

## LA GOUVERNANCE

Conférencier, M. Claude Martin

(présentation d'un résumé des propos du conférencier et des échanges)

Il détient une maîtrise en géographie (camionnage) de l'Université Laval et obtient la reconnaissance d'un programme intégré de gestion de l'ENAP. Jusqu'en 2009, il est à l'emploi du ministère des Transports du Québec, et il assume différentes fonctions dont, chef de service des politiques en transport terrestre de personnes (scolaire, urbain, taxi, interurbain, adapté et hors route), il est directeur du transport terrestre de personnes. Il participe également à plusieurs comités et tables de concertation.

Il est maintenant formateur au Collège François-Xavier Garneau, président de la table de concertation de l'industrie du transport par taxi, conférencier et consultant.

---

Monsieur Martin, débute sa conférence en précisant l'importance de faire la réflexion en fonction de l'utilisateur ou du client. Il rappelle que les actions à poser pour offrir des services de qualité s'adressent aux clients, et non pas aux organisations.

Le titre de la présentation est : « **La gouvernance au bénéfice des usagers ou des clients** »... **Le droit à la mobilité**

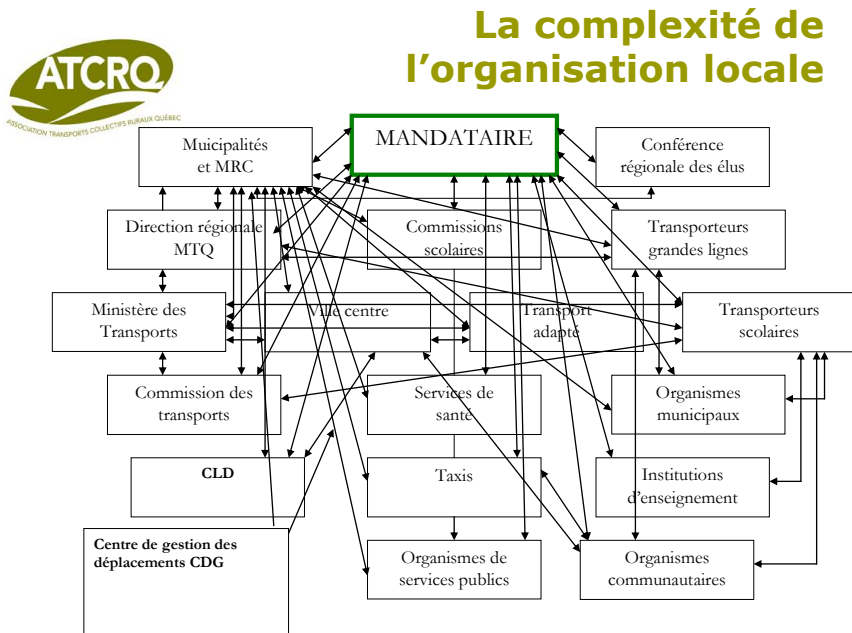
Il présente différents éléments sur PowerPoint qui démontrent l'obligation que nous avons de revoir la gouvernance. De plus, la signification de la gouvernance ne veut pas dire le jumelage ou la fusion de 2 organisations offrant des services de transport à 2 clientèles différentes. La gouvernance implique la composition des membres du conseil d'administration ou du comité soutenu par la MRC.

---

Dans un premier temps, l'on nous présente « **Pourquoi parler de gouvernance** »

- ❑ Pour permettre la consolidation et le développement du transport collectif
- ❑ Pour permettre l'identification de l'existence d'un service de transport collectif
- ❑ Pour afficher un service qui ne porte pas à confusion pour les usagers ou les clients

La présentation se poursuit avec : « **La complexité de l'organisation** » et « **La complexité pour l'utilisateur ou le client** »



**La complexité pour l'utilisateur / client**

**Trouver le service**

- ❑ À titre d'utilisateur ou de client, je désire identifier mon transport collectif facilement, et sans que l'appellation porte à confusion ou ne semble pas s'adresser à moi.

**Le corporatisme**

- ❑ Le piège qui guette le milieu est simple: dans les débats de nos corporations, nous oublions que la priorité est l'utilisateur ou le client. Modifier une appellation pour réunir les différents services, ne met pas en péril les services et les emplois.

**Comment l'utilisateur / client s'y retrouve**

- ❑ Pour alléger le tout, voici un exemple du résultat de notre travail en silo et nous devons garder en tête que nous désirons garder nos clients actuels et en recruter de nouveaux. (mission pas simple)



## Futur usager ?

- ❑ Je dois me faire reconduire chez le médecin ...  
111.1111; (transport de raccompagnement)
- ❑ Mon fils se déplace en fauteuil roulant, 222.2222; (sur  
une base régulière, transport adapté)
- ❑ Ma fille à un handicap léger, mais n'a pas de  
transport pour la journée désirée, 333.3333; (transport collectif)
- ❑ Je désire me rendre faire des courses, 333.3333;  
(transport collectif si transport d'appoint ou le taxi)
- ❑ J'ai eu un accident de ski et je suis en fauteuil  
roulant momentanément, 444.4444; (je dois espérer de l'harmonisation /  
mon transport collectif a un transport d'appoint et le véhicule est adapté au fauteuil roulant)



## Suite

- ❑ Je demeure en milieu rural et je veux me déplacer  
dans la ville centre, 555.5555 ou le 888.8888; (taxi de la ville  
ou son service de transport collectif s'il y en a un ou un transporteur de grande ligne qui a un point d'embarquement dans ma  
municipalité, le transport collectif possède des circuits réguliers)
- ❑ Je me rends chez une amie dans une autre  
municipalité rurale de ma MRC, 333.333 ou  
666.6666; (compagnie de taxi souvent située dans la ville centre, car le taxi rural n'existe pas partout et un  
transporteur de grande ligne s'il y a un point d'embarquement, le transport collectif offre un circuit régulier qui peut  
répondre)
- ❑ Je me déplace dans la MRC voisine, 333.3333 et le  
777.7777 et je reviens au 333.3333 ou le  
888.8888; (mon transport collectif, le transport collectif de l'autre MRC et je reviens à mon transport collectif et  
un transporteur de grande ligne, les 2 territoires acceptent les usagers ou clients d'une autre MRC, harmonisation avec le  
transport adapté si son territoire est différent du mien)
- ❑ Je me rends dans une autre région, 888.8888 (un  
transporteur de grande ligne, mon transport collectif pour me rendre au terminus)
  
- ❑ Le milieu scolaire n'a pas été abordé, ainsi que le  
transport pour les soins de santé

Il est impossible de parler de gouvernance sans s'attarder aux services déjà existants sur les différents territoires. Nous allons nous arrêter au transport adapté.

Lorsque le transport adapté a été mis en place, le service a été développé avec une approche communautaire, car la compréhension en était ainsi en fonction de la clientèle desservie. Nous parlons d'un budget d'environ 1M. Nous pourrions dire qu'il s'agit d'un budget très modeste lorsque nous parlons du territoire québécois, mais il faut se rappeler que c'était un début.

Déjà en 2009, un budget de plus de 125 M qui comprend la contribution des municipalités et des usagers était consacré au transport adapté. Devant l'envergure du développement, il faut revoir la gouvernance et professionnaliser le secteur dans un esprit d'entreprise. Mettre en place une approche d'entreprise, ne veut pas dire d'exclure les usagers ou clients de nos instances.

Revoir la façon de gérer le transport devient une obligation avec l'augmentation des budgets consentis par le ministère, les budgets investis par les municipalités et les différents partenaires.

La confirmation de notre obligation de revoir le mode de gestion et de développement de l'offre du transport collectif nous a été donnée hier par un gestionnaire qui propose aux citoyennes et citoyens de son territoire, du transport adapté et du transport collectif dans l'harmonie, depuis que le gestionnaire du transport adapté qui était présent depuis le début a pris sa retraite.

Nous avons là, la confirmation que nous devons revoir la gouvernance.

Le transport collectif est différent du transport adapté, et nous devons y retrouver des individus possédant les compétences nécessaires au développement de ce secteur. L'utilisateur ou le client doit pouvoir avoir accès à un service de transport collectif directement.

Les MRC doivent déclarer compétence en transport collectif et en transport adapté. Il faut de l'imputabilité au niveau de la gouvernance et de la prise de décisions.

Des commentaires provenant des participants démontrent les problèmes rencontrés auprès des organisations de transport adapté comme la résistance. Les gestes posés reposent sur la peur de voir leur poste modifié.

Lorsque les gens sont en fonction depuis plusieurs années, ils en viennent à ne voir que leur propre environnement. Nous rencontrons toujours de la résistance

au changement, mais nous devons nous rappeler que le transport est un service public.

Plusieurs organisations de transport adapté soulignent offrir également du transport collectif. Plusieurs ne proposent que le l'harmonisation dans leurs circuits et nous ne pouvons prétendent offrir du transport collectif.

Dans la majorité des cas pour les organisations offrant du transport adapté et collectif dans les grands centres ou dans un fonctionnement de CIT, nous parlons vraiment du transport collectif.

Le guichet unique ne repose pas uniquement sur le transport adapté et collectif, il doit rendre accessibles les différents modes de transport que nous retrouvons sur un territoire.

Des participants au colloque ayant assisté à l'atelier du 26 avril pour la présentation de la CRÉ de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, soutiennent que la région administrative doit jouer un rôle plus grand dans l'organisation du transport.

La présentation de M. Claude Martin est grandement appréciée de la part des participants et participantes.