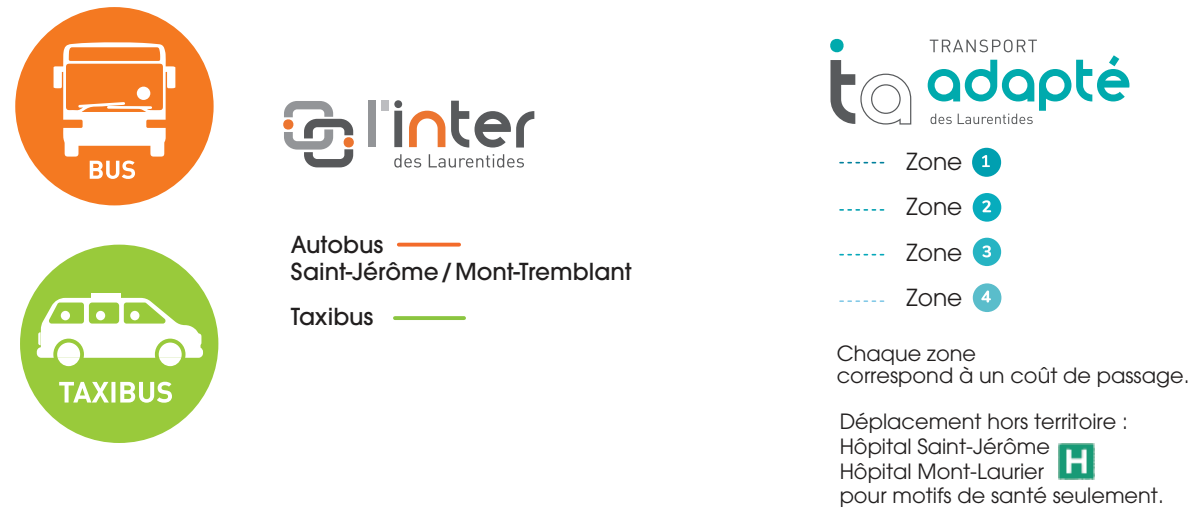


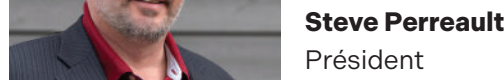
un vaste territoire, variablement densifié



Répartie dans
35 municipalités

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'échelonnnera 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



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

- Respect • Adaptabilité • Innovation
- Engagement vers l'excellence

préparé par la firme Amyot Gélinas.

Excédent des produits sur les charges	2 952 \$	126 037 \$	128 989 \$
---------------------------------------	----------	------------	------------

Évolution de l'actif net :	TA				L'INTER				TOTAL
	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 \$	1 118 581 \$
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	(1 342 \$)	1 342 \$			(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				

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.

Vanessa Lantin-Ritchie Agente à la centrale d'appels	Élizabeth Béland Répartitrice
Vanessa Bertin 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
Kevin Millette Directeur général adjoint (À partir de 08/2024)	



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



MA MOBILITÉ, MA LIBERTÉ !

Réalisations 2024

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



Réalisations 2024

- Bonification de l'offre aux usagers en ajoutant deux départs de l'Inter.
- Implantation des fonctionnalités de réservation et de paiement en ligne afin de mieux servir les usagers du taxibus.
- Installation de cinq nouveaux abribus.
- 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.
- Mise à jour de la vidéo promotionnelle des services de l'Inter.

Destination 2025

- Implantation d'un système informatique permettant une meilleure planification des horaires d'autobus, en partenariat avec la Ville de Mont-Tremblant.
- Installation de compteurs automatiques de passagers dans les autobus de l'Inter afin d'obtenir des données précises sur les embarquements et débarquements.
- 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.

Destination 2025

- Poursuivre la démarche de planification stratégique sur le développement des services :
 - Consultation citoyenne;
 - Analyse des résultats et documentation des activités de consultation;
 - Élaboration d'une vision et des objectifs de développement des services.
- 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).
- Documenter les processus et procédures afin de mieux servir les usagers.
- Finaliser la mise en place des mesures visant à se conformer à la loi 25 sur la protection des renseignements personnels.



Promotion 2024

- Journée de la terre 22 avril (passage gratuit dans l'Inter).
- 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'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
2024	142 840	8 890	151 730

* Pandémie COVID -19

Notre présence dans la communauté

- Regroupement des partenaires des Pays-d'en-Haut.
- Regroupement des partenaires pour le développement social 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).
- Collaboration à l'Oktobierfest de Sainte-Adèle.
- Présence aux congrès de l'AQTR et de l'UTACQ.
- 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.

Communications

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

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 %** 6 462 services réalisés sur 6468 planifiés

PONCTUALITÉ DE L'INTER	Saint-Jérôme : 83 %
mesuré à tous les arrêts :	Mont-Tremblant : 80 %

Réalisations 2024

- Amélioration continue du nouveau système d'exploitation.
- Analyse des contributions des MRC versus les coûts d'exploitation 2024.
- Gratuité lors de la journée internationale des personnes handicapées.
- 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.

Destination 2025

- Implantation des fonctionnalités de réservation et de paiement en ligne offertes aux usagers du transport adapté.
- Sondage auprès des usagers.
- Finaliser l'analyse des contributions des MRC versus les coûts d'exploitation.
- Célébration des 30 ans du transport adapté dans la région.



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

	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

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

Statistiques du transport adapté

DÉPLACEMENTS réguliers par MRC

d'Antoine-Labelle	9 800	24 %
des Laurentides	20 268	51 %
des Pays-d'en-Haut	9 936	25 %



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	5 896
2019	2020	2021	2022	2023	2024

Nombres de personnes admises par année

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



Tarifs de passage

4,50 \$ par zone



MA MOBILITÉ, MA LIBERTÉ !