan du confort : véhicules vétustes, malpropres ou mal entretenus (notamment les taxis), émanations de diesel, largeur des sièges, ceintures que les personnes handicapées peuvent difficilement attacher seules, bruit, trop de passagers à bord. Certaines suggestions ont été émises : faire l'acquisition de minibus à plancher bas, ce qui éviterait d'avoir trop de marches à monter, ces marches étant trop hautes, ou mettre un petit banc pour aider les gens à monter la première marche, ouvrir les portes seulement au moment de l'embarquement ou du débarquement pour conserver la chaleur à bord, interdire aux chauffeurs de fumer, ne plus acheter de minibus ayant des portes d'entrée à dimensions trop réduites.

3.2.7 Ponctualité du service

Le non-respect des horaires établis occasionne différents problèmes pour les usagers. Lorsque le transporteur arrive trop tôt le matin, la personne handicapée n'est pas prête, surtout si elle dépend des services d'un préposé. L'arrivée trop hâtive du transporteur pour le retour a pour effet d'écourter la sortie ou l'activité de l'utilisateur. Les retards occasionnent d'autres problèmes : la personne handicapée a peur d'être oubliée, ou elle n'a pas accès à un téléphone pour signaler le retard. Si elle s'absente pour aller téléphoner, elle risque de manquer son transport. On signale qu'il est fréquent que les chauffeurs de taxi ne respectent pas les horaires ou oublient de se rendre chez l'utilisateur.

Parmi les motifs indiqués pour expliquer le non-respect des horaires figurent la mauvaise planification des déplacements, les erreurs des répartiteurs au moment des réservations, les ressources limitées ainsi que les conditions relatives à l'état des routes et à la congestion. Un RUTA suggère l'installation d'un système de positionnement global (GPS) à bord de chaque véhicule pour mieux répondre aux besoins de la clientèle.

3.2.8 Plage horaire

Près de la moitié des RUTA et CUTA mentionnent qu'il faut offrir des services 7 jours sur 7, toute l'année. D'autres soulignent par ailleurs qu'il y a lieu que les OTA étendent les heures de service en semaine. Les heures de service devraient aussi être étendues pour le service hors territoire, et les OTA devraient offrir le service durant les jours fériés.

3.2.9 Durée du trajet

Pour plusieurs RUTA et CUTA, le nombre important de déplacements d'une durée d'une heure et demie à deux heures n'est pas acceptable compte tenu de la condition précaire des clientèles concernées. Divers facteurs expliqueraient une telle durée : trop de jumelage, trop de retours sur appel, étendue du territoire, manque de véhicules, méconnaissance du territoire par le chauffeur, forte demande pour le service hors territoire, etc. Des suggestions ont été faites pour remédier à ce problème : personnaliser les déplacements et établir un horaire distinct pour les clientèles dont la condition physique est précaire, offrir plus d'heures de service aux taxis et établir des normes relatives au temps limite pour un déplacement.

3.2.10 Sécurité

Divers problèmes se rapportant aux ceintures de sécurité sont soulevés. Les véhicules (minibus et taxis) ne sont pas toujours munis de ceintures abdominales et à bandoulières, ou celles-ci sont parfois difficiles d'accès, notamment sur la banquette arrière des taxis. Le chauffeur ne vérifie pas nécessairement si toutes les personnes ont bouclé leur ceinture ou si certaines d'entre elles, en fauteuil roulant ou ambulatoires, ont besoin de son aide pour le faire. Souvent, les personnes handicapées se déplacent en taxi sans être attachées. Il est fréquent de voir les ceintures de sécurité traîner par terre dans le minibus, ce qui constitue un danger pour les usagers qui se déplacent à bord.

La sécurité des personnes en fauteuil roulant serait également compromise pour d'autres raisons : le chauffeur n'attache pas le fauteuil roulant aux quatre endroits appropriés ou des défauts font en sorte que les courroies d'ancrage se desserrent facilement durant le déplacement.

Certaines lacunes relatives à la sécurité sont attribuables à la conduite du chauffeur (vitesse excessive, non-respect du Code de la sécurité routière, utilisation du cellulaire à des fins personnelles), tandis que d'autres sont attribuables au mauvais entretien ou à l'âge du véhicule.

Les suggestions suivantes ont été formulées par les RUTA et CUTA :

- Les chauffeurs devraient vérifier l'état du véhicule avant le départ.
- Les sièges pour enfants devraient être fournis par l'OTA et installés par le chauffeur.
- Il devrait y avoir, à bord du véhicule, une personne pour veiller à la sécurité des usagers et aider le chauffeur durant le trajet ainsi qu'à l'embarquement et au débarquement des personnes. La présence d'une telle personne à bord pourrait aussi éviter à un parent de devoir accompagner son enfant jusqu'à la garderie, par exemple, d'autant plus que le parent n'a pas accès au transport adapté lorsqu'il retourne seul.
- Il faudrait établir des consignes claires, accessibles à tous (ex. : pictogrammes) à bord du véhicule pour les procédures d'urgence en cas d'accident, les procédures d'attache, etc.
- Il faudrait fournir aux nouveaux chauffeurs un aide-mémoire concernant les consignes de sécurité et les procédures d'urgence, comme on en trouve à bord des wagons de métro.

3.2.11 Autres considérations

Selon les RUTA et CUTA, d'autres éléments doivent être considérés en vue d'assurer un meilleur service aux usagers, dont les suivants :

- le traitement des plaintes des clients;
- les bris d'aides techniques dus au manque d'espace (ex. : 4 fauteuils roulants placés dans le coffre d'un taxi);
- réduction des coûts pour le service hors territoire;
- ce n'est pas l'argent versé dans un service de transport qui fait la qualité de son personnel, mais plutôt les petites attentions aux personnes qui sont « fragilisées »;
- les clients laissés à une mauvaise destination;
- le non-respect du service porte à porte, surtout en taxi;
- l'harmonisation des tarifs sur le territoire d'une même MRC (à la demande des usagers);
- les usagers ne sont plus représentés au sein du conseil d'administration (à la suite d'un regroupement d'OTA en une seule entité);
- le non-respect des contraintes liées à la condition médicale de la personne;

- l'absence de système de transport pour les personnes qui parfois ne sont pas capables de s'ajuster aux contraintes du transport adapté. Un transport-accompagnement plus proche des clientèles plus vulnérables pourrait être une solution à envisager.

3.3 Point de vue des RUTA et CUTA sur les priorités d'action à retenir par l'OTA desservant leur territoire en 2005

La totalité des RUTA et CUTA (22) ont établi des priorités d'action que l'OTA situé sur leur territoire devrait retenir afin de répondre adéquatement aux besoins de ses usagers en 2005. Parmi les priorités établies, et ce, indépendamment de l'ordre d'importance de celles-ci, la formation du personnel ressort comme la principale priorité (55 %). Viennent ensuite les véhicules (41 %) ainsi que l'offre et la qualité de service (36 %). Le tableau 16 présente les résultats obtenus pour chacune des priorités d'action en 2005.

TABLEAU 16
Priorités d'action à retenir par les OTA en 2005 selon les RUTA et CUTA (N=22)

Priorités	Ordre d'importance des priorités					Nombre d'OTA	%
	1	2	3	4	5		
Formation du personnel	4	4	2	2		12	55 %
Véhicules	4	2	1	2		9	41 %
Offre et qualité de service ¹²	2	2	2	2		8	36 %
Plage horaire	6	1	0			7	32 %
Service hors territoire	2	3	2			7	32 %
Autre priorité	1	1	2		3	7	32 %
Tarif		2	2			4	18 %
Réservation		1		1	1	3	14 %
Motifs de déplacement	2				1	3	14 %
Durée des trajets			2			2	9 %
Évaluation (besoins; plaintes)	1	1				2	9 %
Sécurité				1		1	5 %
Financement	1					1	5 %
Transport collectif		1				1	5 %

3.3.1 La formation du personnel

Le principal élément désigné par des RUTA et CUTA est la nécessité d'assurer ou d'améliorer la formation des répartiteurs et principalement celle des chauffeurs de minibus et de taxi.

¹² Il s'agit d'autres éléments de l'offre et de la qualité de service que ceux qui sont indiqués dans ce tableau.

3.3.2 Les véhicules

En ce qui concerne les véhicules, le principal élément soulevé est l'augmentation ou le remplacement du parc de véhicules. D'autres éléments portent notamment sur l'établissement d'une entente avec une entreprise de taxi adapté, la mise sur pied d'un service de ce mode de transport et l'amélioration du confort à bord des véhicules.

3.3.3 L'offre et la qualité de service

Plusieurs RUTA et CUTA mentionnent la hausse de l'offre de service comme le principal élément. L'amélioration de la ponctualité du service est également un élément souligné par certains.

3.4 Point de vue des RUTA et CUTA sur les priorités d'action à retenir par l'OTA desservant leur territoire en 2006 et en 2007

Des 22 RUTA et CUTA ayant répondu au questionnaire, 21 ont établi des priorités que l'OTA desservant leur territoire devrait retenir en 2006 et en 2007. Parmi les priorités établies, et ce, indépendamment de l'ordre d'importance de celles-ci, l'offre et la qualité de service (57 %) ressort comme la principale priorité, suivie des véhicules (33 %). Le tableau 17 présente les résultats obtenus pour chacune des priorités d'action en 2006 et en 2007.

TABLEAU 17

Priorités d'action à retenir par les OTA en 2006 et en 2007 selon les RUTA et CUTA (N=21)

Priorités	Ordre d'importance des priorités					Nombre d'OTA	%
	1	2	3	4	5		
Offre et qualité de service ¹³	4	4	1	2	1	12	57 %
Véhicules	3	2	1	1		7	33 %
Financement	2	1		1		4	19 %
Motifs de déplacement	2	2				4	19 %
Plage horaire	1	1		2		4	19 %
Service hors territoire	2	1				3	14 %
Formation	1		2			3	14 %
Tarif		3				3	14 %
Autre priorité	3					3	14 %
Attitude des chauffeurs					1	1	5 %
Évaluation	1					1	5 %
Réservation		1				1	5 %
Durée des trajets			1			1	5 %
Extension du territoire					1	1	5 %
Transport collectif		1				1	5 %

¹³ Il s'agit d'autres éléments de l'offre et de la qualité de service que ceux qui sont indiqués dans ce tableau.

3.4.1 Offre et qualité de service

La qualité et l'efficacité du service doivent être améliorées, notamment par une meilleure gestion des déplacements ou l'amélioration de la ponctualité du service, selon des RUTA et CUTA.

3.4.2 Véhicules

En ce qui concerne les véhicules, les principaux éléments soulevés portent sur le renouvellement du parc de véhicules, la mise sur pied d'un service de taxi et l'établissement d'un partenariat avec une coopérative de taxi pour favoriser l'utilisation du taxi adapté.

3.5 Mécanisme pour le traitement des plaintes et des commentaires reçus

Tous les RUTA et CUTA mentionnent qu'il existe un mécanisme, formel ou informel, leur permettant de faire connaître à l'OTA de leur territoire les plaintes et les commentaires reçus des usagers, mais ce mécanisme diffère d'un RUTA à l'autre. Dans plus de la moitié des cas, le RUTA ou le CUTA prend contact directement avec l'OTA pour lui faire part des plaintes et des commentaires reçus. Pour d'autres, le fait que l'un de leurs membres ou une personne handicapée fasse partie du conseil d'administration de l'OTA permet ce transfert d'information. D'autres façons de procéder sont aussi mentionnées : comité des usagers, comité des plaintes, service à la clientèle de l'OTA, rencontre du RUTA ou du CUTA avec le conseil d'administration de l'OTA, table régionale de transport, etc.

3.6 Concertation entre le RUTA ou le CUTA et le représentant des usagers au conseil d'administration de la société de transport en commun (STC) ou du conseil intermunicipal de transport (CIT)

Presque tous les RUTA et CUTA concernés par cette question (11 sur 12) affirment que la concertation est adéquate entre eux et le représentant des usagers au conseil d'administration de la STC ou du CIT. Cette concertation est favorisée de diverses façons : le représentant des usagers au conseil d'administration est membre du RUTA ou du CUTA ou a un rôle très actif au sein d'une association représentant les personnes handicapées; des rencontres sont organisées entre le RUTA ou le CUTA et le représentant des usagers qui siège au conseil et ce dernier transmet systématiquement toute l'information pertinente au regroupement d'usagers, etc.

Un seul RUTA considère comme inadéquate la concertation entre lui et le représentant des usagers au conseil d'administration de la STC. Le RUTA déplore le fait que ce représentant n'est pas celui que les organismes de personnes handicapées du milieu avaient choisi démocratiquement. La seule rencontre entre le représentant des usagers siégeant au conseil d'administration et le RUTA aurait démontré que ce représentant n'était pas à l'écoute du RUTA.

3.7 Autres commentaires émis par les RUTA et CUTA

Divers commentaires ont été émis par les RUTA et CUTA, soit en guise de complément d'information sur des sujets mentionnés dans le questionnaire, soit pour soulever d'autres points qui n'ont pas été abordés jusqu'à présent. Voici les principaux commentaires ainsi que des recommandations :

- Le financement est inadéquat dans une perspective d'amélioration de l'offre de service, tant du point de vue de la qualité que de la quantité.
- La qualité du service diminue, car les budgets et les effectifs augmentent peu malgré la forte augmentation de nouveaux usagers; on souligne l'importance du transport adapté et l'urgence de mettre en œuvre tous les moyens pour assurer son développement.
- Le MTQ doit prendre conscience de l'augmentation de la clientèle et du vieillissement de la population et considérer les dépenses relatives au transport adapté comme un investissement social.
- En général, ce ne sont pas les services offerts qui sont remis en question, mais plutôt l'accès à ces services. On reproche à certains transporteurs de gérer leur service comme leur propre entreprise privée.
- Il est nécessaire d'arrimer les services offerts, car ceux-ci diffèrent d'une région à l'autre (horaires, mécanismes de réservation, formulaires d'adhésion, application du service porte à porte, etc.).
- Le transporteur devrait accepter de transporter un fauteuil roulant sans occupant dans certaines circonstances (usager à l'hôpital, réparation, etc.).
- Certains émettent le commentaire qu'au lieu d'admettre au transport adapté la clientèle en raison de problèmes de société (ex. : malnutrition, obésité, manque de sécurité, environnement, alcool, tabac), il faudrait plutôt penser prévention (mission du MSSS) et travailler en synergie.
- Il y a lieu de prendre des mesures pour que les usagers ne fassent pas les frais d'un contrat à rabais, liant l'OTA et le sous-traitant, dans lequel les deux se « renvoient la balle ».
- Il faut se rappeler que les personnes handicapées sont des personnes à part entière. Elles paient le même prix que pour le transport en commun régulier, mais ont moins de service. Elles ont besoin comme tout le monde de travailler, d'aller à l'école et de se divertir. Il faut donc respecter les besoins de chacun (ex. : après 22 h, l'OTA réduit l'utilisation du minibus, ce qui entraîne des refus pour ceux qui ne peuvent pas utiliser le taxi).
- Les RUTA et CUTA auraient besoin de financement adéquat; faute d'argent, ils sont parfois dans l'impossibilité d'assister à des rencontres à l'extérieur. Plusieurs sont en attente de financement global. Leur seule aide provient souvent de députés ou de la municipalité, et se limite à quelques centaines de dollars.
- Lorsqu'il y a un projet pilote de transport collectif dans la région, les usagers du transport adapté sentent leurs acquis menacés. Le principe d'inclusion est dénaturé : on s'en sert pour couper les services sans consulter les usagers. On craint que ne soit aboli le transport adapté ou que le budget affecté à ce service ne soit coupé au profit du transport collectif, lequel ne répond pas aux besoins de tous. On craint également de voir les personnes admises au transport adapté dirigées vers le transport collectif. Si on applique le principe du « premier

arrivé, premier servi», les personnes en fauteuil roulant n'auront pas de place en transport collectif; il faut donc donner la priorité à la clientèle du transport adapté sur « monsieur tout le monde ». Le transport collectif et le « chemin faisant » constituent une menace pour la priorité accordée aux personnes handicapées.

- La fusion de plusieurs OTA en une seule entité a fait perdre des acquis aux usagers : ceux-ci ne sont plus représentés au conseil d'administration des OTA, et certains déplacements ne sont plus effectués à la suite de la délimitation des territoires des MRC pour chaque OTA. La gestion par MRC comporte des dangers : les maires pensent aux autobus plutôt qu'aux personnes, et deux principes du transport adapté sont menacés, soit le porte à porte et le transport sur demande, en raison des circuits et des horaires établis.
- Depuis la fusion de deux municipalités, le territoire est grand et le service est organisé par des répartiteurs qui ne connaissent pas ou qui connaissent peu le territoire. Ainsi, plusieurs déplacements ont coûté une fortune au cours des derniers mois.
- Certains taxis adaptés imposent une surtarification aux personnes en fauteuil roulant.
- Il faut favoriser le partenariat avec les organismes de taxi adapté pour mieux faire face à l'augmentation du nombre d'usagers à prévoir.

3.8 Conclusion

Les points suivants ressortent de l'information transmise par les RUTA et CUTA :

- Presque tous les regroupements d'usagers reçoivent des commentaires et des plaintes de la part des usagers du service de transport adapté de leur territoire. Les principaux concernent l'attitude du personnel, les refus de service et les clients oubliés.
- Une majorité de RUTA et CUTA ont mentionné le territoire desservi comme le principal aspect à améliorer par les OTA pour répondre aux besoins de la clientèle, notamment en ce qui a trait à l'absence d'interconnexions entre les services d'OTA voisins. Les autres principaux aspects à améliorer sont les suivants : les délais trop longs de réservation, le peu de disponibilité du service pour les déplacements occasionnels, l'attitude des chauffeurs et répartiteurs à l'égard de la clientèle et la formation des chauffeurs, en particulier les chauffeurs de taxi.
- Parmi les priorités d'action que les OTA devraient retenir pour 2005, 2006 et 2007, les RUTA et CUTA désignent principalement la formation, les véhicules (augmentation et remplacement du parc) ainsi que l'offre et la qualité de service.
- Tous les RUTA et CUTA affirment s'être dotés d'un mécanisme leur permettant de faire connaître à l'OTA concerné les plaintes et les commentaires reçus des usagers, mais ce mécanisme varie d'un regroupement à l'autre. Dans la majorité des cas, cela se fait de façon très informelle, le RUTA et le CUTA prenant contact directement avec l'OTA, tandis que pour d'autres, cet échange se fait au sein de comités ou d'autres instances plus formelles.
- Presque tous les RUTA et CUTA qui représentent des usagers du transport adapté desservis par une STC ou par un CIT se disent satisfaits de la concertation établie entre eux et les représentants des usagers du transport adapté au conseil d'administration de ces autorités de transport.

CHAPITRE 4

Point de vue des conseillers à l'intervention collective régionale de l'Office des personnes handicapées du Québec¹⁴

Un questionnaire a été transmis à l'automne 2004 à chacune des 16 directions de l'intervention collective régionale de l'OPHQ. Un conseiller à l'intervention collective régionale a répondu pour chacune de ces directions, et les réponses s'appliquent aux OTA desservant le territoire de celles-ci.

4.1 Insatisfactions exprimées par les usagers du transport adapté

La majorité (13 sur 16) des conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ ont été témoins d'insatisfactions de la part des usagers du transport adapté ou de leurs proches au cours des 12 mois précédant la collecte d'information. Comme le montre le tableau 18, les principales insatisfactions portent sur le territoire desservi par l'OTA (85 %) ainsi que sur l'horaire du service offert par celui-ci (77 %). Les refus de service (69 %) et la formation des chauffeurs (62 %) sont également à la source d'insatisfactions exprimées par les utilisateurs du transport adapté ou leurs proches.

TABLEAU 18
Insatisfactions exprimées par les usagers du transport adapté à l'OPHQ (N=13)

Motifs	Nombre de conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ	%
Territoire desservi	11	85 %
Horaire du service	10	77 %
Refus de service	9	69 %
Formation des chauffeurs	8	62 %
Durée du trajet	7	54 %
Autre motif	7	54 %
Procédure de réservation	6	46 %
Ponctualité du service	6	46 %
Confort lors du déplacement	5	38 %
Changement d'horaire	4	31 %
Attitude du personnel	4	31 %
Lacune relative à la sécurité	3	23 %
Client oublié	2	15 %
Condition générale du véhicule	2	15 %
Erreur de destination	2	15 %
Blessures	1	8 %
Coût du passage	1	8 %

¹⁴ Les opinions exprimées dans le présent texte ne reflètent pas nécessairement la position de l'OPHQ.

4.2 Principaux problèmes concernant le transport adapté soulevés lors de rencontres de concertation locale et régionale

Selon les conseillers de l'OPHQ, c'est la question du territoire desservi, y compris l'interconnexion entre les services, qui a été le plus fréquemment soulevée (7 des 16 conseillers) lors des rencontres de concertation locale et régionale tenues au cours des 12 mois précédant la collecte de données. Cinq conseillers mentionnent que les problèmes concernant le manque de disponibilité du service (notamment aux heures de pointe et pour les déplacements occasionnels) et les refus en découlant, la ponctualité du service et la formation ont fait l'objet d'échanges lors de ces rencontres.

D'autres problèmes relatifs au transport adapté ont été abordés lors des rencontres de concertation locale et régionale : la plage horaire, la procédure de réservation, l'attitude du personnel, la sécurité, la répartition, la surtarification exigée par les entreprises de taxi, la qualité de l'offre de service de certains sous-traitants, la croissance de la demande, le manque de taxis adaptés et la disponibilité des chauffeurs de taxi ainsi que les listes d'attente pour de nouvelles demandes ou des ajouts d'heures.

4.3 Point de vue des conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ sur les principaux besoins à combler et les aspects à améliorer par les OTA du territoire

Les principaux besoins exprimés par les conseillers de l'OPHQ touchent les éléments cités dans les sections précédentes. Ainsi, comme on peut le constater au tableau 19, ces besoins concernent davantage le territoire desservi (94 %), la plage horaire (75 %), la disponibilité du service (69 %) et la formation des chauffeurs (63 %).

TABLEAU 19
Principaux besoins à combler et aspects à améliorer par les OTA selon l'OPHQ (N=16)

Besoins à combler ou aspects à améliorer	Nombre de conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ	%
Territoire desservi	15	94 %
Plage horaire	12	75 %
Disponibilité du service	11	69 %
Formation des chauffeurs	10	63 %
Confort à bord des véhicules	7	44 %
Attitude du personnel	6	38 %
Procédure de réservation	6	38 %
Ponctualité du service	5	31 %
Durée du trajet	5	31 %
Autres besoins ou aspects	4	25 %
Sécurité	2	13 %
Aucun besoin à combler ni aspect à améliorer	0	0 %

4.3.1 Territoire desservi

Le principal besoin concerne les municipalités ou les MRC voisines qui ne sont pas encore desservies par le transport adapté. L'absence d'interconnexions entre les OTA est aussi problématique, notamment lorsque les personnes handicapées se voient dans l'impossibilité de se déplacer d'une MRC à l'autre. La nécessité de développer le service hors territoire et l'importance de mieux desservir les extrémités de territoire figurent aussi parmi les éléments que les OTA devraient considérer.

4.3.2 Plage horaire

Les OTA devraient établir leur plage horaire en respectant davantage les besoins des personnes handicapées, et ce, dans le but de favoriser leur intégration sociale. Plusieurs OTA n'offrent toujours pas de service le soir ou la fin de semaine, ou ce service est insuffisant pour les besoins des personnes. Le service ne devrait pas non plus être interrompu les jours fériés. Là où il y a du transport en commun, la plage horaire du transport adapté devrait être équivalente.

4.3.3 Disponibilité du service

Le manque de disponibilité du service diffère d'une région à l'autre ou d'un OTA à l'autre : aux heures de pointe, toute la semaine compte tenu des déplacements pour le travail, le samedi car le service dessert un centre d'activités, dans certains secteurs du territoire desservi, en milieu rural, etc. Par conséquent, les personnes handicapées ont peu de service pour des déplacements occasionnels, et il est difficile de mettre sur pied des activités de travail ou des cours pour cette clientèle dans certains secteurs du territoire desservi, compte tenu du fait que l'offre de service est très limitée. En plus du problème du financement, le désintérêt des chauffeurs de taxi à faire du transport adapté serait à l'origine de la non-disponibilité des services. Certaines propositions sont émises par les conseillers de l'OPHQ : plus grand nombre de chauffeurs formés, utilisation maximale des véhicules-taxis et des taxis adaptés durant toutes les heures de service, délivrance de permis restreints, achat d'un véhicule supplémentaire, utilisation maximale du minibus pour les personnes handicapées qui ne peuvent pas utiliser d'autres modes de transport, croissance de l'offre de service en transport adapté et amélioration de l'offre complémentaire en transport en commun.

4.3.4 Formation des chauffeurs

Plusieurs conseillers à l'intervention collective régionale mettent en lumière la nécessité de rendre obligatoire une formation de base pour tous les chauffeurs, anciens et nouveaux. Une formation devrait aussi être donnée à tout le personnel sur les différents problèmes associés à certaines déficiences (ex. : psychisme, autisme) et pour éliminer les jugements de valeur. La formation donnée aux chauffeurs devrait notamment les sensibiliser aux particularités de la clientèle et leur apprendre comment intervenir en cas d'urgence.

Les besoins en formation semblent plus importants chez les chauffeurs de taxi, notamment en ce qui a trait à l'aide qu'ils doivent apporter aux usagers, d'autant plus qu'il y a un taux élevé de roulement de personnel.

4.3.5 Confort à bord du véhicule

Différents éléments sont abordés relativement au confort. La suspension pose des problèmes et plus particulièrement dans un contexte où les déplacements sont très longs, notamment pour des personnes ayant une déficience musculo-squelettique ou une déficience respiratoire. Le chauffage compte parmi les éléments relatifs au confort, de même que la surcharge des véhicules, notamment avec des usagers obèses, qui ont des tics ou d'autres problèmes de comportement. Les conseillers de l'OPHQ suggèrent :

- d'obliger les OTA à acheter des véhicules mieux adaptés aux besoins des personnes en fauteuil roulant;
- d'offrir une meilleure qualité d'aménagement intérieur;
- d'obliger les OTA à acheter des véhicules mieux adaptés selon les disponibilités du marché : minibus à plancher bas, véhicules conçus pour le transport de passagers, meilleure visibilité, aménagement intérieur permettant le transport des bagages de façon sécuritaire;
- d'offrir plus de service en taxi adapté.

4.3.6 Attitude du personnel

L'attitude du personnel n'est pas toujours adéquate, tant du point de vue des relations avec la clientèle (courtoisie, respect, confidentialité, patience, etc.) que du point de vue de l'aide à apporter à la clientèle selon l'incapacité ou l'aide technique utilisée. Il faut exiger une attitude respectueuse du personnel à l'égard de la clientèle. On déplore le manque de formation relative au rôle que le chauffeur est appelé à jouer en transport adapté. Il y a une méconnaissance des particularités des usagers, ainsi que des préjugés. Enfin, on souligne le fait que les conditions de travail, et surtout le salaire, ont une influence sur l'attitude du personnel.

4.3.7 Procédures de réservation

Parmi les éléments souhaités pour améliorer les procédures de réservation, le principal serait la diminution du délai de réservation. D'autres améliorations seraient également souhaitables : diminuer le temps d'attente au moment de la réservation, conserver ou offrir le retour sur appel et donner un meilleur accès au service de réservation en mettant sur pied, par exemple, un service de répondeur téléphonique.

4.3.8 Ponctualité

Il y a là aussi place à l'amélioration. Le transport arrive souvent trop tôt, ce qui est particulièrement problématique lorsque l'utilisateur dépend d'un préposé, ou trop tard, notamment pour les retours.

4.3.9 Durée du trajet

Les trajets d'une longue durée sont inacceptables, surtout quand il s'agit de clientèles « fragiles » (ex. : personnes ayant une déficience musculo-squelettique ou une déficience respiratoire). Il y aurait lieu de fixer un temps limite à la durée des trajets ou encore de revoir certains jumelages pour tenir compte des particularités de certaines personnes handicapées.

4.3.10 Sécurité

Deux propositions sont mises en avant par les conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ pour accroître la sécurité des usagers du transport adapté :

- s'assurer que les normes de sécurité sont bien appliquées par toutes les entreprises et tous les chauffeurs, surtout en ce qui a trait à l'ancrage des fauteuils roulants et des quadriporteurs;
- inclure formellement, dans toutes les politiques de sécurité, un objectif concernant le maintien des conditions physiques et physiologiques des personnes handicapées transportées.

4.3.11 Autres considérations

D'autres points à améliorer ont été mentionnés :

- éliminer la surtarification exigée par les entreprises de taxi adapté, notamment lorsque la réservation est faite en dehors du cadre du transport adapté de l'OTA;
- améliorer le respect des usagers au moment de l'application des décisions et des mesures de sanction relatives à des problèmes de comportement qui sont liés à la déficience et aux incapacités et pour lesquelles une personne a été admise (surtout autisme, santé mentale, traumatisme craniocérébral, etc.);
- développer l'accessibilité du transport en commun régulier et informer adéquatement le chauffeur et les personnes qui utilisent les équipements d'accessibilité pour qu'ils soient efficaces et garantir leur utilisation optimale.

4.4 Point de vue des conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ sur les priorités d'action à retenir en 2005 par les OTA situés sur leur territoire

La grande majorité des conseillers (15 sur 16) ont établi des priorités d'action que les OTA situés sur leur territoire devraient se fixer en 2005, afin de répondre adéquatement aux besoins des usagers du transport adapté. Seules les priorités concernant l'ensemble des OTA situés sur le territoire de

ces directions sont présentées dans cette section. Parmi les priorités retenues, et ce, indépendamment de l'ordre d'importance de celles-ci, l'offre et la qualité de service ressort comme la principale priorité (67 %). Viennent ensuite le service hors territoire (47 %) et la formation des chauffeurs (40 %). Le tableau 20 montre les résultats obtenus pour chacune des priorités d'action en 2005.

TABLEAU 20
Priorités d'action à retenir par les OTA en 2005 selon l'OPHQ (N=15)

Priorités	Ordre d'importance des priorités					Nombre d'OTA	%
	1	2	3	4	5		
Offre et qualité de service ¹⁵	4	2		3	1	10	67 %
Service hors territoire	3	2	2			7	47 %
Formation des chauffeurs	1	4		1		6	40 %
Plage horaire	2	2				4	27 %
Transport collectif	1		1	2		4	27 %
Partenaires				2	1	3	20 %
Véhicules	1	2				3	20 %
Extension du territoire	3					3	20 %
Tarif			2			2	13 %
Personnel			2			2	13 %

4.4.1 Offre et qualité de service

Certains conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ mentionnent que l'offre et la qualité de service doivent être améliorées, notamment par le respect de l'horaire, la mise sur pied de tables de concertation ou de comités des usagers, un meilleur jumelage des déplacements ainsi qu'une plus grande disponibilité du service.

4.4.2 Service hors territoire

La réciprocité de services ressort comme une priorité pour certains conseillers de l'OPHQ.

4.4.3 Formation des chauffeurs

Certains conseillers de l'OPHQ ont souligné la priorité de donner et d'améliorer la formation des chauffeurs de minibus et de taxi. Selon un bureau régional de l'OPHQ, une formation obligatoire offerte aux chauffeurs devrait même être exigée des entreprises de transport adapté.

¹⁵ Il s'agit d'autres éléments de l'offre et de la qualité de service que ceux qui sont indiqués dans ce tableau.

4.5 Point de vue des conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ sur les priorités d'action à retenir en 2006 et en 2007 par les OTA situés sur leur territoire

La majorité des répondants (14 sur 16) ont établi des priorités d'action que devraient se fixer les OTA desservant leur territoire pour les années 2006 et 2007. Seules les priorités concernant l'ensemble des OTA situés sur le territoire de ces directions sont présentées dans cette section (voir le tableau 21). Les principales priorités établies pour cette période sont l'offre et la qualité de service (93 %), de même que la plage horaire (36 %) et le service hors territoire (29 %).

TABLEAU 21
Priorités d'action à retenir pour les OTA en 2006 et en 2007 selon l'OPHQ (N=14)

Priorités	Ordre d'importance des priorités					Nombre d'OTA	%
	1	2	3	4	5		
Offre et qualité de service ¹⁶	5	3	2	3		13	93 %
Plage horaire	2	2	1			5	36 %
Service hors territoire	3		1			4	29 %
Transport collectif	1		1			2	14 %
Formation		1				1	7 %
Jumelage		1				1	7 %
Territoire	1					1	7 %

4.5.1 Offre et qualité de service

Certains conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ soulignent que l'offre et la qualité de service doivent être améliorées, notamment par un meilleur jumelage des déplacements, une plus grande disponibilité du service, de même que l'amélioration de la qualité du service en général.

4.5.2 Plage horaire

Offrir le service le soir et la fin de semaine, ou encore augmenter les heures de service le soir, sont les principaux éléments soulignés par quelques conseillers. Une personne mentionne l'importance d'étendre la plage horaire, principalement dans les municipalités rurales où celle-ci est parfois limitée.

4.5.3 Service hors territoire

La réciprocité de services ressort comme une priorité pour quelques conseillers de l'OPHQ.

¹⁶ Il s'agit d'autres éléments de l'offre et de la qualité de service que ceux qui sont indiqués dans ce tableau.

4.6 Projets de création de nouveaux services de transport adapté

Seulement 3 des 16 répondants affirment être informés de projets de création de nouveaux services de transport adapté dans les municipalités non desservies de leur région. Il importe de rappeler que la collecte d'information a été effectuée en décembre 2004, avant l'adoption de la Loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives, qui oblige les municipalités non desservies à mettre en place sur leur territoire un service de transport adapté aux besoins des personnes handicapées.

4.7 Autres commentaires

D'autres commentaires ou propositions ont été formulés par les conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ. Voici les principaux éléments soulevés :

- L'impact des fusions forcées a créé une situation difficile pour la desserte du nouveau territoire. Il s'ensuit que des personnes handicapées d'une même nouvelle ville ne sont pas desservies également. Le service est plus difficile à organiser dans le territoire où les localités fusionnées sont éloignées.
- Étant donné le vieillissement de la population, de plus en plus de personnes auraient besoin d'être accompagnées jusqu'à l'endroit où elles doivent se rendre, à l'intérieur du bâtiment, et non pas laissées à la porte. Ces personnes ne peuvent donc pas utiliser le transport adapté. Des fonds sont accordés à d'autres organismes (transport bénévole, réseau du MSSS par l'entremise des centres de jour, etc.). Des personnes sont laissées à elles-mêmes pour avoir recours à un autre transport que le transport adapté, ce qui peut coûter très cher. Elles se privent donc de sortir.
- Un des conseillers précise qu'il ne faut pas que l'augmentation de la demande (quantité) vienne compromettre la qualité des services. Les services doivent être performants, rentables, mais l'équilibre est précaire entre la qualité, le temps de transport et le nombre de personnes desservies en même temps dans un même véhicule. Un des conseillers remarque que ce n'est pas tant la qualité des services que le développement d'une couverture plus large et plus accessible qui serait le principal besoin à combler.
- Il importe d'améliorer le service des plaintes partout pour faire en sorte que tous considèrent cet exercice comme primordial afin d'assurer le contrôle de la qualité (obligation à instaurer). Il faut amener les usagers à ne plus craindre des représailles (même subtiles, du genre « allusions »).
- Il faut faire le lien entre le transport adapté et la lutte à la pauvreté : les personnes handicapées sont limitées en ce qui a trait au nombre de déplacements qu'elles peuvent effectuer, même à 3 \$ le déplacement. Il ne faut pas oublier qu'un aller-retour par jour représente 120 \$ par mois (pour celles qui n'ont pas accès à une carte d'abonnement mensuel).
- La possibilité d'approfondir tout ce questionnement avec les partenaires du milieu serait un atout à ne pas négliger pour faire progresser la situation. Même si le dépôt des résultats de l'enquête n'est prévu qu'à l'automne 2005, on pourrait procéder autrement et en profiter pour enrichir la démarche par un travail de concertation dans les milieux sur ces résultats.

Ainsi, les résultats et les ententes ou les actions anticipées pour y donner suite, par les différents OTA, pourraient être compilés et dévoilés à l'occasion du Colloque de l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) et de l'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ) qui se tiendra à l'automne 2005.

Enfin, l'importance d'une meilleure concertation entre les partenaires est soulignée par plusieurs. Un répondant précise que le transport adapté n'est pas un dossier prioritaire et qu'à cet effet, il entend mettre sur pied un comité de concertation au début de 2005. Dans une autre région, on souhaite que l'OTA soit ouvert à l'idée d'inviter l'OPHQ et le RUTA à certaines rencontres avec le MTQ et les transporteurs, sans quoi une table de concertation parallèle devra s'implanter pour créer un lieu d'échange régional entre ces différents partenaires. Finalement, on souligne l'importance de favoriser les échanges entre les bureaux régionaux du MTQ et les directions de l'intervention collective régionale de l'OPHQ.

4.8 Conclusion

Les éléments suivants ressortent de l'information transmise par les conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ :

- La majorité des conseillers ont été témoins d'insatisfactions de la part des usagers des services de transport adapté de leur territoire d'intervention, principalement au sujet du territoire desservi, de l'horaire du service, des refus de service et de la formation des chauffeurs.
- Les problèmes relatifs au territoire desservi par les OTA, y compris l'interconnexion entre OTA, ont été le plus fréquemment abordés lors des rencontres de concertation locale et régionale. Ces rencontres ont aussi permis notamment de discuter des problèmes concernant le manque de disponibilité du service, les refus de service, la ponctualité et la formation.
- Le territoire desservi est l'élément le plus souvent mentionné par les conseillers à l'intervention collective régionale comme principal besoin à combler par les OTA de leur territoire pour mieux desservir la clientèle, surtout en ce qui a trait aux municipalités voisines non desservies et à l'absence d'interconnexions entre les services des différents OTA. Les autres points à améliorer qui sont le plus fréquemment mentionnés par les conseillers de l'OPHQ sont les suivants : élargissement de la plage horaire le soir et les fins de semaine, plus grande disponibilité aux heures de pointe et pour les déplacements occasionnels, et formation obligatoire de tous les chauffeurs, en particulier les chauffeurs de taxi, ainsi que sensibilisation de tout le personnel de l'OTA sur les particularités des clientèles.
- Les OTA devraient, selon les répondants, se concentrer surtout sur les priorités d'action suivantes pour les années 2005, 2006 et 2007 : l'offre et la qualité de service, le service hors territoire, la plage horaire et la formation.

CHAPITRE 5

Synthèse

L'enquête menée auprès des utilisateurs du transport adapté visait, d'une part, à évaluer la part des besoins satisfaits et non satisfaits et, d'autre part, à mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services reçus. Ce chapitre reprend les points saillants des résultats de cette enquête, tout en faisant des corrélations avec les résultats de la collecte de données effectuée auprès des directeurs des OTA, des directeurs et présidents des RUTA et CUTA ainsi que des conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ.

5.1 Les besoins de la clientèle

5.1.1 Le taux d'adéquation entre les besoins et l'utilisation des services de transport adapté

Les deux tiers de la clientèle considèrent que le niveau d'utilisation qu'ils font du transport adapté répond à tous leurs besoins. Dans l'ensemble le taux d'adéquation est plus élevé dans les strates des « petits » et « grands » OTA. Parmi les principaux motifs de déplacement, c'est pour le motif travail que le taux d'adéquation est le plus élevé, tandis que si l'on considère le type de déficience, ce sont les personnes ayant une déficience intellectuelle qui présentent le plus haut taux d'adéquation. Notons que ces dernières effectuent plus de 40 % de l'ensemble des déplacements alors qu'elles ne représentent que 25 % de la clientèle. Le taux élevé d'adéquation pour cette clientèle s'explique notamment par le fait qu'elle effectue surtout des déplacements sur une base régulière liés à la fréquentation des Services d'apprentissage aux habitudes de travail (SAHT), tandis que les refus concernent principalement les déplacements occasionnels. À cet égard, certains représentants de RUTA ou de CUTA font le constat que les services de transport adapté sont souvent utilisés par les clientèles dites institutionnelles, ce qui laisse peu de disponibilité pour les autres clientèles.

Pour l'autre tiers de la clientèle, l'utilisation des services de transport adapté ne comble pas tous ses besoins de déplacements. Ainsi, le taux d'adéquation est plus faible dans la strate des « moyens » OTA et surtout à la STM. Cette dernière a le défi de desservir le quart de la clientèle du transport adapté au Québec et de répondre aux besoins d'une clientèle plus âgée et plus lourdement handicapée qui fréquente des institutions spécialisées concentrées dans la métropole. À l'échelle du Québec, ce sont par ailleurs les personnes ayant une déficience visuelle et celles ayant une déficience psychique qui déclarent les taux d'adéquation les plus faibles. Pour l'ensemble des clientèles, le motif « affaires personnelles » est celui pour lequel les besoins sont les moins bien comblés, notamment car il s'agit de déplacements occasionnels. Enfin, lorsque l'on considère le taux d'adéquation sous l'angle des déplacements réalisés, il ressort que celui-ci est plus fort pour le groupe d'âge des 30 à 39 ans, tandis qu'il est

plus faible pour deux groupes de personnes âgées, soit les 60 à 69 ans et les 90 à 99 ans, qui effectuent généralement une plus grande part de leurs déplacements sur une base occasionnelle.

5.1.2 Les principaux besoins à combler

Interrogés sur les points les plus importants à améliorer dans le service de transport adapté pour mieux satisfaire leurs besoins, les usagers ont indiqué la ponctualité et le délai de réservation pour les déplacements occasionnels comme étant les deux points principaux. La durée des trajets figure aussi parmi les principaux éléments que les usagers jugent important d'améliorer dans les strates des « petits », « moyens » et « grands » OTA. Il s'agit d'un des deux motifs de plaintes les plus fréquemment adressées aux OTA, et ceux-ci reconnaissent la nécessité d'améliorer cet aspect du service. Près de la moitié des bureaux régionaux de l'OPHQ ont aussi été informés de l'insatisfaction de la clientèle concernant le problème des déplacements qui peuvent parfois durer une heure et demie, voire deux heures. À la STM, la clientèle était plus préoccupée, au moment de l'enquête, par le temps d'attente au téléphone pour réserver les déplacements occasionnels, le système Accès V y étant alors encore en période de rodage.

Tant du côté des représentants des OTA, des RUTA et des CUTA que de l'OPHQ, c'est le territoire desservi (ex. : service hors territoire, municipalités non desservies et interconnexions entre les OTA) qui est le plus souvent cité parmi les principaux besoins à combler pour les usagers. Tous ces groupes ciblent également la disponibilité du service, en particulier aux heures de pointe, et la formation des chauffeurs, notamment les chauffeurs de taxi, comme deux autres principaux éléments à améliorer. Pour les représentants des RUTA, des CUTA et de l'OPHQ, le problème de la disponibilité du service touche essentiellement les déplacements occasionnels, soit des déplacements spontanés ou de loisir. Parmi les autres éléments fréquemment cités, mentionnons l'horaire du service (OTA et OPHQ), la procédure de réservation ainsi que l'attitude du personnel (RUTA et CUTA). Concernant ce dernier aspect, tous les partenaires (OTA, RUTA, OPHQ) s'entendent par ailleurs sur la nécessité d'intervenir sur le plan de la formation du personnel, y inclus les répartiteurs.

Les refus de service comptent parmi les éléments sensibles relevés par le quart des répondants au regard de leurs déplacements occasionnels, et qui viennent affecter le taux d'adéquation de l'offre par rapport à leurs besoins, notamment sur le territoire de la STM. La très grande majorité des OTA ont déclaré avoir dû refuser des demandes de déplacements de leurs usagers, refus qui font l'objet de plaintes adressées à près du tiers des OTA et à plus de la moitié des RUTA et des bureaux régionaux de l'OPHQ.

Les trois quarts des usagers qui effectuent une demande de déplacement occasionnel obtiennent celui-ci à l'heure souhaitée. Plus la taille de l'OTA augmente, plus la proportion de la clientèle qui n'obtient pas l'heure souhaitée pour son déplacement est grande.

Parmi le quart de la clientèle qui n'obtient pas toujours l'heure souhaitée, la très grande majorité se voit offrir par l'OTA une autre heure pour se déplacer, heure que ces personnes acceptent dans la plupart des cas. Dans de tels cas, on ne peut cependant parler d'adéquation de l'offre car c'est le client qui s'ajuste par rapport aux contraintes liées à la disponibilité du service.

Enfin, les RUTA et les CUTA ont relevé plusieurs aspects problématiques quant aux véhicules et quant à l'aide que doivent apporter les chauffeurs qui devraient être pris en compte pour assurer la sécurité dans les déplacements, notamment en ce qui concerne l'utilisation des aides techniques.

5.2 La satisfaction de la clientèle

5.2.1 Le taux de satisfaction à l'égard de la qualité des services

Dans l'ensemble, la clientèle est satisfaite de la qualité des services offerts dans une proportion de près de 82 %. De façon générale, plus la taille de l'OTA est grande, moins ce taux de satisfaction est élevé. Les trois dimensions liées à la qualité du service qui génèrent le plus de satisfaction de la part des usagers sont la connaissance des trajets par les chauffeurs, l'accueil et l'amabilité du chauffeur ainsi que l'accueil et la politesse du personnel au moment de la réservation. En ce qui concerne l'aide du chauffeur au regard des besoins spécifiques de la clientèle, le taux global de satisfaction est élevé, quoique moindre à l'égard des chauffeurs de taxi, notamment dans la strate des «grands» OTA. Les trois quarts des RUTA ou des CUTA ainsi que près du quart des OTA reçoivent des plaintes des usagers se rapportant à l'attitude du personnel. La formation des chauffeurs fait aussi l'objet de plaintes fréquemment portées à l'attention des RUTA et des CUTA, ainsi que des conseillers régionaux de l'OPHQ.

Il y a cinq composantes de la qualité du service pour lesquelles les usagers sont le moins satisfaits à l'échelle du Québec, et qui font l'objet de plaintes adressées aux représentants des OTA, des RUTA et des CUTA, ainsi que de l'OPHQ. Ainsi, bon nombre d'utilisateurs se sont dit insatisfaits par rapport à la variété des destinations hors territoire offertes par leur OTA. Cet élément fait l'objet de plaintes adressées aux RUTA, CUTA et à l'OPHQ, et le tiers des OTA reçoivent aussi des plaintes à cet effet. L'horaire du service, notamment les heures de service le soir et les fins de semaine, n'est pas satisfaisant pour les besoins de plusieurs usagers. C'est d'ailleurs un des deux principaux motifs de plaintes adressées aux OTA. L'insatisfaction par rapport à cet élément est aussi fréquemment portée à l'attention des autres partenaires (RUTA, CUTA et OPHQ). La clientèle déplore aussi le fait que certains OTA n'offrent pas le service toute l'année ni les jours fériés.

Le délai exigé par les OTA pour réserver un déplacement occasionnel est jugé trop long par plusieurs usagers du transport adapté. Des plaintes quant aux procédures de réservation établies par les OTA sont adressées à la majorité des RUTA et CUTA, car

celles-ci constituent un frein important à l'utilisation des services sur une base spontanée ou pour des déplacements de nature urgente. Le temps d'attente au téléphone pour réserver les déplacements occasionnels est aussi source d'insatisfaction pour les usagers, en particulier dans les OTA de plus grande taille. Le tiers des OTA reçoivent des plaintes relativement à cet aspect du service. Enfin, la ponctualité du service est un autre irritant qui influe de façon non négligeable sur le taux de satisfaction des répondants. Plus du tiers des OTA reçoivent des plaintes à ce sujet.

L'étude menée auprès de la clientèle fait également ressortir que certains usagers déplorent que l'OTA ait modifié l'heure convenue pour leur déplacement occasionnel sans les aviser. Bien que cela ne concerne qu'une minorité d'usagers, près du tiers des OTA ont été saisis de plaintes des usagers à cet effet. La même proportion d'OTA affirme recevoir des plaintes concernant des usagers oubliés à l'aller ou au retour d'un déplacement, et un usager sur cinq a déclaré avoir vécu une telle situation.

5.2.2 Le sentiment de sécurité dans les déplacements

La clientèle du transport adapté se sent très en sécurité lorsqu'elle utilise les services, ce sentiment de sécurité atteignant 88,5 % pour l'ensemble du Québec, quoiqu'un peu moindre dans les OTA de plus grande taille. On observe un fort taux de sentiment de sécurité pour la plupart des composantes mentionnées. La clientèle se sent cependant moins en sécurité face aux comportements de certains passagers (manifestations d'impatience, agressivité) à bord du véhicule. Cet élément n'a cependant pas fait l'objet d'un nombre important de plaintes adressées à l'OTA, aux RUTA ou à l'OPHQ. On peut penser que les usagers se sont sentis plus à l'aise de témoigner de leur insécurité à l'égard de ce sujet délicat dans le cadre d'un sondage écrit à caractère confidentiel.

Par ailleurs, même si en général la clientèle déclare se sentir très en sécurité sur le plan de l'aide que lui apporte le chauffeur durant l'embarquement et le débarquement, il ressort que celle-ci se sent moins en sécurité avec les chauffeurs de taxi, en particulier ceux desservant les « grands » OTA.

CONCLUSION

Globalement, on peut affirmer que les services de transport adapté répondent aux besoins d'une majorité de personnes handicapées, que celles-ci sont satisfaites de la qualité des services reçus et qu'elles se sentent très en sécurité lorsqu'elles les utilisent. Cependant, malgré ces constats encourageants, il n'en demeure pas moins qu'il y a des besoins non comblés, ainsi que des aspects de la qualité du service et de la sécurité dans les déplacements qui doivent être améliorés.

À cet égard, tous les intervenants concernés devraient se doter de priorités d'action ou revoir celles déjà établies pour les années à venir au regard des problématiques qui se dégagent de l'étude des besoins.

Déjà, certaines mesures ont été prises ou amorcées par les OTA afin de redresser la situation face à certains problèmes connus au moment de l'enquête. Par exemple, la STM a pu grandement améliorer le temps d'attente au système de réservation par l'implantation du système Accès V. La STM a également conclu de nouvelles ententes avec les fournisseurs de service par taxi afin de s'assurer d'un haut degré de rendement en ce qui concerne la qualité du service, sans quoi ces fournisseurs s'exposent à des pénalités. Les OTA représentés à la Table Montérégie-Est ont, pour leur part, adopté récemment un «Code de pratique en transport adapté», qui permet d'uniformiser les normes et standards de service à l'échelle de la région, afin d'offrir à la clientèle un service de transport adapté de qualité et sécuritaire. Ce code précise notamment les obligations et responsabilités du personnel de l'OTA (chauffeur, répartiteur, directeur) auprès de la clientèle handicapée.

L'adoption, par le MTQ, du cadre financier 2005-2007 du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées a permis de régler certaines problématiques soulevées dans le présent rapport. Ainsi, les OTA sont dorénavant tenus d'offrir le service 52 semaines par année. Les modalités d'application du programme d'aide feront en sorte que les OTA pourront être compensés sur le plan financier plus rapidement en cas d'accroissement de l'achalandage.

Par ailleurs, le MTQ consulte actuellement ses principaux partenaires dans l'esprit de reconduire son Programme de subventions à l'adaptation des taxis pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant. Ce programme viserait à favoriser une meilleure desserte des personnes en fauteuil roulant en transport adapté par l'adaptation de véhicules-taxis de type mini-fourgonnette, et par le renouvellement du parc de véhicules accessibles. Le MTQ a également mis sur pied et coordonne un comité sur les aides techniques regroupant usagers, transporteurs, Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Ce comité a pour mandat de se pencher sur les problèmes d'accessibilité et de sécurité liés à l'utilisation par la clientèle de certaines aides techniques en transport adapté.

Enfin, une partie des problèmes soulevés par la clientèle et les intervenants quant au territoire desservi seront prochainement réglés. Les dispositions de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale obligent dorénavant toutes les municipalités du Québec à assurer aux personnes handicapées l'accès, sur leur territoire, à des moyens de transport adaptés à leurs besoins.

Déjà, plusieurs OTA consultent, de façon plus ou moins formelle, les usagers ou leurs représentants avant de faire des choix concernant leur offre de service. La plupart des OTA ont aussi établi une procédure pour le traitement des plaintes qui leur sont acheminées, et les échanges avec les représentants des RUTA et des CUTA, ou avec les conseillers à l'intervention collective régionale de l'OPHQ contribuent à ce que les besoins de la clientèle soient exprimés et ses droits défendus. On constate cependant que peu d'OTA ont établi une procédure pour évaluer de façon régulière la satisfaction et les besoins de leurs usagers ou d'autres mécanismes d'évaluation de leurs services.

Les suites à donner à cette étude pourraient être discutées, par exemple, dans le cadre des tables de concertation sur le transport adapté mises sur pied dans plusieurs régions du Québec, ou susciter la création de telles tables dans les autres régions. Ainsi, les principaux partenaires (OTA, RUTA ou CUTA, OPHQ, MTQ et autres représentants du réseau de la santé et des services sociaux) pourront poursuivre ou amorcer la réflexion sur les problèmes rencontrés sur une base locale ou régionale et élaborer conjointement des solutions appropriées.

