

Mot du président du conseil d'administration

La pandémie de COVID-19 aura eu pour effet d'accélérer la croissance démographique de la région, par conséquent l'augmentation des demandes de transport collectif et adapté se fait bien ressentir. Dans un contexte économique difficile, l'importance d'offrir des services de transport répondant aux besoins des communautés est essentielle. Ainsi, le conseil d'administration souhaite prendre des mesures pour mieux planifier les services sur le territoire. L'année 2024 marque le début d'une démarche jamais entreprise dans l'histoire de TACL, soit la mise en œuvre d'une planification stratégique sur le développement de nos services. L'équipe de Vecteur 5 assiste TACL à la réalisation de ce mandat qui s'échelonnera sur plusieurs mois. Un exercice de consultation citoyenne ainsi qu'un diagnostic sur l'offre de services actuels seront effectués. En 2025, l'élaboration d'une vision et des objectifs de croissance de nos services sera orchestrée avec les élus et le plan stratégique sera livré en 2026.

En 2004, le premier trajet de transport intermunicipal prenait la route dans la région. Or, cette année, nous avons célébré les 20 ans du TACL sous les thèmes de la connexion et de la reconnaissance. Fêter les deux décennies de l'Inter des Laurentides, c'est se rappeler le chemin parcouru et l'importance cruciale de ce service pour notre communauté. Grâce à l'engagement de notre clientèle et au soutien indéfectible de nos employées et employés, l'Inter a su établir des liens essentiels entre les citoyennes et citoyens et leur environnement. Nous sommes impatients de continuer à évoluer ensemble pour répondre aux besoins croissants de la région.

L'an dernier, une subvention ponctuelle avait été versée par le ministère du Transport et de la mobilité durable, afin d'éponger le déficit du transport adapté. Des sommes résiduelles de cette subvention ont été utilisées pour, d'une part, absorber le manque à gagner de 2024 et d'autre part, abaisser les contributions des MRC. Cette aide, fort appréciée, a permis de

> réduire la pression financière sur les municipalités desservies par le TACL.

Steve Perreault Président



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 • Adaptabilité • Innovation Engagement vers l'excellence

Mot de la directrice générale

Cette année, il y a eu du mouvement à la direction de TACL. Notons le départ de madame Véronique Gagnon à titre de directrice générale adjointe. Elle a travaillé 12 ans au sein de l'organisme et a occupé différents postes. Nous saluons la contribution exceptionnelle et l'engagement de madame Gagnon et lui souhaitons le meilleur des succès dans ses nouveaux défis.

Conséquemment, nous avons embauché monsieur Kevin Millette à titre de directeur général adjoint. Monsieur Millette s'est démarqué par sa passion et son expérience cumulant 20 ans dans le domaine du transport collectif. Il a travaillé au sein du Conseil intermunicipal de transport Laurentides, devenu exo. Monsieur Millette a une vaste expérience dans le domaine de la planification et de l'exploitation du transport collectif sans compter ses connaissances approfondies du fonctionnement d'un organisme de transport public. Il a aussi collaboré au développement de solutions technologiques spécialisées et maîtrise la gestion de projets. Je suis certaine que ses compétences seront mises à profit afin de soutenir tant l'essor de nos services que notre développement organisationnel.

En 2024, nous avons poursuivi nos efforts dans le but d'optimiser notre nouveau système d'exploitation des transports adaptés et taxibus. Nous avons acquis un logiciel de facturation qui allège le travail administratif. Nous avons aussi implanté des fonctionnalités de réservation et de paiement en ligne afin de mieux servir les usagers du taxibus. Ainsi, vous trouverez quelques données statistiques à cet effet dans ce rapport. Merci à nos employés et notre fournisseur de service pour les efforts soutenus à la mise en place de ces outils.

La célébration des 20 ans de l'Inter a bénéficié d'une vaste campagne promotionnelle aux couleurs vives. Afin de souligner cet évènement, nous avons réinjecté des surplus budgétaires dans la bonification de l'offre de service aux usagers en ajoutant deux départs à l'Inter. Nous avons également amélioré les infrastructures au réseau en installant cinq abribus et en renouvelant les supports à vélo.

Au sein de l'organisme, un bail de 10 ans a été signé afin de conserver nos locaux. Un nouveau système de paie s'est ajouté à notre liste de réalisations, rendant le processus interne plus souple et rapide. Des efforts considérables ont aussi été déployés afin d'être plus dynamiques et plus visibles sur nos diverses plateformes de communication.

En terminant, je salue l'engagement des MRC envers



la démarche de planification stratégique. Je suis très heureuse de coordonner cet exercice qui guidera nos actions et notre développement pour les années qui viennent.

Marie-Claude Beaudet Directrice générale

Rapport financier 2024

préparé par la firme Amyot Gélinas.

PRODUITS: (annexe A du rapport financier annuel)

Services de transport (Revenus des usagers)	434 264 \$	742 184 \$	1176 448 \$
Contributions et subventions (2 MRC, municipalités et MTMDET)	1 477 933 \$	2 108 580 \$	3 586 513 \$
Autres (Taxe accise et revenus publicitaires)	3 138 \$	38 151 \$	41 289 \$
	1 915 335 \$	2 888 915 \$	4 804 250 \$
CHARGES:	TA	L'INTER	TOTAL
Coûts de transport (annexe B)	1 529 316 \$	2 234 578 \$	3 763 894 \$
Frais de fonctionnement (annexe C)	342 630 \$	408 539 \$	751 169 \$
Frais d'administration (annexe D)	36 367 \$	77 383 \$	113 750 \$
Amortissements	4 070 \$	42 378 \$	46 448 \$
	1 912 383 \$	2 762 878 \$	4 675 261\$
Excédent des produits sur les charges	2 952 \$	126 037 \$	128 989 \$

pour motifs de santé seulement

L'INTER

TOTAL

		T.	A			ĽIN	ΓER		TOTAL
Évolution de l'actif net :	Non affecté	Immo- bilisations	Affecté	Total	Non affecté	Immo- bilisations	Affecté	Total	
Solde au début de 2024	183 898 \$	8 459 \$	35 000 \$	227 357 \$	454 887 \$	136 301 \$	300 036 \$	891 224 \$	1118 581 \$
Excédent et/ou (insuffisance)	7 022 \$	(4 070 \$)		2 952 \$	168 416 \$	(42 378 \$)		126 038 \$	128 990 \$
Affectation (coût essence)					(120 000 \$)		120 000 \$		0\$
Virement interfonds									0\$
Investissement en immobilisations	(1342\$)	1342\$			(95 289 \$)	95 289 \$			0\$
Solde à la fin 31 déc. 2024	189 578 \$	5 731 \$	35 000 \$	230 309 \$	408 014 \$	189 212 \$	420 036 \$	1 017 262 \$	1 247 571 \$
	Surplus TA				Surplus l'Inter				















Conseil d'administration

	7 membres votants
3 élus MRC des Laurentides	3 élus MRC des Pays-d'en-Haut

Steve Perreault André Genest Maire de Lac-Supérieur Préfet de la MRC des Pays-d'en-Haut, président Jean-Simon Levert Maire de Mont-Blanc **Tim Watchorn** Maire de Morin-Heights, vice-président

secrétaire-trésorier Frédéric Broué Maire de **Louise Cossette** Sainte-Agathe-des-Monts, Conseillère municipale de la administrateur municipalité de Morin-Heights,

2 usagers

administratrice

3 personnes

Charles Archambault Transport adapté, administrateur	Mylène Perrier MRC des Pays-d'en-Haut	Anne Léger Conseil régional de l'environnement des Laurentides
Marie Raymonde Fournier	Nancy Pelletier	
L'Inter des Laurentides, administratrice	MRC des Laurentides	Gloria Frappier Association des parents
	Nathalie Derouin MRC de la	d'enfants handicapés de Hautes-Laurentides,
	Rivière-du-Nord	administratrice

et de services sociaux des Laurentides, administratrice Stéphanie Campeau

de la MRC des Laurentides,

Centre intégré de santé

1 élu

Claude Paradis

administrateur

4 représentants

Ville de Rivière-Rouge

Conseiller municipal de Ville de Rivière-Rouge,

Kevin Millette, Jean Simon Levert, Tim Watchorn, Mylène Perrier, Stéphanie Campeau, Nancy Pelletier, Marie-Claude Beaudet, Charles Archambault, Marie-Raymonde Fournier, André Genest, Claude Paradis

Notre équipe

Vanessa Lantin-Ritchie	Élizabeth Béland
Agente à la centrale d'appels	Répartitrice
Vanessa Bertin	Patricia Marineau
Agente à la centrale d'appels	Agente à la centrale

Gina Boisvert Responsable des services financiers

Véronique Gagnon Directrice générale adjointe **Kevin Millette** Directeur général adjoint

(À partir de 08/2024)

Agente à la centrale d'appels

Joanie Lyrette-Sigouin Répartitrice

Marie-Claude Beaudet Directrice générale



Élizabeth Béland, Marie-Claude Beaudet, Gina Boisvert, Kevin Millette, Joanie Lyrette-Sigouin, Vanessa Lantin-Ritchie, Vanessa Bertin, Patricia Marineau





Rapport annuel 2024











MA MOBILITÉ, MA LIBERTÉ!



Réalisations 2024

- o Mise en action du plan stratégique sur
- o Amélioration continue du nouveau système d'exploitation des transports

le développement des services.

adaptés et taxibus.

- o Mise à jour régulière de nos différentes plates-formes de communication.
- Modification des protocoles d'entente avec les municipalités régionales de comté (MRC).
- o Mise en place des mesures visant à se conformer à la loi 25 sur la protection des renseignements personnels.
- o Présentation du modèle d'affaires de TACL au groupe de citoyens Solidarité environnement Sutton.
- Signature du nouveau bail pour les locaux.
- o Implantation d'un nouveau système de paie.

Destination

des services.



- Consultation citoyenne; -Analyse des résultats et documentation des activités de consultation; -Élaboration d'une vision et des objectifs de développement
- o Identifier et extraire les données pertinentes de nos systèmes informatiques pour fin de publication et créer des indicateurs de performance et de gestion.
- Évaluer la pertinence d'utiliser un système de gestion de relations avec la clientèle (CRM).
- o Documenter les processus et procédures afin de mieux servir les usagers.
- o Finaliser la mise en place des mesures visant à se conformer à la loi 25 sur la protection des renseignements personnels.

Notre présence dans la communauté

- Regroupement des partenaires des Pays-d'en-Haut.
- Regroupement des partenaires pour le développement social MRC des Laurentides.
- o 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).
- o Collaboration à l'Oktobierfest de Sainte-Adèle.
- o Présence aux congrès de l'AQTR et de l'UTACQ.
- o Présentation des services :
 - -Intervenants de la MRC des Pays-d'en-Haut;
 - -Salon des aînés à Sainte-Agathe-des-Monts;
 - -Salon Carrières Centre de services scolaires des Laurentides.

Réalisations

- o Amélioration continue du nouveau système d'exploitation.
- Analyse des contributions des MRC versus les coûts d'exploitation 2024.
- o Gratuité lors de la journée internationale des personnes handicapées.
- o Partage de commentaires sur les enjeux de services de transport adapté lors du comité consultatif sur le transport adapté des personnes en situation de handicap.

transport adapté **DÉPLACEMENTS** réguliers par MRC d'Antoine-Labelle 9800 des Laurentides 20 268 des Pays-d'en-Haut **25**% 9936

Statistiques du

Transports adaptés

36 770	17 274	19 384	27 564	35 412	40 004
2019	2020	2021	2022	2023	2024

Déplacements institutionnels

10 783	2 819	2 762	4 209	5 934	5 8 9 6
2019	2020	2021	2022	2023	2024

Nombres de personnes

admises par année

123	96	131	156	256	209
2019	2020	2021	2022	2023	2024



Votre opinion compte! **Consultation publique** stratégique de développement Ctacl des services

Communications

- Publications régulières sur nos pages Facebook.
- Activation et mise à jour de notre page LinkedIn.
- o Publicité sur CIME FM.
- Journaux locaux.



in

réservation et de paiement en ligne offertes aux usagers du transport adapté.

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

o Sondage auprès des usagers.

o Implantation des fonctionnalités de

Destination

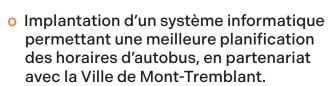
2025

o Célébration des 30 ans du transport adapté dans la région.

Réalisations 2024

- o Bonification de l'offre aux usagers en ajoutant deux départs de l'Inter.
- o Implantation des fonctionnalités de réservation et de paiement en ligne afin de mieux servir les usagers du taxibus.
- o Installation de cinq nouveaux abribus.
- o Ajout et remplacement de supports à vélo aux abords des abribus.
- Reconduction des ententes avec plusieurs municipalités offrant l'Inter gratuit aux étudiants de niveau postsecondaire.
- o Mise à jour de la vidéo promotionnelle des services de l'Inter.

Destination 2025



- o Installation de compteurs automatiques de passagers dans les autobus de l'Inter afin d'obtenir des données précises sur les embarquements et débarquements.
- o Évaluation des systèmes disponibles pour l'achat en ligne de titre de transport et la perception par carte dans les autobus pour l'Inter.
- Ajout d'un circuit de taxibus reliant les villes de Saint-Donat et de Sainte-Agathe-des-Monts.

Promotion 2024

- o Journée de la terre 22 avril (passage gratuit dans l'Inter).
- o Célébration des 20 ans de l'Inter: -Gratuité de passage le 6 novembre 2024;
 - -Campagne promotionnelle dans les journaux et sur les réseaux sociaux.



Statistiques d'achalandage

L'INTED TAVIDUS TOTAL

	LINIER	IAXIBUS	IOIAL
2019	140 268	5 0 2 5	145 293
2020*	79 401	3965	83366
2021*	86602	5 313	91915
2022	113 958	8 722	122 680
2023	137 231	9 862	147 093
			4-4-00
2021	112010	0000	151720



	LINIER	IAXIBUS	IOIAL
2019	140 268	5 0 2 5	145 293
2020*	79 401	3 9 6 5	83366
2021*	86602	5 313	91915
2022	113 958	8 722	122 680
2023	137 231	9 862	147 093
2024	142 840	8 8 9 0	151 730

* Pandémie COVID -19

Des chiffres qui font du chemin

ZENBUS

262 000 sessions ouvertes

En moyenne, 777 utilisateurs se sont connectés 28 fois tous les mois.



Clics Zenbus

à partir d'un téléphone mobile :

Nom de l'arrêt	Nombre de clics
Gare intermodale de Saint-Jérôme	11 627
Rue du Palais & Rue Fournier, Saint-Jérôme	9 212
Route 117 & Rue de l'Église, Val-David	8 712
Boul. du Dr-Gervais CFP L'Horizon	7 503
Rue de St-Jovite / rue Perreault	5 873
Boul. de Ste-Adèle / rue Boyer (A.N.Morin/complexe sportif)	4 641





SITE WEB:

130 363 sessions ouvertes

71 % provenant d'un téléphone mobile.

LIVRAISON DU SERVICE: 99.9%

6462 services réalisés sur 6468 planifiés

PONCTUALITÉ DE L'INTER

Saint-Jérôme : 83% Mont-Tremblant 80%



Réservation des services de taxibus en ligne accessible depuis cet automne:

	Web	Téléphone
Oct.	20 %	80 %
Nov.	27 %	76 %
Déc.	38 %	62 %

72 % des réservations en ligne sont effectuées à partir d'un téléphone mobile.



Tarifs de passage

L'Inter 1 passage/taxibus 1 passage	6\$
L'Inter 10 passages	40\$
L'Inter 30 jours	95\$
L'Inter + taxibus Duo	150\$
Taxibus mensuel	125\$

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





- o Horaires imprimés
- o Zenbus.net, Google, Transit
- o Centrale d'appels 7 jours sur 7, 8 h à 19 h
- o Site Web des municipalités et des MRC
- o Facebook / Messenger / LinkedIn







MA MOBILITÉ, MA LIBERTÉ!