

Un défi important : un vaste territoire, variablement densifié

DENSITÉ DE POPULATION PAR KM²

MRC d'Antoine-Labelle **2,5**

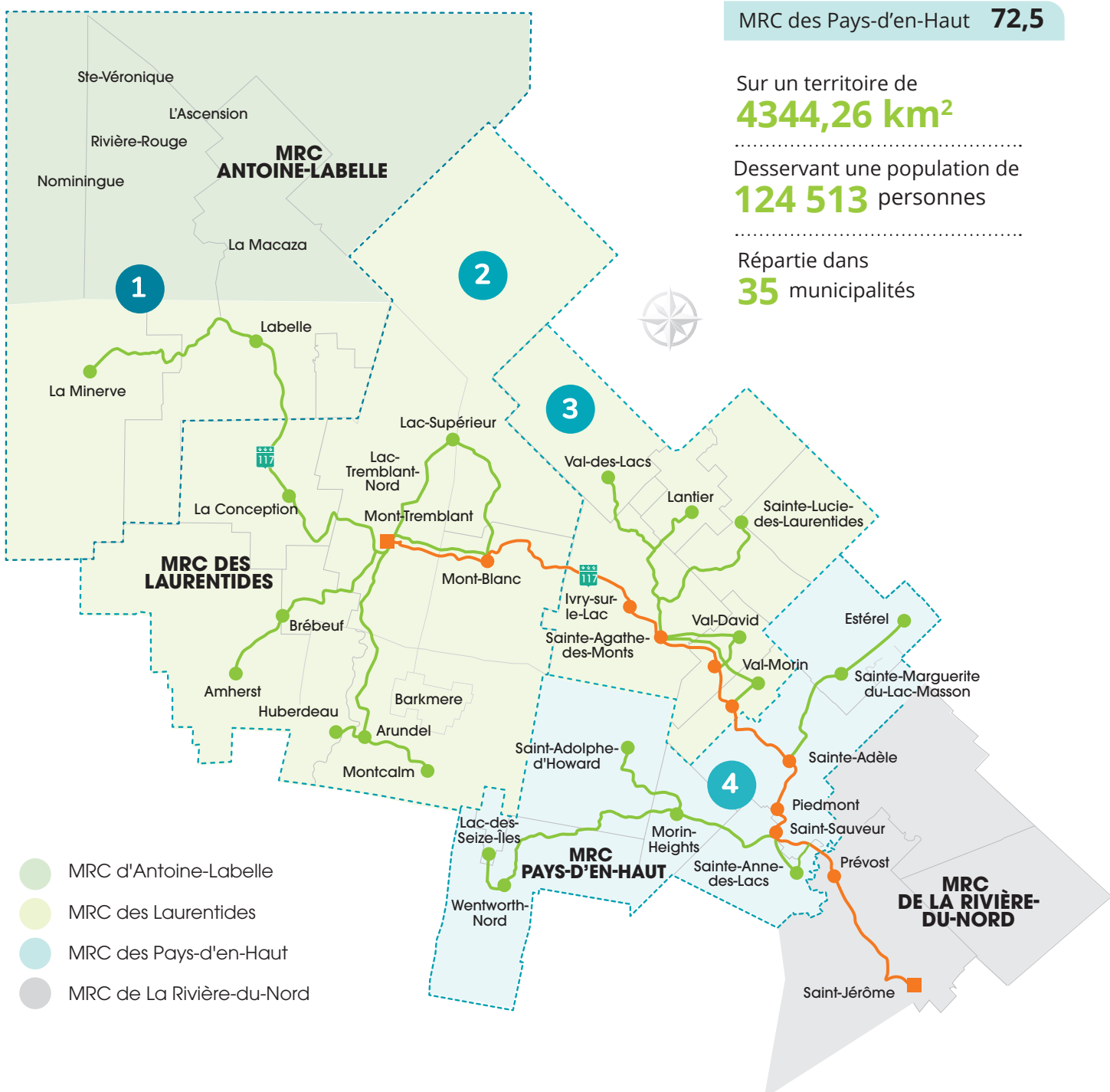
MRC des Laurentides **22,2**

MRC des Pays-d'en-Haut **72,5**

Sur un territoire de **4344,26 km²**

Desservant une population de **124 513 personnes**

Répartie dans **35 municipalités**



- MRC d'Antoine-Labelle
- MRC des Laurentides
- MRC des Pays-d'en-Haut
- MRC de La Rivière-du-Nord



Autobus
Saint-Jérôme / Mont-Tremblant
Taxibus



- Zone 1
- Zone 2
- Zone 3
- Zone 4

Chaque zone correspond à un coût de passage.

Déplacement hors territoire :
Hôpital Saint-Jérôme
Hôpital Mont-Laurier pour motifs de santé seulement.

Mot du président du conseil d'administration



Steve Perreault
Président

De nombreux dossiers importants ont été mis de l'avant en 2023. L'implantation du nouveau système d'exploitation aura été sans aucun doute le projet le plus demandant pour l'organisme. Les membres de l'équipe ont travaillé avec acharnement pour minimiser les impacts de ce changement sur la clientèle. Je tiens à les féliciter personnellement et au nom du conseil d'administration, pour leur dévouement et leur professionnalisme.

En 2023, nous constatons que le nombre de déplacements est bel et bien revenu à la normale. Nos statistiques de 2023 sont semblables à celles d'avant la pandémie. On note aussi une augmentation de l'utilisation des taxibus. Les coûts d'exploitation ayant augmenté, il est difficile, malgré les efforts réalisés à l'interne, d'avoir un budget en équilibre pour le transport adapté. Rappelons que le Programme d'aide au développement du transport collectif (PADTC) a été modifié en 2022, mais pas celui du Programme de subvention au transport adapté. Cependant, une subvention ponctuelle a été versée pour l'année 2023, nous permettant finalement d'éponger le manque à gagner. Une analyse des coûts d'exploitation par territoire eut lieu en 2023 et elle se poursuivra en 2024 pour nous permettre de mieux saisir nos enjeux en transport adapté.

Dans une optique régionale, les villes et les municipalités de nos territoires sont de plus en plus sensibilisées à la mobilité durable et visent davantage à promouvoir les différents modes de déplacement actifs et collectifs dans la région des Laurentides. La fluidité des différentes offres de transport entre les municipalités et les partenaires devient essentielle pour la collectivité. Le financement, les distances à parcourir et les secteurs moins densément peuplés demeurent des enjeux aux diverses solutions à mettre en place pour assurer de bien desservir la population. TAACL jouera certainement un rôle clé dans la réflexion et le développement de liens vers cette mobilité durable.

Mot de la directrice générale



Marie-Claude Beaudet
Directrice générale

Quelle première année en poste ce fut! Nous avons travaillé sans relâche à l'implantation de notre nouveau système d'exploitation Oroute de l'entreprise Fraxion. Je tiens à souligner principalement les efforts soutenus de toutes nos employées, principalement nos répartitrices Joanie et Élizabéth qui se sont investies pleinement dans ce projet, en plus d'accomplir leur

travail régulier. Elles ont travaillé en dehors des heures normales de bureau et la fin de semaine, afin de s'assurer du bon fonctionnement des transports, tout en ayant toujours le souci de conserver de hauts standards de qualité, tant au niveau du service à la clientèle que dans leurs communications avec les transporteurs. Nos employées et nos transporteurs ont dû faire preuve de beaucoup de souplesse au regard de tous les changements que ce système a générés dans les habitudes de travail. Je remercie personnellement nos transporteurs pour leur patience et leur collaboration. Vos commentaires constructifs nous ont aidés à améliorer le système et à faciliter la transition. Je tiens aussi à remercier l'équipe de Fraxion qui a soutenu la mise en place de nombreux ajustements au système et qui a toujours été à l'écoute de nos besoins, en trouvant des solutions rapides et efficaces pour améliorer nos services. En 2024, nous continuerons à travailler à l'amélioration continue de ce système, nous implanterons le module de réservation et de paiement en ligne et nous approfondirons le développement de rapports statistiques.

En 2023, nous avons aussi renouvelé notre entente de service pour le passage de l'inter dans la ville de Prévost jusqu'en 2027, et ajouté à la flotte de véhicules un autobus adapté, afin de mieux desservir la population située dans le nord de notre territoire. Nous avons également mené à terme le projet pilote de covoiturage « J'arrive » qui a pris fin le 31 août. Ce projet nous aura permis de mieux saisir les enjeux en matière de covoiturage dans la région. Des discussions sont en cours pour une poursuite éventuelle du projet à plus grande échelle. En transport adapté, nous avons adopté une politique sur la qualité des services, révisé le guide de l'usager et réalisé un sondage auprès de notre clientèle. Après avoir maintenu un gel de tarif les 7 dernières années, nous avons dû faire passer le tarif de 3,75\$ à 4,50\$ afin de suivre l'augmentation des tarifs au taximètre.

Au sein de l'organisme, nous avons révisé le guide de l'employé, et adopté une nouvelle échelle salariale, dans le but de représenter les nouvelles réalités du marché de l'emploi en termes de rémunération globale. La gestion de l'horaire de travail a été optimisée par l'utilisation d'une plateforme Web. En fin d'année, nous avons revu avec notre partenaire, Zone créative, le logo de l'organisme, qui avait plus de 10 ans, pour qu'il s'harmonise davantage avec nos autres logos, tout en se démarquant par son identité visuelle.

Nous ne pouvons passer sous silence le déficit budgétaire de 2023 prévu en début d'année en transport adapté. Nous avons procédé à une rigoureuse analyse des coûts d'exploitation par territoire et avons rehaussé nos revenus afin de combler une partie de l'écart. Malgré ces efforts, une disparité demeure entre les frais d'exploitation et nos produits. L'analyse des coûts d'exploitation par territoire se poursuivra en 2024 avec les données de 2023, afin de mieux saisir les enjeux et nous réajuster, le cas échéant. De nouvelles subventions ponctuelles ont été octroyées en fin d'année, ce qui nous permettra d'éponger le déficit initialement prévu.

L'année 2024 s'annonce aussi riche en défis et en nouveautés! Nous travaillons avec des professionnels à la réalisation d'un plan de travail afin de mieux planifier le développement de nos services. L'ajout d'un nouveau circuit de jour en semaine à l'inter rendra la flotte d'autobus actuelle au maximum de sa capacité. Nous souhaitons également mettre à jour notre site Web, signer un nouveau bail de 10 ans et implanter un nouveau système de paie qui allégera les processus internes.



Mission

Fournir aux citoyens des services de transport collectifs, sécuritaires, professionnels et accessibles, permettant de se déplacer sur un vaste territoire.

Vision

Être reconnu dans son milieu comme partenaire dynamique, offrant des options de mobilité durables et modernes, contribuant au développement et au rayonnement socio-économiques de la région.

Valeurs

Respect | Engagement vers l'excellence
Adaptabilité | Innovation

Rapport financier 2023 préparé par la firme Amyot Gélinas.

PRODUITS : (annexe A du rapport financier annuel)	TA	L'INTER	TOTAL
Services de transport (Revenus des usagers)	410 337 \$	676 533 \$	1 086 870 \$
Contributions et subventions (2 MRC, municipalités et MTMDT)	1 223 866 \$	2 544 386 \$	3 768 252 \$
Autres (Taxe accise et revenus publicitaires)	8 571 \$	56 344 \$	64 915 \$
	1 642 774 \$	3 277 263 \$	4 920 037 \$

CHARGES :	TA	L'INTER	TOTAL
Coûts de transport (annexe B)	1 292 210 \$	2 600 111 \$	3 892 321 \$
Frais de fonctionnement (annexe C)	316 289 \$	414 289 \$	730 578 \$
Frais d'administration (annexe D)	35 064 \$	49 117 \$	84 181 \$
Amortissements	5 341 \$	36 344 \$	41 685 \$
	1 648 904 \$	3 099 861 \$	4 748 765 \$

Excédent des produits sur les charges	TA	L'INTER	TOTAL
	(6 130 \$)	177 402 \$	171 272 \$

Évolution de l'actif net :	TA				L'INTER				TOTAL
	Non affecté	Immobilités	Affecté	Total	Non affecté	Immobilités	Affecté	Total	
Solde au début de 2023	184 687 \$	13 000 \$	10 000 \$	208 487 \$	416 485 \$	130 097 \$	192 239 \$	738 821 \$	947 308 \$
Excédent et/ou (insuffisance)	(789 \$)	(5 341 \$)		(6 130 \$)	213 746 \$	(36 344 \$)		177 402 \$	(171 272 \$)
Affectation (coût essence)				0 \$	(132 797 \$)		132 797 \$	0 \$	0 \$
Virement interfonds			25 000 \$	25 000 \$			(25 000 \$)	(25 000 \$)	0 \$
Investissement en immobilisations				0 \$	(42 547 \$)	42 547 \$		0 \$	0 \$
Solde à la fin 31 déc. 2023	183 898 \$	8 459 \$	35 000 \$	227 357 \$	454 887 \$	136 300 \$	300 036 \$	891 223 \$	1 118 580 \$

Surplus TA

Surplus l'inter

Conseil d'administration

7 membres votants

3 élus MRC des Laurentides	3 élus MRC des Pays-d'en-Haut	1 élu Ville de Rivière-Rouge
Steve Perreault Maire de Lac-Supérieur, président	André Genest Préfet de la MRC PDH, administrateur	Claude Paradis Conseiller municipal de Ville de Rivière-Rouge, administrateur
Jean-Simon Levert Maire de Mont-Blanc, vice-président	Tim Watchorn Maire de Morin-Heights, secrétaire-trésorier	
Frédéric Broué Maire de Sainte-Agathe-des-Monts, administrateur	Louise Cossette Conseillère municipale de la municipalité de Morin-Heights, administratrice	

9 membres non-votants

2 usagers	3 personnes ressources	4 représentants d'organismes partenaires
Charles Archambault Transport adapté, administrateur	Mylène Perrier MRC Laurentides, observatrice	Anne Léger CRE Laurentides, administratrice
Marie-Raymonde Fournier L'inter des Laurentides, administratrice	Chantal Ladouceur MRC PDH, observatrice	Gloria Frappier APEHHL, administratrice
	Paul Germain Maire de la Ville de Prévost, observateur	Ève Lauzon CISSS Laurentides, administratrice
		Stéphanie Campeau Développement économique de la MRC Laurentides, administratrice



Rangée du haut : Marie-Claude Beaudet, Marie-Raymonde Fournier, Mylène Perrier, Jean-Simon Levert, Steve Perreault, André Genest.
Rangée du bas : Charles Archambault, Gloria Frappier.

Notre équipe

Vanessa Lantin-Ritchie Agente à la centrale d'appels	Élizabéth Béland Répartitrice
Stéphanie Descôteaux Agente à la centrale d'appels	Patricia Marineau Agente à la centrale d'appels
Gina Boisvert Responsable des services financiers	Joanie Lyrette-Sigouin Répartitrice
Véronique Gagnon Directrice générale adjointe	Marie-Claude Beaudet Directrice générale



Rangée du haut : Vanessa Lantin-Ritchie, Élizabéth Béland, Stéphanie Descôteaux, Patricia Marineau, Gina Boisvert, Joanie Lyrette-Sigouin.
Rangée du bas : Véronique Gagnon, Marie-Claude Beaudet



Rapport annuel 2023



MA MOBILITÉ, MA LIBERTÉ !



Réalisations 2023

Implantation du nouveau système d'exploitation pour le transport adapté et taxibus.

Conclusion du projet pilote de covoiturage J'arrive.

Révision du guide de l'employé.

Adoption d'une nouvelle échelle salariale.

Gestion de l'horaire de travail optimisé via une plateforme Web.

Sélection d'un nouveau logo pour l'organisme.



Destination 2024

Obtention de services professionnels visant l'élaboration d'un plan stratégique sur le développement des services.

Amélioration continue du nouveau système d'exploitation des transports adaptés et taxibus.

Développer des rapports statistiques répondant aux besoins.

Implantation du module de réservation et de paiement en ligne pour les usagers du transport adapté et du taxibus.

Mise à jour du site Web.

Signature d'un nouveau bail pour les locaux.

Implantation d'un nouveau système de paie.

Modification des protocoles d'entente avec les MRC.

Analyse de l'ajout d'un autobus pour réduire les coûts de taxi en transport adapté et taxibus.

Conformité à la loi 25 sur la protection des renseignements personnels.



MA MOBILITÉ, MA LIBERTÉ !

Rapport annuel 2023

Notre présence dans la communauté

Regroupement des partenaires des Pays-d'en-Haut.

Regroupement des partenaires pour le développement social de la MRC des Laurentides.

Table de concertation des aînés Concert Action Soutien Autonomie des Laurentides (CASA).

Table de concertation sur les changements climatiques (CRE — Conseil régional de l'environnement des Laurentides).

Mise en candidature pour le prix Leaders en mobilité durable 2023 pour le projet J'arrive.

Collaboration à la Grande Guignolée des médias et à l'Oktobierfest de Sainte-Adèle.

Présence aux congrès de l'AQTr et de l'UTACQ.

Participation à un laboratoire d'économie sociale propulsé par Économie sociale Laurentides.

Présentation des services de TA CL :

- La résidence des Laurentides située à Ste-Agathe en collaboration avec le CISSS ;
- Accueil aux nouveaux arrivants de Val-David ;
- Journée de l'environnement à Saint-Sauveur.

Réalisations 2023

Renouvellement de l'entente de service pour le passage de l'Inter dans la ville de Prévost de 2024 à 2027.

Reconduction des ententes avec les municipalités offrant l'Inter gratuitement aux étudiants de niveau postsecondaire.

Présentations des services :

- Employés et bénévoles du P'tit Train du Nord ;
- Salon carrières des trois écoles secondaires du territoire ;
- Centre collégial de Mont-Tremblant.



L'Inter a accueilli 12 groupes scolaires provenant des écoles secondaires.

Ces élèves ont été sensibilisés à la civilité à bord :

- Parler à voix basse et utiliser des écouteurs ;
- Garder son sac sur soi et ramasser ses déchets ;
- Céder sa place à une personne à mobilité réduite.

TARIFS DE PASSAGE

L'Inter/taxibus Passage unique	6 \$
L'Inter 10 passages	40 \$
L'Inter 30 jours	95 \$
Duo L'Inter & Taxibus	150 \$
Taxibus mensuel	125 \$

Destination 2024

Mise à jour de la vidéo promotionnelle.

Révision de l'horaire visant l'intégration d'un nouveau circuit et l'amélioration de la ponctualité.

Implantation d'un nouveau système de perception permettant les paiements par cartes rechargeables et par cartes bancaires.

Saviez-vous que...

APPELS TRAITÉS | 46 000

↑ Une augmentation de 10 %
Une moyenne de 126 appels par jour.

ZENBUS | 173 500 sessions ouvertes

↑ Une augmentation de 47 %
Une moyenne de 23,5 connexions par utilisateur par mois.

SITE WEB | 140 000 sessions enregistrées

75 % proviennent d'un téléphone mobile

Réalisations 2023

Adoption d'une nouvelle politique sur la qualité des services.

Révision du guide de l'utilisateur.

Sondage sur la satisfaction du service.

Ajout d'un autobus adapté à la flotte.

Analyse des contributions des MRC versus les coûts d'exploitation.

Journée internationale des personnes handicapées : la gratuité sera dorénavant toujours offerte sur semaine.

Sensibilisation des chauffeurs et des employés de TA CL à la violence conjugale chez les femmes handicapées.

Formation continue sur la politique d'admissibilité au transport adapté.

Mise à jour de la capsule vidéo expliquant le fonctionnement du transport adapté.

Destination 2024

Diffusion de la marche à suivre pour effectuer les réservations et le paiement en ligne.

Sondage aux usagers afin de mesurer les impacts du nouveau système d'exploitation sur les services.

Poursuivre l'analyse des contributions des MRC versus les coûts d'exploitation.



STATISTIQUES DU TRANSPORT ADAPTÉ

DÉPLACEMENTS réguliers par MRC

d'Antoine-Labelle | 23 %
8 156

des Laurentides | 53 %
18 686

des Pays-d'en-Haut | 24 %
8 571

Transports adaptés

36 770	17 274	19 384	27 564	35 412
2019	2020	2021	2022	2023

Déplacements institutionnels

10 783	2 819	2 762	4 209	5 934
2019	2020	2021	2022	2023

Nombres de personnes admises par année ↑ hausse de 64%

123	96	131	156	256
2019	2020	2021	2022	2023

Total des usagers admis | 1 186



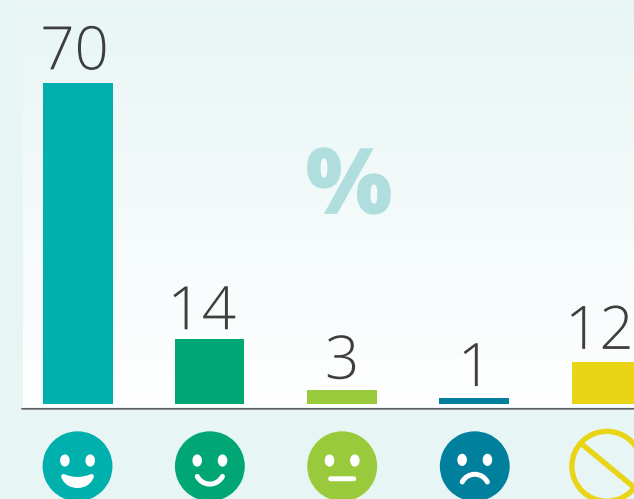
TARIFS DE PASSAGE

par zone 3,75 \$ à 4,50 \$
à partir du 23 janvier 2023

Sondage

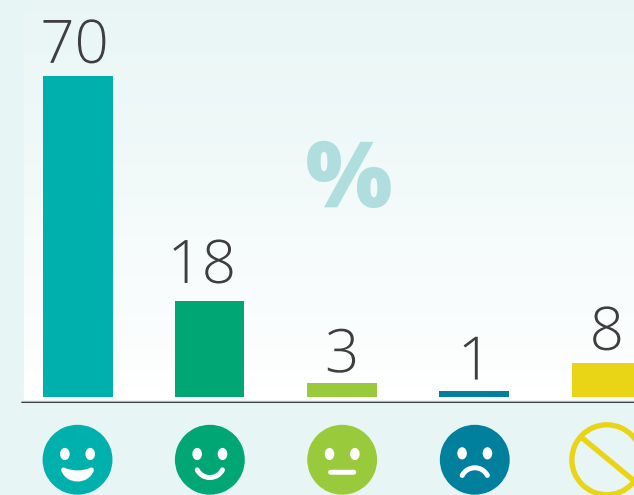
Satisfaction

Service offert par la centrale d'appels.



Satisfaction

Service offert par les chauffeurs.



Les usagers ont demandé d'améliorer :

1. Le temps d'attente en ligne

ACTION

Conversion d'un poste à temps partiel en temps plein.

2. Respect de l'horaire de réservation

ACTION

Des avis automatisés seront envoyés aux usagers fournissant le temps réel d'arrivée du transport.

STATISTIQUES D'ACHALANDAGE

	L'INTER	TAXIBUS	TOTAL
2019	140 268	5 025	145 293
2020	79 401	3 965	83 366
2021	86 602	5 313	91 915
2022	113 958	8 722	122 680
2023	137 231	9 862	147 093

Où trouve-t-on les informations sur le transport collectif

Site Web

Horaires imprimés

Zenbus Google Transit

Centrale d'appels 7/7, 8 h à 19 h

Site Web des municipalités et des MRC

Facebook/Messenger

Communications

Publications personnalisées pour soutenir les municipalités dans leurs communications en transport adapté et collectif.

Pages Facebook actives.

CIME.

Journaux locaux.

Campagne Allume! - pour améliorer la visibilité des usagers en soirée.

Passage gratuit lors du Jour de la Terre le 22 avril.

Osez le transport collectif
linter.ca

