

La Corporation des transports adapté et collectif de Papineau

Rapport annuel

2024





Table des matières

Un mot du président	4
Une belle année de découvertes	5
Le conseil d'administration de TAC Papineau	6
Le personnel de TAC Papineau	8
Rendons hommage à nos bénévoles	9
La MRC de papineau, mandataire du service de transport	10
Les réalisations 2024	11
2024 en chiffres	14
TAC Papineau vous transporte avec cœur	16
Les grands défis qui sont nôtres	18
Un avant-goût de 2025	19

Un mot du président

J'assume la présidence du conseil d'administration de TAC Papineau, connue comme la Corporation des transports adapté et collectif de Papineau, depuis 2020 alors que j'y suis arrivé comme administrateur en 2014.



Comme d'autres membres, je considère que la participation des gens de la communauté joue un rôle important afin de veiller à la bonne marche des opérations menées par TAC Papineau, le transport se voulant un moyen d'offrir à la population un service de première ligne.

Au sein du conseil d'administration, nous comptons 6 élus représentant chacun un des 6 secteurs divisant les 25 municipalités du territoire de la MRC de Papineau. Ces derniers agissent comme les porte-parole de la population qu'ils représentent et assurent le lien entre les activités de TAC Papineau et les attentes exprimées par le politique.

Il y a aussi au conseil, un représentant issu du domaine scolaire et un autre venant de la santé et des services sociaux. D'ailleurs, nous accueillerons pour la première fois deux nouveaux représentants de ces secteurs à l'occasion de notre AGA et nous sommes heureux de les compter parmi nous.

Ajoutons que siègent également au conseil, une personne représentant les organismes de personnes handicapées, une autre de la MRC Papineau et un représentant de la population qui est le poste que j'assume. Au total notre conseil réunit 11 personnes qui veillent à la bonne marche des opérations assurée par la direction et le personnel de TAC Papineau. Nous tenons environ 6 réunions régulières à chaque année.

En 2024, une transition à la direction générale s'est faite dans l'harmonie et dans l'esprit de continuité. Il faut souligner que les données relatives aux déplacements avaient substantiellement augmenté en 2023 et se sont maintenues en 2024.

La Corporation s'est donnée en 2024 une nouvelle image afin d'augmenter sa visibilité et faire valoir sa présence, entre autres par une refonte complète de son site web et sa présence sur Facebook. Le tout a aussi impliqué un accès virtuel de communication pour les usagers et la population, en maintenant bien sûr l'excellent accueil offert par le service de répartition par téléphone. L'objectif demeure toujours le même : favoriser l'accessibilité au transport pour le secteur adapté et pour le secteur collectif.

Notre territoire est vaste et il y a place pour du développement. En tant que président du CA de TAC Papineau, j'affirme qu'il nous faudra mettre plus d'ardeur afin de nous assurer que les services soient offerts équitablement sur l'ensemble du territoire de la MRC de Papineau.

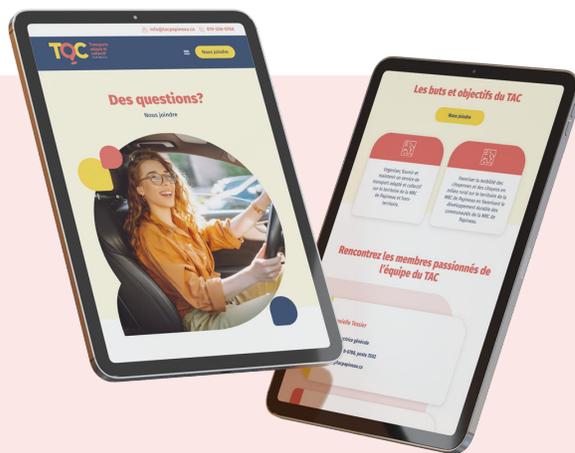
C'est une tâche à laquelle avec les autres membres du CA, j'entends contribuer en donnant l'aval à de nouveaux projets, en les faisant connaître et en écoutant la population. Notre CA est actif et veille à la bonne marche du développement de TAC Papineau et il joue son rôle avec vigueur et enthousiasme.

Alain Clément

Alain Clément
Président TAC Papineau

Une belle année de découvertes

Entrée en fonction dès janvier 2024, j'ai eu le plaisir de pouvoir profiter de l'accompagnement de Geneviève Lalande, pendant quelques semaines et elle a su me mettre au parfum des différents dossiers à traiter dans mon travail.



Je l'en remercie grandement! Et mes premières interventions m'ont vite fait comprendre que le service de transport est un service essentiel, un peu méconnu et reposant sur la qualité des personnes qui en assurent le déroulement des activités tout au long de l'année. Dès mon arrivée, j'ai eu le bonheur de pouvoir faire connaissance avec les membres du personnel. Quatre employées merveilleuses qui ont à cœur d'offrir un service de grande qualité à nos usagers. C'est sous le signe de la bienveillance qu'elles accomplissent au quotidien leur travail, soucieuses de pouvoir répondre adéquatement à la communauté. Et c'est dans le plaisir et la convivialité qu'au fil des jours, elles se donnent à répondre aux besoins. Merci Anne, Patsy, Monique et Caroline! TAC Papineau vous est grandement redevable!

J'ai aussi compris combien le travail de nos conducteurs bénévoles est essentiel à notre offre de transport. Ces femmes et ces hommes contribuent pour beaucoup à l'image que nous voulons faire valoir. Ils sont les gens qui, sur le terrain, assurent avec générosité un service indispensable pour que des personnes de notre entourage puissent se déplacer en toute sécurité, leur donnant accès à des services importants pour eux.

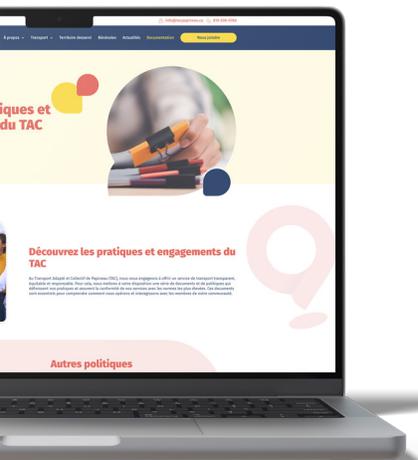
Au fil des mois, j'ai travaillé avec les membres du conseil d'administration de notre corporation, formé d'élus et de représentants de différents milieux. À eux aussi, j'offre mes remerciements et rends hommage à leur disponibilité et à leur compréhension. Ils sont l'essentielle courroie de transmission rendant possible nos activités de développement.

Je salue aussi la complicité que TAC Papineau a avec ses principaux partenaires qui à leur manière aussi, en utilisant nos services, sont de fidèles alliés supportant le développement de notre organisation.

Je remercie également les personnes qui, dans les 25 municipalités que nous desservons, appuient notre mission et la rende visible. Il y a encore beaucoup à faire pour rendre possible une desserte à la mesure de la grandeur de notre territoire et pouvant répondre aux besoins d'une population dont les attentes sont toujours un peu plus grandes. Je crois fermement que c'est en travaillant avec les élus et les directions concernées que nous pourrions améliorer la situation. Je souligne aussi l'écoute et la compréhension reçues de la part de la direction de la MRC de Papineau qui soutient nos activités et qui, par son Conseil des maires, donne l'aval à nos activités.

Danielle Tessier

Danielle Tessier
Directrice générale



Le conseil d'administration de TAC Papineau

Alain Clément

Président - Représentant des citoyens

Gilles Payer

Représentant le secteur 1

Paul Bourgeois

Représentant le secteur 2

« Je m'engage avec plaisir à soutenir TAC Papineau qui offre des services maintenant considérés essentiels à notre communauté. Un immense merci aux employées et aux nombreux bénévoles. »

Gertie Cavalier

Vice-présidente - Représentant le secteur 3

« Pour moi le TAC a son importance sur notre territoire où le transport est difficilement accessible. Il est essentiel pour le bien-être des personnes transportées. »

Francine Dutrisac

Trésorière - Représentant le secteur 4

« En tant qu'administratrice de la CTACP, j'ai eu l'occasion de parfaire mes connaissances sur ce que représente le transport adapté et collectif dans notre région. Cette expérience m'a permis de mieux comprendre les défis et les opportunités liés à ce secteur essentiel pour notre communauté. »



Jason Carrière

Représentant le secteur 5

Robert Bertrand

Représentant le secteur 6

« Étant membre du comité, c'est très important d'informer tous les citoyens des disponibilités existantes afin de les aider. Je suis très fier d'avoir pu le faire dans mon secteur et il faut continuer. Félicitations à tous les membres de l'équipe qui sont entièrement dédiés à cette mission! »

Audrey Ann Varin

Secrétaire - Représentant la MRC de Papineau

Étant un enjeu d'envergure sur notre territoire, mon implication sur le conseil d'administration me tient à cœur pour être en mesure de représenter les besoins de la clientèle par l'entremise des organismes communautaires qui soulèvent les besoins en matière de transports.

Suzie Bélanger

Représentante des organismes de personnes handicapées

Se joignent à l'équipe en 2025

Nadine Nsengiyumva

Représentant le milieu scolaire

Mélanie Beaulieu

Représentant le réseau de la santé et des services sociaux



Le personnel de TAC Papineau

Nous voulons d'abord souligner la 15e année de service d'Anne Dambremont au service de transport. Anne est la doyenne de notre groupe. Elle dégage toujours la même énergie et le même enthousiasme dans son travail et elle illumine nos journées par sa joie de vivre. Merci Anne!

C'est avec plaisir aussi que nous vous présentons les employées de Tac Papineau. Ce sont ces femmes qui au quotidien rendent possibles les activités multiples et indispensables afin d'assurer les services de transports adapté et collectif sur le territoire de la MRC de Papineau.

De la répartition, aux communications avec notre transporteur ou avec nos bénévoles, à la facturation, à la tenue des statistiques ou à la reddition de compte, ces femmes œuvrent chaque jour dans un climat d'entraide et de bonne humeur qui est reconnu par nos usagers, nos bénévoles et nos fournisseurs. Elles vous livrent ci-dessous en quelques mots ce qui les motive au quotidien.



Patsy

Agente administrative

« J'aime aider les autres et donner aux gens sans attendre en retour. Je trouve satisfaction dans mon travail quand par exemple, je vois les photos d'activités et de sorties de l'APHP sur Facebook. Le sourire des gens sur les photos... Je me dis; C'EST NOUS!! C'est nous qui permettons aux gens de s'épanouir comme ça et c'est ça que je trouve valorisant! »

Monique Lelièvre

Coordonnatrice à la comptabilité

« Étant une personne de nature empathique, faire partie de l'équipe du TAC me rend sensible aux réalités des autres et m'aide à comprendre davantage leurs défis. La mission du TAC me permet de reconnaître l'importance de l'entraide et m'offre l'opportunité de m'impliquer auprès de la communauté. »

Anne Dambremont

Répartitrice principale

« J'apprécie chaque interaction avec nos usagers et je suis honorée de pouvoir les servir après plus de 15 ans. »

Caroline Fontaine

Répartitrice - Agente administrative

« L'entraide collective et la bienveillance : voici des valeurs fondamentales qui me tiennent à cœur et que j'ai la chance de retrouver au TAC Papineau. »

Rendons hommage à nos bénévoles

De nos jours, bien que plusieurs des services à la population soient offerts par des programmes supportés par l'aide gouvernementale ou le secteur privé, il n'en reste pas moins que tous les aspects des besoins ne puissent être couverts.



Un défi financier pour le transport collectif

En matière de transport dans des collectivités comme la nôtre, regroupant les 25 municipalités de la MRC de Papineau, les seules ressources financières disponibles ne permettent pas de répondre à toutes les attentes.

L'importance des conducteurs bénévoles

Voilà que par bonheur, TAC Papineau puisse compter sur la générosité des conducteurs bénévoles afin d'assurer les déplacements de centaines de personnes, jour après jour. Ces femmes et ces hommes qui acceptent de relever le défi méritent toute notre gratitude pour leur dévouement et leur collaboration. Sans elles, sans eux, il ne pourrait pas y avoir une desserte qui puisse répondre à la demande.

Un engagement qui mérite reconnaissance

Nous leur adressons ce mot afin de leur adresser toute notre reconnaissance et notre appréciation. Leur implication bienveillante ne peut s'expliquer par la seule compensation qui leur est accordée. Les gestes qu'ils posent au quotidien, l'attention et l'écoute qu'ils accordent à nos usagers, les paroles d'encouragement et de réconfort qu'ils propagent sont des sources d'inspiration.

Un service essentiel pour la communauté

Pour toutes ces heures cumulées au fil d'une année, afin de permettre à une personne devant se rendre à un rendez-vous médical, ou à une autre de visiter un parent malade, ou encore, cette autre qui doit aller faire quelques emplettes, il n'y a pas de mots assez forts pour leur manifester notre reconnaissance. Ils rendent un service de première classe et surtout indispensable. Sans elles, sans eux, TAC Papineau ne pourrait atteindre ses objectifs.

Un besoin croissant, un défi à relever

Ils sont des collaborateurs précieux et nous savons que nous devons redoubler d'efforts pour répondre à nos besoins en recrutement, car oui, la demande augmente, mais la solution pour y répondre ne peut trouver réponse que dans notre capacité à pouvoir compter sur nos bénévoles.

À celles et ceux qui sont avec nous, nous disons merci!

Et à celles et ceux qui sentent cette fibre de générosité et de bienveillance, nous tendons la main afin de pouvoir toujours offrir plus à notre communauté, et ce sur tout notre territoire. Pour un service continu défini comme **essentiel**, nos bénévoles sont une **ressource essentielle!**

La MRC de papineau, mandataire du service de transport

Constituée le 1^{er} janvier 1983, la MRC de Papineau couvre une superficie de 2 961,47 km², regroupant 25 municipalités. En 2024, la population permanente atteignait 27 391 habitants.

La MRC de Papineau a déclaré sa compétence en matière de transport, le 21 octobre 2009, à l'égard de l'ensemble des municipalités de son territoire, pour la gestion du transport collectif de personnes incluant le transport adapté.

Et en 2010, la MRC a conclu une entente de services avec la Corporation des transports adapté et collectif de Papineau afin que celle-ci offre, maintienne et développe le service de transport adapté et collectif sur son territoire. Grâce à cette entente, la corporation bénéficie de subventions provenant notamment de Transports Québec, par l'entremise du Programme au développement du transport collectif (PADTC) et du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté (PSTA).



- 1 Boileau
- 2 Bowman
- 3 Chénéville | 4 bénévoles
- 4 Duhamel
- 5 Fassett | 3 bénévoles
- 6 Lac-des-Plages | 1 bénévole
- 7 Lac-Simon | 3 bénévoles
- 8 Lochaber
- 9 Lochaber-Partie-Ouest
- 10 Mayo
- 11 Montebello | 3 bénévoles
- 12 Montpellier | 3 bénévoles
- 13 Mulgrave-et-Derry
- 14 Namur | 3 bénévoles
- 15 Notre-Dame-de-Bonsecours | 1 bénévole
- 16 Notre-Dame-de-la-Paix | 1 bénévole
- 17 Notre-Dame-de-la-Salette
- 18 Papineauville | 4 bénévoles
- 19 Plaisance
- 20 Ripon | 3 bénévoles
- 21 Saint-André-Avellin | 10 bénévoles
- 22 Saint-Émile-de-Suffolk | 1 bénévole
- 23 Saint-Sixte
- 24 Thurso | 2 bénévoles
- 25 Val-des-Bois | 1 bénévole

Les réalisations 2024

Au conseil d'administration

En 2024, le conseil d'administration a mis en place un comité des finances formé de deux membres du CA ayant pour mandat de veiller à la bonne marche des activités financières de la Corporation.

Sur le plan des ressources humaines

- Les employées de TAC Papineau ont maintenant accès à un REER dans lequel la Corporation verse un maximum de 2 000\$ par année si l'employée en fait autant;
- Une directive portant sur la gestion de l'assiduité a aussi été mise en place afin d'encadrer la gestion des vacances, congés, temps supplémentaire des employées et ces modifications répondront plus adéquatement aux exigences requises lors de la vérification annuelle;
- Le poste de la technicienne en comptabilité est devenu un poste de coordination à la comptabilité.

Nos archives

Grâce à la généreuse collaboration de la municipalité de Papineauville, les archives de notre corporation ont pu être déplacées vers le site administratif de la ville afin d'y être entreposées en toute sécurité.

Loi 25

Adoption de la Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels par le conseil d'administration avec obtention des consentements règlementaires.

Une nouvelle application pour le service de répartition

Des transformations importantes sont attendues pour nos services de répartition, alors que nous avons fait l'achat d'une application web permettant de rendre plus convivial le traitement des demandes de réservation. Le volet portant sur le traitement de la facturation et des statistiques est inclus avec cet outil.

Une collaboration importante des employé(e)s dans la formation permet une appropriation de ce nouvel outil technologique dont l'implantation en mode réel doit être reportée à 2026.





Parlant de technologie

Un don d'un serveur de la MRC de Papineau a permis entre autres d'équiper nos ordinateurs avec le système d'exploitation Microsoft 365.

Notons également, que parce que nous sommes une OBNL, les logiciels nous ont été fournis gratuitement.

Le système téléphonique a aussi été changé pour un système IP, c'est-à-dire, entièrement offert par internet avec des atouts appréciables : mentionnons entre autres, une boîte vocale qui verse les messages sur l'ordinateur de l'employée, permettant un accès à distance.

La nouvelle image de CTACP

La Corporation des transports adapté et collectif de Papineau, avec la collaboration du groupe Trinerergie, a développé une nouvelle représentation graphique corporative vivante et colorée.

Maintenant appelée TAC Papineau, la corporation s'est dotée d'un slogan **On vous Transporte Avec Cœur** et de ce changement, plusieurs outils de promotion et de marketing ont été produits.

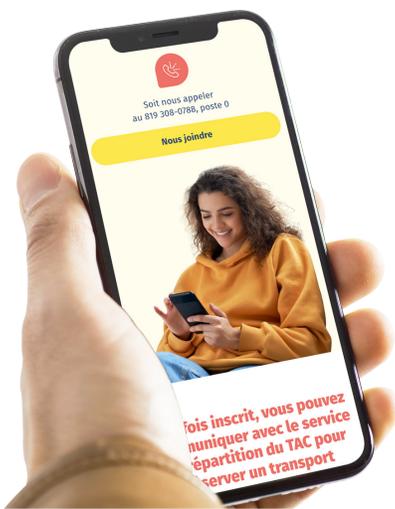
- Un nouveau dépliant promotionnel distribué aux quatre coins de notre territoire, met l'accent sur nos services en transport collectif, de groupe et adapté.

Nous avons bien hâte de pouvoir faire valoir cette image sur nos autobus, minibus et berlines afin que toute la population puisse bien les identifier. Tout cela est prévu pour le printemps 2025.



Par ricochet, de nouveaux outils mis à la disposition du grand public

- À partir de cette nouvelle identification visuelle, il y a eu une refonte complète de notre site web avec des onglets diversifiés et explicatifs offrant la possibilité de rendre interactives certaines modalités, comme la réservation de transport, le recrutement des bénévoles et bien plus. Notre site est devenu un outil de référence pour afficher les alertes d'interruption de service ou de mise à jour. Visitez tacpapineau.ca
- Il en est de même avec le réseau social Facebook. Notre site Corporation des transports adapté et collectif de Papineau, est devenu un centre d'informations qui nous permet de nous mettre en lien avec nos partenaires, les municipalités ou des groupes de notre région.



Nos bénévoles

Maillons indispensables de notre organisation, nos bénévoles demeurent des alliés de premier plan dans l'accomplissement de notre mission. Grâce à eux, à leur présence réconfortante pour nos utilisateurs et à leur disponibilité, nous pouvons offrir un service de transport de qualité et fort apprécié. En 2024, nous avons tenu 3 événements afin de les réunir : une séance d'informations générales le 11 mai, une formation RCR en septembre et notre soirée reconnaissance avant les Fêtes.

Le **Guide des bénévoles** a été actualisé et il sera mis à niveau dès que des mises à jour sont nécessaires afin de bien encadrer et répondre aux exigences qui surgissent au fil des mois.

À propos du recrutement des bénévoles

S'il est un dossier qui est demeuré prioritaire en 2024 et qui le reste pour les prochains mois, c'est celui du recrutement de bénévoles. Des appels ont été lancés sur diverses plateformes à cet effet et le sujet est toujours d'actualité. Les demandes de transport augmentent, mais malheureusement, pour y répondre adéquatement, nous manquons de bénévoles.

Cet aspect de notre travail constitue encore une priorité.

Rencontres de groupes sur demande

Des rencontres ont eu lieu à l'invitation de certaines municipalités et aussi grâce au CR3A afin de présenter nos services et mettre l'accent sur nos besoins en bénévoles en parlant des exigences que cela comporte.

Ces rencontres portent fruit, puisqu'après chacune de nos présences, nous recevons des demandes d'inscription pour les usagers.

De nombreuses communications

- Participation au **Bulletin des élus** à quelques reprises afin de solliciter leur collaboration dans la recherche de bénévoles;
- Participation à l'**Infolettre de développement social de la MRC** afin de faire connaître nos services et aborder la question du recrutement des bénévoles.

Avec nos partenaires

Participation à des événements initiés par nos partenaires :

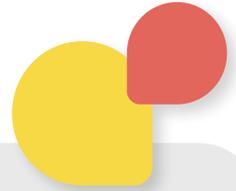
- **Centre de pédiatrie sociale** : contribution à la Fête des canards;
- **Atelier de formation de la Petite-Nation** : participation à la campagne de financement annuel;
- **Association des personnes handicapées de Papineau** : participation au souper bénéfice annuel;
- **CR3A** : tournée d'information grâce à leur initiative visant à faire connaître les services offerts aux aînés de notre territoire.

Nouveaux véhicules

Comme le début de 2024 coïncidait avec le renouvellement de notre contrat avec notre transporteur pour le transport adapté, 3 nouveaux véhicules ont été mis en service. Deux minibus ont remplacé ceux qui étaient en service et un fourgon 7 places (non adapté) a aussi été mis en circulation pour des déplacements de petits groupes.

Deux nouveaux autobus, fort attendus, doivent être prêts pour le printemps 2025!

2024 en chiffres



Total des déplacements

2021 20 795

2022 40 244

2023 51 957

2024 53 955

Transport adapté

26 847 Diminution de **2 %**

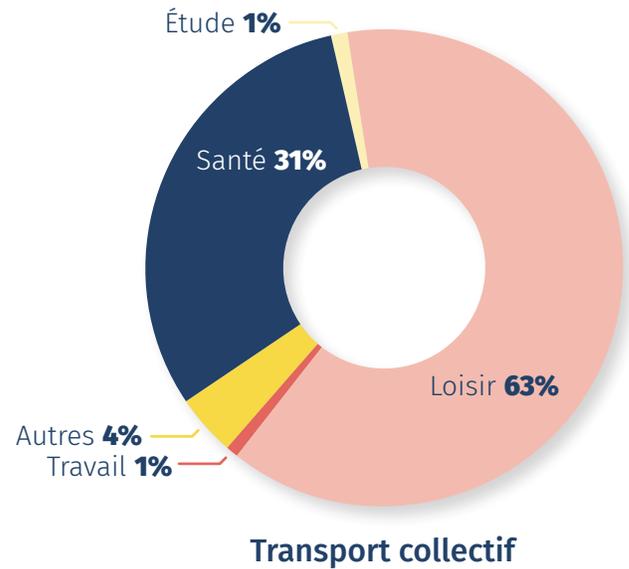
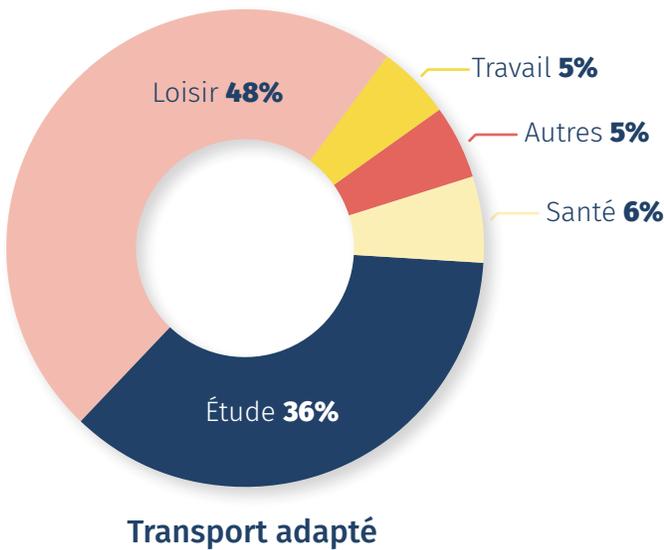
Transport collectif

27 108 Augmentation de **10 %**

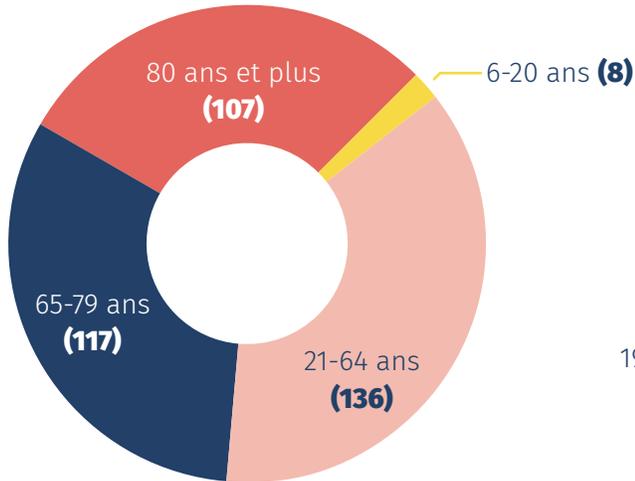
Augmentation totale de **4 %** en 2024

Déplacements par motif (%)*

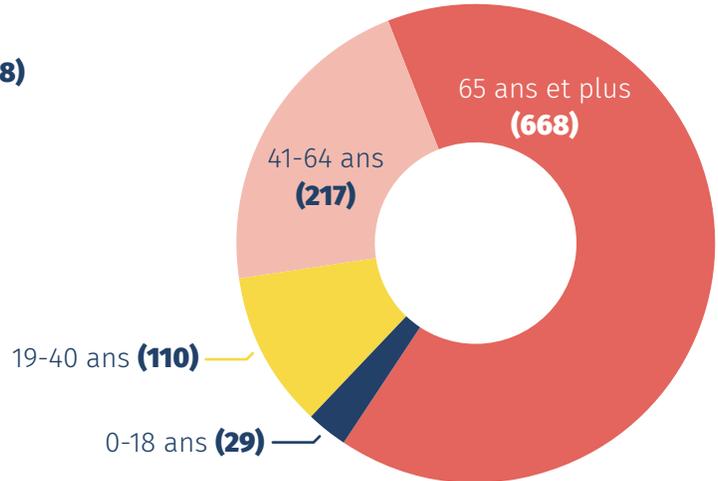
*Les motifs pour santé et loisirs devront être ajustés en 2025



Déplacements par âge (nombre de personnes)



Transport adapté
Total de 368 personnes



Transport collectif
Total de 1 024 personnes



On vous
Vous Transporte Avec Cœur!

La Corporation des Transports Adapté et Collectif de Papineau garde son identité légale, mais en 2024, en changeant son image, elle est devenue TAC Papineau afin de s’offrir une meilleure visibilité et mettre en valeur le fait qu’elle offre un service où on vous Transporte Avec Cœur! Rappelons que c’est par la fusion remontant au 5 mai 2005 entre la Corporation du Transport Adapté de la Petite-Nation fondée le 25 mars 1987 et la Corporation des Transports Collectifs de Papineau Inc. fondée le 18 mars 2002 que la Corporation actuelle a vu le jour.

Selon les règlements généraux, les buts et objectifs pour lesquels la Corporation est constituée son les suivants :

- Organiser, fournir et maintenir un service de transport adapté et collectif rural sur le territoire de la MRC de Papineau;
- Favoriser la mobilité des citoyennes et des citoyens en milieu rural sur le territoire de la MRC de Papineau en favorisant le développement durable des communautés de la MRC de Papineau.

Cela étant dit, tous s’entendent que le service de transport est un service **essentiel** pour la communauté. Il n’en demeure pas moins que le défis sont nombreux et les obstacles aussi, malgré le fait que la demande pour des services de transport augmente autant pour le transport adapté que pour le transport collectif.





Transport adapté

Dans le cas du **transport adapté**, il est évident que de permettre à des personnes plus vulnérables de pouvoir avoir accès à notre service, leur offre de pouvoir participer à des activités qui leur sont consacrées au quotidien par plusieurs de nos partenaires. Ces déplacements se font en minibus ou en autobus, pour la plupart. À cela s'ajoute aussi, les déplacements pour des raisons médicales et thérapeutiques. Une part importante des déplacements effectués sert à rendre possible cet accès aux soins dont ils ont besoin et sont disponibles par minibus, berlines ou parfois aussi, par nos bénévoles.



Transport collectif

Pour ce qui est du **transport collectif**, il est également un élément clé et privilégié répondant aux besoins en développement social et économique pour une région rurale comme la nôtre. Il procure aux citoyens de tous les âges, un service sur mesure, pour les déplacements répondant à des besoins essentiels tels que se rendre à des rendez-vous médicaux, aller à l'épicerie ou à des activités afin de briser l'isolement. La majorité de ces déplacements en collectif sont rendus possibles grâce à la contribution indispensable de nos bénévoles.

Mentionnons qu'**un fourgon** (véhicule non adapté-7 places) est aussi disponible pour différents types de déplacement :

- Il fait partie de la flotte des véhicules qui nous lie à notre transporteur par entente.

D'ailleurs mentionnons que cette entente avec **Autobus Campeau de Brownsburg-Chatham** a pris effet le 1^{er} janvier 2024 pour une période de 5 ans.

Le contrat prévoit le remplacement de **2 minibus adaptés** (réalisé en mai 2024 et de deux autobus adaptés, pour lesquels nous sommes en attente à cause de délai dans la livraison par le fournisseur).



Les grands défis qui sont nôtres

Nous l'avions mentionné en 2024, mais l'augmentation des coûts rattachés à celle de l'entente avec notre fournisseur dus pour une bonne part à l'augmentation substantielle des coûts d'exploitation (essences, coûts de véhicules et de leur entretien) ont un impact significatif sur les charges qui sont nôtres.

Et avec la fin de 2024, s'achevait également les 2 programmes du ministère des Transports et de la Mobilité durable qui fournissent le cadre règlementaire de nos activités et en assurent le financement par le biais de subventions.

En 2025, nous avons à préparer notre plan de développement pour le transport adapté et un autre pour le transport collectif, en tenant compte des ressources financières qui nous seront octroyées au cours des 3 prochaines années. À cet effet, mentionnons que les exigences à la reddition de compte paraissent plus serrées et exigeantes. En soi, TAC Papineau conçoit l'importance de se rallier aux mesures qui permettent de mettre en lumière, les nombreuses mesures misant sur une gestion responsable et transparente.

Un autre défi et qui est de taille, c'est le recrutement de bénévoles. Ceux-ci assurent un service dévoué et apprécié de nos usagers. Cependant, comme nous avons atteint les seuils d'utilisation de nos services et plus, d'avant la pandémie, il n'en est pas de même pour le nombre de bénévoles. Nous faisons face à une problématique importante afin de bien pouvoir desservir toutes les municipalités de notre territoire. En effet, afin d'assurer une desserte rentable, il nous faut des bénévoles sur l'ensemble du territoire, ce qui n'est pas le cas. D'énormes efforts ont été faits en 2024 et ils devront être bonifiés en 2025 afin de pouvoir maintenir la cadence.



D'autre part et pour le bien-être pour du personnel de TAC Papineau, il devient nécessaire d'envisager une relocalisation de nos bureaux en 2025. Si tout va comme prévu, on devrait voir ce projet se réaliser et ce tel que l'a entériné le conseil d'administration. Quelques critères jugés essentiels pour un futur emplacement : avoir pignon sur rue, permettre un accès aux autobus, augmenter la superficie du lieu afin entre autres, de pouvoir récupérer nos archives qui sont actuellement dans un autre bâtiment.

Un avant-goût de 2025

2025 sera l'année de consolidation pour certains projets entamés en 2024.

Nouvelle plateforme web pour la répartition

Malgré un retard dans la mise en œuvre de la plateforme numérique, il est prévu que dès la fin de 2025, toutes les opérations reliées aux activités portant sur la répartition, la facturation et le volet statistique annuel seront en place et avoir fait l'objet des tests nécessaires afin d'être complètement opérationnel au début de 2026.

Création d'un Cahier de gestion

Dans la suite des initiatives entreprises en 2024, un Cahier de gestion sera finalisé et permettra d'avoir fait la mise à jour de plusieurs objets de gouvernance et de réglementation. Mentionnons que certains guides ont fait place à des politiques et ce, afin de permettre des mises à jour régulières tenant compte de nouvelles attentes et de nouvelles façons de faire.

Communication, promotion et image de TAC Papineau

Avec sa nouvelle appellation et sa nouvelle image, TAC Papineau entend poursuivre sur cette lancée afin d'augmenter sa visibilité, promouvoir ses services et favoriser le recrutement de nouveaux bénévoles. Les résultats obtenus en 2024 à cet effet s'avèrent encourageants et les interactions avec nos usagers sont facilitées, autant par l'utilisation des outils en ligne que dans les appels téléphoniques qui continuent d'être assurés avec le même souci de bon service à la clientèle.

Un projet avec des interfaces numériques seront mises à l'essai afin de permettre de pénétrer un peu mieux les réseaux sociaux pour nous faire connaître et toujours augmenter le nombre de nos bénévoles.

C'est aussi au cours de l'année que la nouvelle image de TAC Papineau devrait apparaître sur les véhicules tels les autobus, minibus et berlines. L'arrivée des 2 nouveaux autobus fort attendue devrait voir se réaliser ce volet misant sur une plus grande visibilité sur le territoire.

Tout au cours de l'année, les communications avec nos partenaires, les municipalités demeureront prioritaires afin de bien définir les services offerts et afin d'augmenter notre degré de pénétration dans certains coins de notre territoire. À cet effet, des outils de communication et de promotion pourront être développés afin d'en assurer la visibilité.

Étude des besoins en matière de transport

Le conseil d'administration a mandaté la direction de TAC Papineau afin de réaliser une étude portant sur une meilleure connaissance du territoire à desservir et ce, principalement dans sa portion nord-ouest.

Il nous faut nécessairement mieux connaître les caractéristiques de nos résidents dans cette zone, définir leurs besoins et développer un plan d'action pouvant répondre aux attentes.

Des projets de développement de nouveaux services

Nous comptons lancer en 2025 des mini-projets de transport, à titre expérimental d'abord et à en faire l'analyse quant à leur pertinence et ce, afin d'améliorer l'accès au transport pour des citoyens pour qui les déplacements sont difficiles ou impossibles.

Le premier de ces projets est lancé en mars 2025 et est offert dans 9 municipalités afin de permettre à leurs concitoyens de pouvoir bénéficier d'un service de transport pour faire leurs emplettes. Comme ce projet, ceux qui pourront être mis en place, feront l'objet d'une analyse quant à la réponse obtenue, la faisabilité et leur rentabilité.

Faut-il rappeler que TAC Papineau est toujours à l'œuvre afin de trouver des ressources en transport et reçoit favorablement toute suggestion en ce sens.

Réaliser la relocalisation de nos bureaux administratifs

Les installations actuelles pour le personnel de TAC Papineau ne répondent plus à la réalité des besoins. Voilà pourquoi, le conseil d'administration a confié un mandat à la direction afin de trouver un meilleur emplacement. 2025 devrait voir émerger cette réalité et elle devrait répondre à un ensemble de besoins. La première de ces préoccupations est celle de la confidentialité des interventions faites par les employées. Nous traitons des données clients et de pouvoir le faire dans les conditions actuelles s'avère un tour de force. De plus, les espaces pour le rangement, pour nos archives (actuellement situées à l'extérieur de notre lieu de travail), pour des ateliers de formation sont tous des défis auxquels il faut faire face au quotidien.





266, rue Viger, local 111
Papineauville (Québec) J0V 1R0

tacpapineau.ca