

de **les besoins**
transport des personnes handicapées
et la **satisfaction**
des usagers des services de transport public adapté

en Abitibi-Témiscamingue

HV
1568.6
.A25
T466
2007



CONSEIL RÉGIONAL DE DÉVELOPPEMENT
DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Québec

INSPQ - Montréal



3 5567 00004 8840

Les besoins
de **transport** des personnes handicapées
et la **satisfaction**
des usagers des services de transport public adapté

Daniel Thomas, Ph.D.
Professeur
Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue

Louise Sylvain
Coordonnatrice de la recherche

Juin 2001

INSTITUT NATIONAL DE SANTÉ PUBLIQUE DU QUÉBEC
CENTRE DE DOCUMENTATION
MONTREAL

ISBN 2-550-38643-4

en Abitibi-Témiscamingue

**Office des personnes
handicapées**

Québec 

Avec la participation de :
Ministère des régions
Ministère de la Santé et des Services sociaux



**CONSEIL RÉGIONAL DE DÉVELOPPEMENT
DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (CRDAT)**



**RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
ABITIBI-
TÉMISCAMINGUE**



**Regroupement des
Associations de personnes handicapées
de l'Abitibi-Témiscamingue**

Table des matières

Remerciements	p.	1
Introduction	p.	3
1. La contribution du transport à l'intégration sociale des personnes handicapées	p.	4
2. Le transport terrestre des personnes handicapées en Abitibi-Témiscamingue	p.	9
3. Les objectifs de l'étude et la méthode utilisée	p.	14
4. Les résultats de l'étude	p.	19
4.1 L'Abitibi-Témiscamingue	p.	21
4.2 La MRC Abitibi	p.	29
4.3 La MRC Abitibi-Ouest	p.	36
4.4 La MRC Rouyn-Noranda	p.	43
4.5 La MRC Témiscamingue	p.	51
4.6 La MRC Vallée-de-l'Or	p.	59
5. Synthèse et conclusion	p.	68
Bibliographie	p.	73
Annexes	p.	76

Remerciements

Cette étude a été réalisée dans le cadre de l'entente spécifique sur l'amélioration de la situation touchant les personnes handicapées qu'ont signé, en octobre 1999, le Conseil régional de développement de l'Abitibi-Témiscamingue (CRDAT), l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère des Régions. La publication de ce rapport n'est qu'une étape dans la longue chaîne du travail qu'ont constitué la conception, la planification et la réalisation d'une étude sur les besoins de transport des personnes handicapées en Abitibi-Témiscamingue. À ces diverses étapes, de nombreuses personnes nous ont accordé une aide indispensable. Nous remercions très sincèrement toutes les personnes qui nous ont accordé leur soutien et dont l'énumération serait beaucoup trop longue. Cependant nous aimerions souligner la contribution inestimable de certaines d'entre elles.

Nous remercions particulièrement les personnes qui ont fait partie du comité de suivi de l'entente spécifique sur l'amélioration de la situation touchant les personnes handicapées et du comité de travail qui a supervisé cette étude. Ils nous ont apporté un soutien vital. Il s'agit des personnes suivantes : *Claude Lacasse* de l'OPHQ, *Denis Moffet* du ministère des Régions, *Nathalie Rodrigue* et *Célyne Grenier* du Regroupement d'associations de personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue, *Nicole Belley*

Lévesque, *Alain Couture* et *Rosanne Beaulé* de la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue. Nous avons grandement bénéficié du soutien logistique et administratif que nous ont accordé *Lili Germain* et *Monique Brunet* du CRDAT ainsi que de la collaboration de *Francine Guertin* de Vision Travail Rouyn-Noranda.

De nombreux établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont collaboré à cette étude : le CLSC le Partage des Eaux, le CLSC-CHSLD Les Eskers, le Réseau de la Santé et des Services sociaux des Aurores boréales, le Centre de santé Vallée-de-l'Or, le Centre de santé Sainte-Famille, le Centre de santé de Témiscaming, le Centre de réadaptation Clair Foyer et le Centre de réadaptation La Maison. Parmi l'ensemble des professionnels et des professionnelles de ces établissements qui ont rendu possible la réalisation de cette étude, nous remercions particulièrement *Pierre Bolduc* du CLSC Le Partage des Eaux et *Françoise Méthé* du Centre de réadaptation Clair Foyer dont les conseils nous ont permis d'établir une procédure de cueillette des données qui assurait la confidentialité des renseignements recueillis et dont la collaboration nous a ouvert de nombreuses portes.

Nous adressons des remerciements spéciaux aux directrices et aux directeurs des services de transport adapté de la région qui ont généreusement soutenu cette étude et répondu à nos questions : *Richard Goulet* et *Laurent*

Juteau du Transport « Les Intrépides » de Rouyn-Noranda, *Daniel Sigouin* de La Calèche d'Or de Malartic, *Marceline Beauvais* du Transport adapté du Témiscamingue, *Réal Goupil* du Transport adapté d'Amos, *Rita Langlais* du Transport « La Promenade » de Val-d'Or, *Isabelle Monette*, responsable du Transport adapté du Long-Sault à Témiscaming. Nous adressons aussi des remerciements spéciaux à *Benoît Vallières* et à *François Marion* de la Corporation de Transport public adapté d'Abitibi-Ouest dont le soutien, les conseils et les commentaires nous ont toujours été d'un grand secours. Nous remercions aussi les nombreux organismes communautaires qui offrent des services d'activités de jour, de répit-dépannage, de soutien psychosocial et de soutien individuel et collectif aux personnes handicapées de la région et qui ont sollicité la participation de leurs membres et permis la réalisation de cette étude.

Nous avons bénéficié du travail professionnel de plusieurs agents et agentes de recherche. Parmi ceux-ci *Maxime Baril* a effectué un travail tout à fait remarquable lors du pré-test des questionnaires, de la formation et de la supervision des agentes de recherche, de la réalisation des entrevues ainsi que de la vérification de la qualité des données et nous lui adressons des remerciements particuliers. Nous sommes reconnaissants à *Nathalie Bergeron*, *Caroline Blanchard*, *Nicole Bolduc*, *Anne-Marie Guimont* et *Linda Mercier* qui ont réalisé les entrevues téléphoniques et à *Mireille Bélanger* et

Fanny Chamberland qui ont constitué les bases de données.

Nous remercions aussi *Marianne Lefebvre* du Centre de documentation de la Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de l'Abitibi-Témiscamingue de sa précieuse collaboration à la recherche documentaire.

Finalement, nous sommes aussi grandement redevables à toutes les personnes qui ont généreusement accepté de répondre à nos questions au cours des entrevues téléphoniques. Elles sont également assurées de notre gratitude et nous espérons qu'en retour, les résultats de cette étude contribueront à l'amélioration de la situation des personnes handicapées en Abitibi-Témiscamingue.

Introduction

Depuis plusieurs années, au Québec, le transport est considéré à la fois comme un besoin essentiel pour toute personne handicapée et un pré requis à son intégration sociale. En effet, le transport est primordial pour la pleine participation sociale des personnes handicapées dans leur milieu et pour le développement de leurs capacités. Une société équitable doit exiger que les personnes ayant des limitations fonctionnelles puissent jouir d'une liberté pour se déplacer, de manière sécuritaire, autant que leurs concitoyens peu importe le moyen de transport choisi (Allie,1998).

Dans les deux premières sections de ce document, nous traçons rapidement le portrait des services de transport terrestres qui s'adressent aux personnes handicapées de façon très générale, dans l'ensemble du Québec (partie 1) puis, de façon plus particulière, en Abitibi-Témiscamingue (partie 2) caractérisant ainsi la situation actuelle des services de transport offerts aux personnes handicapées de la région.

La troisième partie du rapport expose les objectifs et la méthodologie de l'enquête téléphonique que nous avons réalisée auprès de l'ensemble des personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue qui utilisent les services publics ou les services d'associations de personnes handicapées. Cette étude a porté sur les besoins de transport ainsi que sur la

satisfaction des usagers à l'égard des services actuels de transport adapté.

Les résultats de cette enquête téléphonique sont exposés de façon détaillée à la section 4. Nous présentons d'abord les résultats régionaux puis nous passons en revue les résultats de chacune des municipalités régionales de comté. Dans les deux municipalités régionales de comté (MRC) qui comptent deux organismes de transport adapté, les résultats sur la satisfaction des usagers sont détaillés selon chaque organisme de transport.

Finalement, la conclusion rappelle les principaux résultats de cette étude et tente d'en apprécier la portée actuelle, compte tenu de notre questionnement de départ.

1. La contribution du transport à l'intégration sociale des personnes handicapées

Au milieu des années 1970, le gouvernement du Québec a amorcé un mouvement de désinstitutionnalisation dans la prise en charge des personnes handicapées et à la reconnaissance de leurs droits. Diverses initiatives législatives et orientations gouvernementales visent à instaurer une politique globale favorable à l'intégration sociale des personnes handicapées. Ainsi, la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* (1978) vise à établir des conditions concrètes qui favoriseront l'exercice des droits des personnes handicapées.

En 1985, le Conseil des ministres adopte la politique d'ensemble *À part...égale. L'intégration sociale des personnes handicapées: un défi pour tous*. Au plan du transport, cette politique fixe les objectifs suivants (Bergeron, 1995):

- 1) L'accès pour toute personne handicapée aux moyens de transport lui permettant un degré de mobilité et d'autonomie équivalent à celui dont dispose la population en général.
- 2) Le respect de la vie privée et l'accès au transport en fonction des besoins pour les personnes handicapées.
- 3) L'accès en toute égalité pour toute personne handicapée au transport en commun public régulier (urbain et interurbain), à moins que ses limitations fonctionnelles ne l'en empêchent absolument.
- 4) L'accès à un transport substitut pour toute personne qui ne peut utiliser le transport

en commun régulier, sans discrimination basée sur le type de déficience.

- 5) L'accès à l'apprentissage de l'utilisation d'un moyen de transport qui répond aux besoins des personnes handicapées.
- 6) La formation et l'information des intervenants en transport sur les besoins des personnes handicapées.
- 7) Le développement des ressources de transport adapté sur tout le territoire.
- 8) La complémentarité et la coordination des diverses ressources de transport.
- 9) Le respect de l'expression des besoins des personnes handicapées dans la planification des services de transport à leur intention. »

Ces objectifs guident les interventions publiques qui concernent notamment le transport adapté, le transport par taxi, le transport en commun public régulier, le transport par autocar, le transport scolaire adapté et le transport des bénéficiaires des établissements de santé et de services sociaux.

Le transport public adapté

Le transport adapté est un service de transport spécifique qui est consacré en priorité aux personnes handicapées et dont l'objectif est de favoriser leur intégration sociale, scolaire et professionnelle. Il vise l'atteinte des objectifs suivants:

« offrir aux personnes handicapées un degré de mobilité et d'autonomie comparable à celui dont dispose la population en général et à constituer une fonction de soutien aux

divers programmes axés sur l'intégration des personnes handicapées. » (MTQ,1998a)

La réglementation du transport adapté remonte à l'entrée en vigueur, en juin 1978, de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* qui obligeait les organismes publics de transport en commun existants à présenter un plan de transport des personnes handicapées pour leur territoire. En 1979, le Programme gouvernemental d'aide au transport adapté (Arrêté en conseil 2071-79) permit aux municipalités qui n'étaient pas dotées d'un organisme public de transport en commun de mettre sur pied un service de transport adapté. En vertu de ce programme, le ministère des Transports (MTQ) verse aux organismes de transport en commun ou aux municipalités une subvention annuelle équivalent à 75% des coûts admissibles pour l'implantation et le développement du transport adapté. Il est également prévu que les municipalités et les usagers, dont on exige un tarif équivalent à celui du transport en commun pour des trajets comparables, assument 25% des coûts du service. Le MTQ a établi qu'au démarrage, la contribution des usagers pouvait représenter 5% du coût du service et le financement municipal pouvait être d'environ 20%. La *Loi sur les transports* accorde au ministre des Transports le pouvoir d'attribuer des subventions pour fins de transport (L.R.Q., c. T-12) et le MTQ fournit la majorité du financement dans le cadre de ses programmes concernant les différents modes de transports (adapté, en commun, taxi, etc.).

Par ailleurs, la *Loi sur les cités et villes* (L.R.Q., c. C-19) et le *Code municipal du Québec* (C-27.1) donnent la possibilité aux municipalités de mettre sur pied un service de transport adapté qu'elles ne peuvent toutefois pas exploiter elles-mêmes :

« 528. Le conseil est autorisé à organiser et à s'engager par entente pour l'exploitation d'un service de transport adapté opéré par un organisme sans but lucratif selon les dispositions de l'entente; cette entente prévoyant le montant de la subvention municipale, l'horaire, les tarifs, les priorités de déplacements, le type et le nombre de véhicules ainsi que s'il y a lieu, de représentants de la municipalité ou d'un regroupement de municipalités au conseil d'administration de l'organisme. »

Au fil des années, le MTQ a progressivement clarifié les critères d'admissibilité au transport public adapté. De 1978 à 1983, les critères d'admissibilité au transport public adapté furent les suivants :

«... toute personne limitée dans l'accomplissement d'activités normales et qui, de façon significative et persistante, est atteinte d'une déficience physique ou mentale ou qui utilise régulièrement une orthèse, une prothèse ou tout autre moyen pour pallier son handicap.» (MTQ,1998a)

En 1983, le MTQ met en application sa *Politique d'admissibilité au transport adapté pour les personnes handicapées*. Dans chaque organisme de transport adapté, un comité d'admission détermine l'admissibilité des usagers sur la base des critères suivants :

« être une personne handicapée au sens de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées* [...]. Sa déficience doit limiter sa mobilité, sa capacité ou son autonomie de façon telle qu'elle soit

empêchée d'utiliser un service régulier de transport en commun.» (MTQ, 1998a).

En 1994, une nouvelle politique d'admissibilité entre en vigueur avec plus de précisions quant aux critères d'admission. Celle-ci a été révisée en 1998. Outre l'exigence d'avoir une déficience significative et persistante qui la limite dans l'accomplissement de ses activités normales, la personne doit aussi présenter une des incapacités suivantes :

- incapacité de s'orienter dans le temps ou dans l'espace;
- incapacité de marcher 400 mètres sur un terrain uni;
- incapacité de monter une marche de 35 cm de hauteur avec appui ou incapacité d'en descendre une sans appui;
- incapacité d'effectuer la totalité d'un déplacement en utilisant le transport en commun régulier;
- incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres;
- incapacité de communiquer de façon verbale ou gestuelle; toutefois cette incapacité ne peut à elle seule être retenue pour fins d'admission.

Lors de cette révision de la politique d'admissibilité (1998), le MTQ a de plus précisé les modalités d'accompagnement et de révisions des dossiers des personnes admises. Depuis 1994, les minibus et les autobus utilisés pour le transport adapté sont soumis à une réglementation (Décret 1058-93).

En mai 1996, le MTQ publie une analyse de la situation du transport terrestre des personnes

(Martin & col., 1996) et il entreprend par la suite, une révision globale de ses interventions en matière de transport collectif en mettant notamment de l'avant l'intégration des modes de transport dans un cadre décentralisé (celui de la MRC). En 1997, le MTQ assumait 69,4% des coûts du transport public adapté, les municipalités en payaient 17,4% et les usagers en défrayaient 9,3%. À compter de 1999, le MTQ débute un nouveau processus de révision du programme d'aide au transport adapté.

En somme, le transport adapté est actuellement une responsabilité partagée entre le MTQ, les municipalités, les organismes municipaux de transport en commun, là où ils existent, et les organismes de transport adapté. Ainsi, le MTQ :

- approuve le plan de développement (soumis par la municipalité mandataire) permettant la mise sur pied du service de transport adapté;
- s'assure de la diffusion, du suivi, du contrôle et de l'évaluation de la politique d'admissibilité au transport adapté;
- assure la mise sur pied d'un comité d'admission au transport adapté et d'un bureau de révision;
- après analyse des coûts admissibles, assure le financement des organismes de transport adapté.

La municipalité :

- a la responsabilité de l'opération des services;
- peut confier le mandat d'offrir le service de transport public adapté à un organisme sans but lucratif;
- assure le financement d'une partie des coûts admissibles.

L'organisme de transport adapté :

- voit à assurer l'offre de services;
- voit à l'organisation des services, en particulier l'opération du système de répartition;
- est propriétaire des minibus et est responsable de leur entretien;
- gère les budgets.

Le transport par taxi

La *Loi sur le transport par taxi* (L.R.Q., c. T-11.1) restreint le droit de faire du transport adapté avec une automobile aux personnes qui sont titulaires d'un permis de taxi. Selon cette loi, les mini fourgonnettes sont considérées comme des automobiles et en conséquence, elles ne peuvent être utilisées, adaptées ou non, pour le transport adapté que par un titulaire de permis de taxi. Les détenteurs de permis de taxi ne peuvent véhiculer la clientèle admissible au transport adapté à l'extérieur des limites du territoire pour lequel le permis a été émis. Le MTQ a développé un programme de formation à l'intention des chauffeurs de taxi. De nouvelles mesures législatives devraient prévoir un nouveau programme de formation obligatoire pour les chauffeurs de taxi de même que de nouvelles dispositions facilitant l'accès à des berlines modifiées pour le transport de personnes handicapées.

Le transport en commun public régulier

Les organismes publics de transport peuvent recevoir des subventions du MTQ afin

d'améliorer l'accessibilité des autobus utilisés pour le transport en commun régulier, du métro et des trains de banlieue aux personnes handicapées.

Le transport par autocar

Depuis 1996, le MTQ et Transport Canada subventionnent les coûts d'immobilisation nécessaires à l'adaptation des autocars aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant. Les membres de l'association des transporteurs par autocar du Québec (APAQ) acceptent la carte d'accompagnement permettant ainsi que la personne accompagnatrice ne paie pas pour le transport lorsqu'elle agit à ce titre avec une personne handicapée.

Le transport scolaire adapté

Depuis 1998, le MTQ a transféré au ministère de l'Éducation toutes les sommes affectées au transport scolaire, y compris celles relatives au transport des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation ou d'apprentissage. Les commissions scolaires négocient des contrats avec des transporteurs, des organismes de transport adapté ou des titulaires d'un permis de taxi afin d'assurer le transport de ces élèves.

Les autres programmes

Outre le soutien aux divers modes de transport, plusieurs programmes visent l'intégration sociale des personnes handicapées. Il s'agit, par

exemple, de la détermination d'espaces réservés et aménagés pour le stationnement de véhicules (responsabilité municipale), de l'émission de vignettes de stationnement (programme géré par la Société de l'assurance automobile du Québec) ainsi que le programme d'aide matérielle pour l'adaptation d'un véhicule automobile

(programme géré par la Société de l'assurance automobile du Québec).

Le transport des bénéficiaires des établissements de santé et de services sociaux

Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux appliquent des mesures d'aide financière ou parfois offrent eux-mêmes un transport à leurs usagers dont la mobilité est réduite. Le ministère de la Santé et des Services sociaux alloue un poste budgétaire spécifique aux établissements pour les déplacements des personnes handicapées. Celui-ci regroupe les remboursements des frais pour le déplacement de toute personne reconnue handicapée vers l'établissement du réseau de la santé et des services sociaux offrant les services d'évaluation, d'adaptation réadaptation, de diagnostic ou de traitements reliés aux limitations fonctionnelles de cette personne. Cette mesure est appliquée par les CLSC-CS (Centre local de services communautaires - Centre de santé) et les déplacements admissibles sont ceux qui sont supérieurs à 50 kilomètres (aller et retour) entre le lieu de résidence et l'établissement de santé ou

le lieu où sont dispensés les services. Les Centres de réadaptation facilitent aussi certains déplacements pour leurs usagers. Un autre poste budgétaire est consacré aux déplacements de l'ensemble des usagers (déplacement des usagers entre établissements, déplacement des usagers âgés de 65 ans et plus, déplacement des usagers par évacuation aérienne du Québec, déplacement des cas électifs, déplacement des usagers autochtones). Au même titre que tout autre usager, les personnes handicapées peuvent bénéficier de ces services.

Des problèmes qui subsistent

Les états de situation périodiques relèvent la persistance de plusieurs problèmes. Ainsi, Allie (1998) mentionne notamment que dans l'ensemble du Québec, le transport adapté demeure sous-financé, que certains territoires ne sont pas couverts (près du tiers des municipalités), que les horaires sont réduits (absence de service le soir et la fin de semaine) et que la priorité des services est établie en fonction du motif de transport. De plus, le vieillissement rapide de la population québécoise au cours des prochaines années laisse entrevoir, pour la période 1993-2006, une croissance de la clientèle du transport adapté de 27% et une croissance de la demande de transport d'environ 8,5% (Bussière & al., 1998).

2. Le transport terrestre des personnes handicapées en Abitibi-Témiscamingue

En Abitibi-Témiscamingue, 152 550 personnes habitent un territoire de 64 878 kilomètres carrés, ce qui représente une très faible densité de population¹. Selon le découpage municipal qui est en vigueur au 1^{er} mars 2001, cette population est répartie dans 106 localités, soit 84 municipalités, 15 territoires non organisés et sept territoires amérindiens. Dans la région, plus du tiers des personnes vivent dans des municipalités de moins de 2 500 habitants.

Sur la base du recensement de 1991 et de l'*Enquête sur la santé et les limitations d'activité* réalisée en 1991, l'OPHQ estime qu'en l'an 2000, la région compte 19 400 personnes ayant des incapacités. Parmi les personnes qui ont des incapacités, qui sont âgées de 15 ans et plus et qui vivent dans la communauté, plus de 50% (soit 8 600 personnes) ont une limitation moyenne ou sévère (Ayotte,2000).

Le transport public adapté

En mars 2001, la région comprend sept organismes de transport adapté public qui

¹ La donnée de population est l'estimation corrigée de Statistique Canada pour l'année 2000. Quant à la superficie de la région, il faut noter que 65% de ce territoire est composé de territoires non organisés (non municipalisés). Dans l'ensemble du territoire régional, la densité de la population de la région est de 7 personnes au kilomètre carré et pour le territoire municipalisé, cette densité est de 2,3 personnes au kilomètre carré. Rappelons, pour des fins de comparaison, que dans l'ensemble du territoire municipalisé au Québec, la densité de la population est de 14 personnes au kilomètre carré.

desservent 30 municipalités. Comme on peut le voir au tableau suivant, on retrouve un organisme de transport public adapté dans chaque MRC sauf pour la MRC Témiscamingue et la MRC Vallée-de-l'Or où on compte plutôt deux organismes de transport public adapté.

Tableau 1.

Organismes de transport adapté en Abitibi-Témiscamingue

MRC	Organisme	Ville desservie
Abitibi	Transport adapté Amos	Amos
Abitibi-Ouest	Corporation de transport adapté d'Abitibi-Ouest	La Sarre Colombourg Macamic (ville et paroisse) Poularies
Rouyn-Noranda	Transport adapté Les Intrépides	Rouyn-Noranda
Témiscamingue	Transport adapté du Long-Sault	Témiscaming Kipawa
	Corporation du transport adapté du Témiscamingue	Ville-Marie et 18 autres municipalités
Vallée-de-l'Or	Transport adapté La Calèche d'Or	Malartic
	Transport La Promenade	Val-d'Or

À peine le tiers des municipalités de la région sont desservies par un service de transport public adapté mais ces municipalités regroupent environ les deux-tiers de la population régionale (MTQ,2000f). Dans toutes ces municipalités, la gestion du service de transport public adapté est faite en régie par un organisme sans but lucratif pour le compte de la municipalité.

Au plan du mode d'opération des services, les municipalités mandataires délèguent à cet organisme sans but lucratif qu'on appelle habituellement un transporteur, la responsabilité du transport public adapté. En Abitibi-Témiscamingue, le premier organisme de transport public adapté a été créé en 1984 et le dernier-né est entré en opération en 1995.

Dans la région, ces organismes de transport public adapté opéraient, en 1998, 13 minibus avec lesquels ils avaient effectué 98% des déplacements des personnes admises; l'autre 2% des déplacements ayant été effectué, à la demande du transporteur, par des taxis².

Tous les organismes de transport public adapté offrent leurs services 52 semaines par année. Cinq transporteurs offraient le service de transport public adapté cinq jours par semaine, un transporteur l'offrait six jours par semaine et un autre transporteur était ouvert sept jours par semaine. Le nombre total de services offerts par semaine varie selon le nombre de véhicules auxquels le transporteur a accès. Ainsi, les transporteurs qui n'ont qu'un seul minibus offraient 30 ou 35 heures par semaine de service à leurs usagers alors que le transporteur qui possède quatre minibus pouvait offrir 127 heures de service par semaine.

² Dans cette section, nous utilisons les données de l'année 1998 qui constituent les seules informations publiées actuellement disponibles (MTQ, 2000a).

En 1998, le tarif chargé à une personne pour un déplacement intramunicipal était en moyenne de 1,30 \$. Quatre transporteurs, soit ceux d'Abitibi-Ouest, de Témiscaming, de Malartic et du Témiscamingue, offrent un service de déplacements intermunicipaux. Dans le cas du Transport adapté La Calèche d'Or, qui offre des transports entre Malartic et Val-d'Or, et de la Corporation du transport adapté du Témiscamingue, qui offre des déplacements entre les municipalités des secteurs centre, est et nord du Témiscamingue, le tarif maximal chargé à une personne pour un déplacement (aller et retour) inter-municipal était de 12 \$.

En 1998, 1 568 personnes étaient admises aux différents organismes de transport public adapté. Celles-ci ont effectué 104 336 déplacements, ce qui représente, en moyenne, 66,5 déplacements par personne au cours de l'année. Parmi l'ensemble de ces déplacements, 74% étaient des déplacements réguliers, ce qui signifie que la personne qui effectue la répartition des trajets peut les planifier à l'avance lorsqu'elle prépare les horaires quotidiens. Par ailleurs, 26% des déplacements étaient ce qu'on appelle des déplacements occasionnels, ce qui veut dire que la personne qui désire obtenir un transport doit appeler le transporteur 24 heures à l'avance afin que son déplacement soit inscrit à l'horaire. À partir des données recueillies par le MTQ (2000a), on peut aussi décrire la répartition des déplacements selon trois types d'usagers et d'usagères du transport public adapté. Ainsi, en 1998, 71% des

déplacements ont été effectués par des personnes ambulatrices (une personne est dite ambulatoire lorsqu'elle n'a pas besoin d'utiliser un fauteuil roulant afin de se déplacer), 24% ont été accomplis par des personnes en fauteuil roulant et 5% ont été réalisés par des personnes qui accompagnaient la personne handicapée lors de son déplacement.

Quelles sont les caractéristiques de la clientèle du transport public adapté dans la région? Nous avons peu d'informations à ce sujet. Les données recueillies par le MTQ (2000a) indiquent que, parmi les 1 568 personnes admises en 1998, 37% une déficience motrice ou organique mais sont ambulatrices, 29% une déficience motrice ou organique et utilisent un fauteuil roulant, 25% ont une déficience intellectuelle, 4% ont une déficience visuelle, 3% ont une déficience du psychisme et 1% présentent d'autres déficiences.

Le transport public adapté est un mode de transport substitut au transport en commun public régulier. En Abitibi-Témiscamingue, étant donné le peu de transport en commun public régulier, le transport public adapté constitue la pièce maîtresse des services de transport facilitant l'intégration sociale des personnes handicapées. De plus, il sert parfois d'assise pour le développement de services de transport en commun. En effet, les organismes de transport public adapté peuvent obtenir auprès du MTQ, une dérogation leur permettant d'offrir les places disponibles dans leurs minibus à des

personnes âgées de 60 ans et plus. Lorsque cette clientèle n'est pas admissible au transport public adapté, elle n'est pas financée par le MTQ et il est entendu que les déplacements des personnes handicapées admises sont toujours prioritaires. Ainsi, la Corporation du transport adapté du Témiscamingue³ et le Transport adapté du Long-Sault sont en mesure d'offrir un service de transport intermunicipal aux personnes âgées de 60 ans et plus qui habitent dans toutes les municipalités du Témiscamingue.⁴ Dans les villes d'Amos et de Malartic, les organismes de transport public adapté offrent également leurs services aux personnes âgées de 60 ans et plus qui vivent dans la communauté.

Le transport par taxi

Selon le MTQ (2000e), 75% des résidents et des résidentes de la région (qui résident dans 27 municipalités) sont desservis par un service de transport par taxi. Nous avons mentionné dans la section précédente, que le transport par taxi est utilisé de façon occasionnelle (2% des déplacements en 1998) comme complément pour le transport de personnes handicapées par les organismes de transport public adapté.

³ Pour offrir ces services dans les secteurs centre, est et nord du Témiscamingue, la Corporation du Transport adapté du Témiscamingue collabore avec Para-Transport, un organisme sans but lucratif qui a été créé afin d'effectuer du transport et en gérer les équipements. Para-Transport effectue aussi des déplacements inter-hospitaliers.

⁴ Par exemple, au cours de l'année 1999, la Corporation du transport adapté du Témiscamingue a effectué 347 déplacements de personnes âgées, ce qui représente 5% de l'ensemble de ses déplacements.

Le transport en commun public

La région est très peu desservie par le transport en commun public. La ville de Rouyn-Noranda, qui regroupe 18% de la population régionale, est la seule à bénéficier d'un service de transport en commun public. Bien que limité aux secteurs de Rouyn-Noranda et du Lac-Dufault qui représentent 55% du territoire municipal, ce service assure la desserte de 91% des résidents de la municipalité. Le service est assuré par deux véhicules et il comprend trois circuits différents du lundi au vendredi (Martin & col, 1996).

Le transport par autocar

Le transport interurbain par autocar est effectué par un transporteur privé (Autobus Maheux) qui desservait en 1997, 53 municipalités, soit 87% de la population régionale (130 475 personnes) (MTQ, 2000c). Le transporteur offrait 10 itinéraires interurbains dont la moitié étaient intrarégionaux. De façon générale, l'achalandage sur certains trajets intrarégionaux demeure faible et les populations qui habitent en marge des principaux axes routiers ne sont pas desservies (MTQ,2000b).

Autobus Maheux possède un véhicule adapté qui permet d'offrir le service aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant, pour les itinéraires intrarégionaux et interrégionaux. La réservation doit être effectuée 48 heures à l'avance et la

personne handicapée qui a obtenu une carte d'accompagnement en transport interurbain, peut être accompagnée d'une personne qui voyagera gratuitement avec elle (une personne accompagnatrice). Les employés ont reçu une formation pour accueillir et aider les personnes à mobilité restreinte. Ce service destiné aux personnes en fauteuil roulant est peu utilisé. Ainsi, en 1999 et en 2000, le transporteur a effectué respectivement 8 et 12 déplacements de personnes en fauteuil roulant.

Le transport scolaire adapté

Le transport des élèves handicapés ou en difficulté d'adaptation et d'apprentissage est, en général effectué par des transporteurs privés (compagnie de transport ou titulaire d'un permis de taxi) qui utilisent des véhicules adaptés (trois en 1995) et des berlines (30 en 1995), c'est-à-dire des mini-fourgonnettes adaptées ou des automobiles à quatre portes, en particulier pour les clientèles éloignées et éparses (MTQ,2000d). Un organisme de transport public adapté, soit Transport adapté Amos, utilise un minibus adapté afin d'effectuer, à contrat, du transport scolaire.

Le transport des bénéficiaires des établissements de santé et de services sociaux

En 1995-1996, 16 établissements du réseau de la santé et des services sociaux offraient des services de transport à leurs bénéficiaires

(déplacement avec un véhicule possédé par l'établissement ou allocation pour déplacement). Parmi ceux-ci, neuf établissements utilisaient un parc de 17 véhicules (11 minibus adaptés, 3 minibus non adaptés et 3 berlines) (Martin & col., 1996). Nous ne disposons pas de données plus récentes sur ces modes de transport.

Les transporteurs privés

Deux transporteurs privés effectuent du transport scolaire et des déplacements interhospitaliers, soit Transport Nadeau pour le territoire de la MRC Abitibi, ainsi que Transport Veillette pour le territoire de la MRC Abitibi-Ouest. Ces transporteurs privés offrent aussi un service de transport adapté qui est utilisé de façon occasionnelle par les personnes handicapées en dehors des heures de service offertes par les organismes de transport public adapté. Les personnes handicapées qui font appel à ce service, dont les tarifs sont considérablement plus élevés que ceux des organismes de transport public adapté, défraient eux-mêmes le coût du déplacement à moins que celui-ci permette l'obtention de services de santé. Les établissements de santé, la SAAQ et la CSST défraient ces déplacements lorsqu'ils sont utilisés à des fins d'accessibilité aux services de santé.

3. Les objectifs de l'étude et la méthode utilisée

Les objectifs de l'étude

Jusqu'à maintenant, nos connaissances des besoins de transport des personnes handicapées sont limitées. Elles proviennent de quatre sources: les diverses enquêtes sur la santé et les limitations d'activité, la description et parfois l'analyse des statistiques produites par les services de transport public adapté, quelques études réalisées auprès de petits nombres de personnes dans des milieux métropolitains et finalement, des sondages réalisés auprès des usagers par quelques organismes de transport adapté sur la satisfaction des services. Aucune de ces sources ne fournit de l'information détaillée sur les besoins de transport des personnes handicapées en Abitibi-Témiscamingue, ni sur la situation dans chaque territoire de MRC.

En conséquence, nous avons réalisé une étude dont les objectifs étaient les suivants :

- 1) décrire la nature et l'importance des besoins de transport des personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue et de chaque MRC de cette région;
- 2) décrire le degré de satisfaction des personnes qui utilisent les services des organismes de transport public adapté

ainsi que les motifs de satisfaction et d'insatisfaction.

La population ciblée par cette étude est constituée de l'ensemble des personnes handicapées qui répondent aux quatre critères suivants : 1) la personne vit dans la communauté (dans une famille naturelle ou dans un milieu d'hébergement substitut⁵, excluant les personnes qui vivent dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux); 2) la personne est inscrite en tant que personne handicapée dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux (CLSC-CS et Centres de réadaptation) ou dans une association de personnes handicapées ou dans un organisme de transport public adapté; 3) la personne demeure en Abitibi-Témiscamingue; 4) la personne est en mesure de répondre à une entrevue téléphonique qui se déroule en français (ce qui exclut les personnes qui ne parlent pas français).

La méthode utilisée

Notre population cible étant définie comme l'ensemble des personnes handicapées de la région qui habitent dans la communauté et qui reçoivent des services, nous avons d'abord constitué une banque de noms et de numéros de téléphone à partir de la liste des usagers et des

⁵ Les milieux d'hébergement substitut comprennent ici : 1) des ressources soutenues par le réseau public : le foyer de groupe, la ressource intermédiaire, la ressource de type familial (famille d'accueil ou résidence d'accueil); et 2) des ressources privées : famille d'accueil privée, résidence privée.

usagères des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (CLSC-CS⁶, Centre de réadaptation), ainsi que des groupes de personnes handicapées qui leur offrent des services. Chaque établissement du réseau, à l'exception d'un seul, a d'abord envoyé une lettre à tous les usagers et les usagères reconnues comme personnes handicapées, afin de leur expliquer les buts de l'étude, de solliciter leur participation et de leur indiquer la façon de procéder s'ils ou si elles ne voulaient pas être contactés pour cette étude. Ensuite, les organismes de transport public adapté et les organismes de personnes handicapées ont procédé à tour de rôle de la même façon auprès de leurs usagères et de leurs usagers. La seule exception à cette procédure fut à Val-d'Or où la responsable de l'organisme de transport public adapté a préféré appeler par téléphone chaque usager afin de solliciter sa participation.

Nous avons veillé à ce que les personnes qui manifestaient leur refus d'être sollicitées par téléphone pour l'étude soient clairement identifiées dans la banque de données. Cette procédure a permis qu'une personne qui refusait une première fois d'être sollicitée par téléphone pour l'étude n'était pas sollicitée par les autres établissements ou les associations dont elle recevait des services. Nous nous sommes aussi assurés d'éliminer les cas très fréquents de répétition de noms attribuables au fait que les

personnes utilisent les services d'au moins deux organismes.

Les noms de tous les usagers et les usagères des établissements du réseau de la santé et des services sociaux, des associations de personnes handicapées et des organismes de transport public adapté qui ont accepté d'être sollicités par téléphone, ont été inclus dans une banque initiale de données. Règle générale, il n'y a donc pas eu d'échantillonnage de sujets puisque nous avons tenté de rejoindre par téléphone toutes les personnes qui ne s'étaient pas désistées à la suite de la lettre qui leur avait été adressée. Il y a cependant deux exceptions à cette règle générale.

Premièrement, dans le cas du Centre de réadaptation La Maison, à cause du très grand nombre de personnes (plus de 3 000 noms) sur les listes qui nous ont été fournies, nous avons tiré un échantillon (une personne sur onze) de sujets qui ont été contactés par téléphone. Deuxièmement, dans le cas des milieux d'hébergement substitut qui accueillent plusieurs personnes handicapées, ces dernières ne sont très souvent pas en mesure de répondre elles-mêmes à une entrevue téléphonique. Dans ce cas, la personne répondante est la responsable du milieu d'hébergement substitut (par exemple, la responsable de la ressource de type familial) et cette dernière ne pouvait répondre à plus d'une entrevue concernant une personne handicapée dont elle s'occupe. Dans ce cas, nous avons demandé à cette personne de répondre pour une

⁶ L'acronyme CLSC-CS désigne l'ensemble des établissements qui offrent des services dévolus aux CLSC.

des personnes que nous avons choisie au hasard parmi ses résidents et ses résidentes.

Cette étude a été réalisée en même temps qu'une autre étude similaire sur les services de répit-dépannage, de gardiennage et les services de garde. À la fin de cette entrevue téléphonique, nous demandions la participation des personnes à l'étude sur les besoins de transport. Nous avons ainsi identifié les personnes qui déclaraient ne pas être intéressées à collaborer à cette seconde étude afin de ne pas les solliciter à nouveau.

Ensuite nous avons contacté par téléphone les personnes qui ne s'étaient pas désistées afin de réaliser une entrevue téléphonique qui durait, règle générale, 40 minutes. À cette étape, les personnes pouvaient également refuser de répondre au questionnaire ou cesser leur collaboration à tout moment au cours de l'entrevue. L'annexe 1 présente une discussion détaillée de taux de réponse obtenus avec cette procédure.

Les premiers contacts avec les établissements du réseau de la santé et des services sociaux afin d'obtenir des listes d'usagers et d'usagères, ont débuté à la fin du mois de février 2000, puis nous avons progressivement sollicité les groupes de personnes handicapées et les organismes de transport public adapté. Nous avons ainsi constitué la banque de données initiales (nom de la personne, numéro de téléphone, nom d'une personne responsable de milieu d'hébergement

substitut lorsque c'est le cas). Nous avons tenté de rejoindre par téléphone toutes ces personnes.

Le questionnaire a été élaboré de concert avec les directeurs des organismes de transport public adapté de la région. Nous avons aussi utilisé certaines parties du questionnaire de l'*Enquête sur la santé et les limitations d'activités* (1991) de Statistique Canada et de l'*Enquête québécoise sur les limitations d'activités* (1998) de Santé Québec. Le questionnaire a été pré-testé puis corrigé. Le questionnaire utilisé pour les entrevues téléphoniques est présenté à l'annexe 2. Toutes les entrevues téléphoniques de cette étude ont été réalisées entre le 2 mai et le 21 septembre 2000.

Comme on peut le voir au tableau suivant, le nombre final de personnes répondantes est de 667, ce qui représente un taux de réponse régional de 34,8%. Le taux de réponse le plus faible a été obtenu dans la MRC Rouyn-Noranda (27,4%) et le taux de réponse le plus élevé a été observé dans la MRC Abitibi-Ouest (49,8%).

Ces taux de réponse (voir annexe 1 pour plus de détails) nous permettent d'obtenir, à l'échelle des territoires de MRC, un nombre de personnes répondantes qui varie entre 100 et 183 personnes, ce qui rend possible de réaliser des analyses statistiques acceptables.

Tableau 2.

Taux de réponse par territoire de MRC

Territoire de MRC	Nombre de personnes éligibles à l'étude	Personne répondante	
		Nombre	%
Abitibi	274	102	37,2
Abitibi-Ouest	321	160	49,8
Rouyn-Noranda	445	122	27,4
Témiscamingue	281	100	35,6
Vallée-de-l'Or	595	183	30,8
Abitibi-Témiscamingue	1 916	667	34,8

Parmi l'ensemble des personnes qui ont répondu aux entrevues téléphoniques sur le transport, 55% (368 personnes) était la personne handicapée elle-même, 28% (184 personnes) était le père ou la mère d'une personne handicapée, 11% (73 personnes) était une personne responsable d'un milieu d'hébergement substitut et 6% (19 personnes) était une autre personne, en général une personne apparentée avec la personne handicapée.

Les caractéristiques des personnes handicapées de l'étude

Afin d'établir la représentativité des personnes qui ont répondu à l'entrevue par rapport à la population cible, il nous faut comparer les caractéristiques des premières avec celles de la seconde. Malheureusement, nous ne disposons d'aucune base de données qui nous indiquerait par exemple l'âge, le sexe et le lieu de résidence de l'ensemble des personnes qui composent la population cible.

Les caractéristiques socio-démographiques des personnes handicapées couvertes par cette étude (c'est-à-dire ayant répondu à l'entrevue ou pour laquelle une personne a répondu à l'entrevue) sont les suivantes. Cinquante neuf pour cent (59%) des personnes répondantes sont des femmes et 41% sont des hommes. L'âge des personnes handicapées qui ont été étudiées varie entre 2 et 100 ans, pour un âge moyen et un âge médian⁷ de 45 ans.

Comme on peut le voir au tableau 3, la répartition des sujets en groupes d'âge est la suivante: 22% ont moins de 18 ans (143 personnes), 20% ont entre 18 et 39 ans (130 personnes), 31% ont entre 40 et 64 ans (208 personnes) et 28% sont âgés de 65 ans et plus (185 personnes).

Tableau 3.

Répartition des personnes répondantes par groupe d'âge

Groupe d'âge	Personne répondante	
	Nombre	%
2-17 ans	143	21,5
18-39 ans	130	19,5
40-64 ans	208	31,2
65 ans et plus	185	27,8
Tous âges	666	100

Dans quels territoires de MRC, les personnes répondantes habitent-elles? Le tableau suivant

⁷ La moyenne et la médiane sont deux mesures de tendance centrale. La moyenne, qui nous est plus familière, est ici la somme de tous les âges déclarés, divisée par le nombre de personnes ayant déclaré leur âge. Si on place tous les âges déclarés dans un ordre croissant, la médiane est la valeur (l'âge) qui divise cet ensemble de valeurs (tous les âges) en deux parties égales.

nous indique que 15% (102 personnes) d'entre elles habitent dans le territoire de la MRC Abitibi, 24% (160 personnes) demeurent en Abitibi-Ouest, 18% (122 personnes) résident dans la MRC Rouyn-Noranda, 15% (100 personnes) sont établies au Témiscamingue et 27% (183 personnes) ont élu domicile dans la MRC Vallée-de-l'Or.

Tableau 4.

Répartition des personnes répondantes par territoire de MRC

Territoire de MRC	Personne répondante	
	Nombre	%
Abitibi	102	15,3
Abitibi-Ouest	160	24,0
Rouyn-Noranda	122	18,3
Témiscamingue	100	15,0
Vallée-de-l'Or	183	27,3
Abitibi-Témiscamingue	667	100

Finalement, nous pouvons tenter de comparer les personnes répondantes à l'étude, à l'été 2000, avec les clientèles des organismes de transport public adapté, en 1998, du point de vue du type de déficience qu'elles déclarent. Comme on peut le constater au tableau suivant, 67% des usagers et des usagères du transport public adapté ont des déficiences motrices ou organiques alors que 64% des personnes répondantes ont ce type de déficiences. Cependant, la proportion de personnes ambulatoires est nettement plus élevée chez les personnes répondantes à l'étude (44%) que parmi la clientèle des organismes de transport public adapté (37%). Subséquemment, la proportion de personnes qui utilisent un fauteuil

roulant est nettement plus faible chez les personnes répondantes à l'étude (20%) que parmi la clientèle des organismes de transport public adapté (29%). La proportion de personnes qui ont une déficience intellectuelle est un peu plus faible parmi les personnes répondantes à l'étude (21%) que dans la clientèle des organismes de transport public adapté (25%).

Tableau 5.

Comparaison entre la clientèle du transport adapté et les personnes répondantes

Type de déficience	Clientèle (1998)	Personne répondante (2000)
	%	%
Motrice, organique; ambulateur	37,3	44,0
Motrice, organique; en fauteuil roulant	29,3	19,7
Intellectuelle	25,1	20,8
Psychique	3,2	2,3
Autres	5,1	13,2
Total	100	100

Cette comparaison très sommaire nous permet d'estimer que les personnes handicapées ayant répondu à l'étude ont probablement une plus grande mobilité physique que les clientèles admises au transport public adapté et qu'on y retrouve probablement une plus grande proportion de personnes ayant des déficiences sensorielles ou du langage et de la communication.

4. Les résultats de l'étude

Dans ce chapitre, les résultats de l'étude sont présentés pour l'ensemble de l'Abitibi-Témiscamingue et ensuite pour chaque territoire de MRC. Dans chacune de ces parties, nous exposons les données dans l'ordre suivant : a) les caractéristiques des personnes répondantes, b) les besoins de transport pour de courts trajets, c) les besoins de transport intermunicipaux dans la région, d) les besoins de transport en dehors de la région, e) l'utilisation des services de transport public adapté, f) la satisfaction des personnes qui utilisent le transport public adapté, et g) les besoins non satisfaits des personnes qui utilisent le transport public adapté.

Dans la section b, nous avons défini les courts trajets comme des déplacements locaux pour se rendre à un magasin ou à un travail, ainsi que les autres trajets de moins de 80 kilomètres (50 milles) pour se rendre à la ville la plus près du lieu de résidence de la personne handicapée. Dans le questionnaire, ces données ont été recueillies à partir des questions 15 à 26 (voir le questionnaire en annexe 2). Nous avons défini les besoins de transport intermunicipaux dans la région comme des déplacements de plus de 80 kilomètres entre les villes de l'Abitibi-Témiscamingue (questions 27 et 28 du questionnaire). Dans le questionnaire, les services de transport public adapté ont été définis de la façon suivante (voir le paragraphe qui précède la question 30) : « Certaines localités

mettent un service de minibus adaptés à la disposition des personnes qui ont de la difficulté à se déplacer ou à utiliser le service local de transport en commun. Lorsqu'ils utilisent ce transport adapté, les gens peuvent appeler d'avance et demander qu'on passe les prendre ».

Une partie des résultats concerne l'ensemble des personnes qui ont répondu aux entrevues (667 personnes en Abitibi-Témiscamingue). Il s'agit des informations qui concernent les caractéristiques des personnes répondantes (section a), les besoins de transport pour de courts trajets (section b), les besoins de transport intermunicipaux dans la région (section c) et finalement, les besoins de transport en dehors de la région (section d).

Cependant, une partie des résultats ne concerne que les personnes qui utilisent les services de transport public adapté. Nous avons défini la personne utilisatrice comme étant celle qui avait utilisé le service de transport public adapté au moins une fois au cours de l'année 1999-2000 (1999-2000) (c'est-à-dire ayant répondu positivement à la question 31 du questionnaire). Afin d'alléger le texte, nous désignerons désormais les personnes qui utilisent un service de transport public adapté comme les « personnes utilisatrices ».

Donc, parmi l'ensemble des personnes handicapées qui ont répondu aux entrevues, une certaine proportion (entre 35% et 60%, selon les

territoires de MRC) est constituée de personnes utilisatrices. Comme on peut le voir au tableau suivant, 667 personnes handicapées ont répondu à l'étude dans l'ensemble de la région, et parmi celles-ci 311 personnes étaient des personnes utilisatrices.

Les résultats qui concernent les personnes utilisatrices (311 personnes en Abitibi-Témiscamingue) portent sur trois sujets, soit l'utilisation des services de transport public adapté (section e), la satisfaction des personnes qui utilisent le transport public adapté (section f) et finalement, les besoins non satisfaits des personnes qui utilisent le transport public adapté (section g).

Tableau 6.

Nombre de personnes répondantes

Territoire	Dénominateur utilisé	
	Nombre de personnes répondantes	Nombre de personnes utilisatrices
MRC Abitibi	102	60
MRC Abitibi-Ouest	160	59
MRC Rouyn-Noranda	122	58
MRC Témiscamingue	100	35
MRC Vallée de l'Or	183	99
Abitibi-Témiscamingue	667	311

Dans les territoires de MRC où il n'y a qu'un seul organisme de transport public adapté, (Abitibi, Abitibi-Ouest et Rouyn-Noranda), les résultats sur l'utilisation des services de transport adapté (section e), sur la satisfaction des usagers et des usagères (section f) ainsi que sur les besoins qui ne sont pas satisfaits (section g) concernent les personnes utilisatrices de cet organisme de transport public.

Mais chacun des territoires de MRC du Témiscamingue et de la Vallée-de-l'Or compte deux organismes de transport public adapté. En conséquence, dans le cas de ces deux MRC, nous avons présenté les informations fournies par les personnes utilisatrices non pas pour l'ensemble du territoire de la MRC mais pour chaque territoire desservi par le service de transport public adapté. Comme on peut le voir au tableau suivant, cela a pour effet de subdiviser, dans ces deux territoires de MRC, le sous-groupe des personnes utilisatrices.

Tableau 7.

Répartition des personnes utilisatrices, MRC Témiscamingue et MRC Vallée de l'Or

Territoire	Transporteur	Nombre de personnes utilisatrices
MRC Témiscamingue	Transport adapté du Long-Sault	8
	Transport adapté du Témiscamingue	27
MRC Vallée de l'Or	Transport adapté La Calèche d'Or	53
	Transport La Promenade	46

Le tableau précédent indique le nombre de personnes utilisatrices de chaque organisme de transport public adapté dans les MRC Témiscamingue et Vallée-de-l'Or. Ainsi, parmi les 35 personnes utilisatrices de la MRC Témiscamingue ayant répondu à l'étude, 8 sont desservis par le Transport adapté du Long-Sault (secteur sud) et 27 le sont par le Transport adapté du Témiscamingue (secteurs centre, est et nord). Parmi les 99 personnes utilisatrices de la MRC Vallée-de-l'Or ayant répondu à l'étude, 53 sont desservies par le Transport adapté La Calèche d'Or (Malartic) et 46 le sont par le Transport adapté La Promenade (Val-d'Or).

En conséquence, on doit être prudent dans l'utilisation des résultats concernant les personnes utilisatrices du Transport adapté du

Long-Sault ayant répondu à l'étude puisque leur nombre est petit.

4.1 L'Abitibi-Témiscamingue

a) Les caractéristiques des personnes répondantes

L'ensemble des personnes répondantes comprend 396 femmes (59%) et 271 hommes (41%) dont l'âge moyen est de 45 ans. Deux-tiers d'entre elles (438 personnes) habitent dans une maison privée et le tiers résident dans un logement, une habitation à loyer modique ou une résidence pour personnes âgées. Comme on peut le constater au tableau suivant, 37% des personnes répondantes déclarent une déficience motrice, 21% ont une déficience intellectuelle, 15% ont une mobilité réduite (sans indication de l'incapacité ou de la déficience), 13% indiquent une déficience sensorielle, 11% ont une déficience organique, 2% ont une déficience du psychisme et 1% signalent d'autres types d'incapacité ou de déficience.

Tableau 8.

Abitibi-Témiscamingue, nature de la principale déficience ou limitation

Type de déficience ou de limitation	Nombre	%
Motrices	246	37,0
Intellectuelle	138	20,8
Mobilité réduite	99	14,9
Sensorielles	85	12,8
Organiques	76	11,4
Du psychisme	15	2,3
Autres	5	0,8
Total	664	100

Afin d'effectuer leurs déplacements, 4% des personnes répondantes (23 personnes) utilisent seulement un fauteuil roulant motorisé, 13% (82 personnes) utilisent seulement un fauteuil roulant manuel, 4% (24 personnes) utilisent les deux types de fauteuil roulant et 17% (112 personnes) utilisent une marchette, une béquille ou une canne. Parmi l'ensemble des personnes répondantes à cette question, 59% (386 personnes) n'utilisent aucune aide pour se déplacer.

Parmi les 310 personnes répondantes qui utilisent une aide afin de se déplacer (fauteuil roulant, marchette, béquille, canne ou autres), 50% (155 personnes) ont besoin d'une rampe d'accès aux bâtiments. Parmi les 129 personnes répondantes qui utilisent un fauteuil roulant, 44% (56 personnes) sont capables d'effectuer seule un transfert du fauteuil roulant à la banquette d'un véhicule. Parmi les 32 personnes qui utilisent une marchette, 53% (17 personnes)

sont capables d'effectuer seule un transfert de la marchette à la banquette d'un véhicule.

Au plan des revenus, 36%⁸ des personnes répondantes ont comme principale source de revenus les prestations de retraite ou une rente d'invalidité, 32% retirent plutôt des prestations de la sécurité du revenu, 4% bénéficient d'assurance salaire, 3% ont un travail rémunéré qui constitue leur principale source de revenu, 3% ont principalement recours à d'autres sources de revenu et 22% ne déclarent aucun revenu.

b) Les besoins de transport pour de courts trajets (moins de 80 kilomètres)

Comme on peut le voir au tableau suivant, à peine 10% des personnes répondantes de la région déclarent avoir à se déplacer pour le travail et 25% déclarent avoir à se déplacer pour les études. La plupart des personnes qui se déplacent pour le travail ou pour les études ont besoin de se déplacer sur une base quotidienne. Les motifs médicaux constituent la raison pour laquelle une plus grande proportion (94%) de personnes doivent se déplacer au moins une fois au cours d'une année. Dix pour cent des

⁸ Dans le reste du texte, nous n'indiquerons par toujours le nombre absolu de personnes concernés. Puisque pour l'ensemble de la région, le nombre de personnes répondantes est de 667, chaque tranche de 10% représente environ 67 personnes. Lorsque cela ne sera pas le cas, soit parce que la question était conditionnelle à une question précédente, soit parce qu'il s'agit d'un choix de réponse «Autres» auquel toutes les personnes n'ont pas répondu, nous indiquerons le nombre absolu entre parenthèses.

personnes répondantes indiquent qu'elles doivent se déplacer au moins une fois par semaine pour des motifs médicaux, 19% doivent le faire entre 1 ou 2 fois par mois et 65% doivent se déplacer 1 à 11 fois par année.

Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes répondantes expriment le plus de besoins de déplacements : 84% doivent se déplacer pour ce motif; 65% doivent le faire au moins une fois par semaine, 13% au moins une fois par mois et 7% au moins une fois par année.

Tableau 9.

Abitibi-Témiscamingue, motifs et fréquences des déplacements pour de courts trajets

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	5%	4%	1%	--	--	10%
Études	18%	5%	1%	0,5%	0,5%	25%
Médical	0,5%	5%	5%	19%	65%	94%
Loisirs	11%	34%	20%	13%	7%	84%

De plus, 23% des personnes répondantes mentionnent qu'elles doivent se déplacer pour d'autres motifs; elles doivent surtout le faire pour les emplettes et la plupart d'entre elles en ont besoin sur une base hebdomadaire (au moins une fois par semaine), surtout le jour.

La presque totalité des besoins de déplacement pour les motifs de travail, d'études ou de

services médicaux sont requis le jour et durant les jours de la semaine. En ce qui concerne les activités de loisir, 55% des personnes répondantes estiment que leurs déplacements sont requis le jour, 23% déclarent que ceux-ci ont lieu autant le jour que le soir et 7% affirment qu'ils ont lieu surtout le soir. Parmi les personnes répondantes, 37% expriment des besoins de déplacements pour les loisirs surtout la semaine, 32% autant la semaine que la fin de semaine et 17% surtout la fin de semaine.

Quels principaux moyens de transport les personnes répondantes utilisent-elles pour leurs déplacements sur de courts trajets? Comme on peut le voir au tableau suivant, 68% des personnes ont recours au véhicule d'une autre personne, 52% utilisent leur véhicule personnel ou familial, 47 % ont recours au service de transport public adapté, 27% ont recours au taxi (surtout de façon occasionnelle), 14% font appel aux autobus scolaires et 8% utilisent les transporteurs privés.

Tableau 10.

Abitibi-Témiscamingue, moyens de transport pour les déplacements de courts trajets

	Parfois	Souvent	Toujours
Véhicule d'une autre personne	36%	20%	12%
Véhicule personnel	3%	16%	33%
Transport public adapté	21%	21%	5%
Taxi	22%	4%	0,5%
Autobus scolaire	3%	6%	5%
Transporteur privé	6%	1%	1%

Quelles sont les obstacles rencontrés pour quitter le domicile? D'abord, 46% des personnes répondantes (301 personnes) déclarent avoir de la difficulté à quitter leur résidence pour de courts trajets, et parmi celles-ci, 43% (128 personnes) estiment être souvent ou toujours confinées à leur résidence et un autre 32% (94 personnes) estiment qu'elles sont parfois confinées à leur résidence à cause de leur déficience ou de leur limitation. Outre ces difficultés, 59% des personnes estiment avoir besoin d'être parfois (14%), souvent (10%) ou toujours (34%) accompagnée pour effectuer de courts trajets.

Vingt pour cent des personnes répondantes estiment avoir de la difficulté en tant que passager à bord d'un véhicule (automobile ou taxi) qui n'est pas adapté. Les principales difficultés rencontrées par ces 135 personnes

sont : celle de monter et de descendre du véhicule (83%), l'absence d'une personne accompagnatrice (62%), la difficulté à se rendre au véhicule (38%) ou le manque d'espace dans le véhicule (28%). D'autres difficultés sont cognitives ou sensorielles: téléphoner (29%), communiquer la destination (28%) ou effectuer le paiement (27%).

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport sur de courtes distances ne sont pas satisfaits sont surtout attribuées aux horaires trop restreints (15%), au peu d'endroits desservis (11%) et aux coûts du transport (8%).

Parmi les personnes répondantes 42% ont indiqué qu'elles seraient capables de consacrer un montant d'argent supplémentaire pour de nouveaux services. Celles-ci ont déclaré être prêtes à dépenser, en moyenne 29,60\$ (le montant variait entre 1\$ et 180\$) par mois pour leurs déplacements intramunicipaux. Si un service de taxi adapté était offert, 42% des personnes répondantes déclarent qu'elles utiliseraient ce type de service.

c) Les besoins de transport intermunicipaux dans la région

Presque aucune personne répondante (moins de 1%) n'a besoin de se déplacer entre les villes de la région pour le travail ou les études. Cependant, 43% doivent effectuer ce type de déplacement 1 à 11 fois par année pour des raisons médicales et 3% doivent le faire au

moins deux fois par mois. Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes ont le plus fréquemment besoin de se déplacer entre les villes de la région. Ainsi 43% des personnes répondantes ont besoin de se déplacer 1 à 11 fois par année pour le loisir et 5% estiment en avoir besoin une à deux fois par mois.

Quels principaux moyens de transport les personnes répondantes utilisent-elles pour se déplacer entre les villes de la région qui sont distantes de plus de 80 kilomètres? Comme on peut le voir au tableau suivant, 49% des personnes ont recours au véhicule d'une autre personne, 53% utilisent leur véhicule personnel ou familial, 9% utilisent le transport public adapté, 12 % ont recours au service d'autocar Maheux, et 5% ont recours au taxi, au transport inter-hospitalier ou à un transporteur privé adapté (surtout de façon occasionnelle).

Tableau 11.

Abitibi-Témiscamingue, moyens de transport pour les déplacements de plus de 80 kilomètres dans la région

	Parfois	Souvent	Toujours
Véhicule d'une autre personne	19%	7%	23%
Véhicule personnel	4%	7%	42%
Transport public adapté	4%	3%	2%
Autobus Maheux	9%	1%	2%
Taxi, Transporteur privé et inter-hospitalier	4%	0,5%	0,5%

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport intermunicipaux (de plus de 80 kilomètres) dans la région ne sont pas satisfaits sont surtout attribués au peu d'endroits desservis (12%), aux horaires trop restreints (6%), et aux coûts du transport (6%). Parmi les personnes répondantes 29% ont indiqué qu'elles seraient capables de consacrer un montant d'argent supplémentaire pour de nouveaux services de transport intermunicipaux. Celles-ci ont déclaré être prêtes à dépenser, en moyenne 30,25\$ (le montant variait entre 5\$ et 240\$) par mois pour leurs déplacements intermunicipaux.

d) Les besoins de transport hors région

Presque aucune personne répondante (moins de 0,5%) n'a besoin de se déplacer hors de la région pour le travail ou les études. Cependant 20% doivent effectuer ce type de déplacement, en

général moins de 11 fois par année, pour des raisons médicales. Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes ont le plus fréquemment besoin de se déplacer à l'extérieur de la région. Ainsi 29% des personnes répondantes ont besoin de se déplacer 1 à 11 fois par année pour le loisir.

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport en dehors de la région ne sont pas satisfaits sont surtout le coût du transport (5%), le peu d'endroits desservis (3%) ou les horaires trop restreints (2%). Parmi les personnes répondantes 14% ont indiqué qu'elles seraient capables de consacrer un montant d'argent supplémentaire pour de nouveaux services de transport hors région. Celles-ci ont déclaré être prêtes à dépenser, en moyenne 46,75\$ (le montant variait entre 4\$ et 400\$) par mois pour leurs déplacements à l'extérieur de la région.

e) L'utilisation des services de transport public adapté

En Abitibi-Témiscamingue, les services de transport public adapté desservent 32% des localités (34 municipalités), ce qui représente 67% de la population régionale. Dans cette étude, 78% des personnes répondantes de la région (522 personnes) habitent dans une municipalité desservie par un service de transport public adapté.

Parmi les 667 personnes ayant répondu au questionnaire, 60% ont déjà utilisé les services

de transport public adapté au cours des dernières années. Parmi ces dernières, 84 personnes sont des anciennes utilisatrices (elles ont utilisé le service au cours des années précédentes mais elles ne l'ont pas fait au cours de l'année 1999-2000) et 311 personnes sont des utilisatrices des services de transport public adapté (ayant utilisé le service au moins une fois au cours de l'année 1999-2000).

Parmi les anciens utilisateurs et utilisatrices du transport public adapté (84 personnes), les raisons les plus fréquemment invoquées pour avoir cessé d'utiliser le service de transport public adapté sont les suivantes : 53% (42 personnes) utilisent d'autres moyens de transport, 47% (37 personnes) n'avaient plus besoin de ce service, 15% (12 personnes) ont déménagé et 13% (10 personnes) étaient insatisfaites du service offert.

Parmi les personnes ayant répondu au questionnaire qui n'ont pas utilisé le service de transport public adapté au cours de l'année 1999-2000, 32% (97 personnes) estiment avoir actuellement besoin de ce type de service.

Parmi les 311 personnes répondantes qui ont utilisé le transport public adapté au moins une fois au cours de la dernière année, 10% (32 personnes) le font depuis moins d'un an, 46% (142 personnes) l'utilisent depuis plus d'un an mais moins de cinq ans, 25% (78 personnes)

sont desservies depuis 5 à 9 ans, et 19% (59 personnes) s'en servent depuis dix ans ou plus.

Comme on peut le voir au tableau suivant, 11% des personnes utilisatrices de la région se déplacent avec le transport public adapté pour le travail et 19% le font pour les études. Pour ces deux motifs, les déplacements sont réalisés surtout sur une base quotidienne. En ce qui concerne les motifs médicaux, 6% des personnes utilisatrices indiquent qu'elles se déplacent au moins une fois par semaine, 10% se déplacent 1 à 2 fois par mois et 38% se déplacent seulement de 1 à 11 fois par année. Dans l'ensemble, 54% des personnes utilisatrices se déplacent au moins une fois pour des raisons médicales au cours de l'année.

Tableau 12.

Abitibi-Témiscamingue, motifs et fréquences des déplacements avec le transport public adapté

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	4%	4%	2%	0,5%	1%	11%
Études	8%	7%	1%	1%	2%	19%
Médical	--	3%	3%	10%	38%	54%
Loisirs	3%	20%	14%	10%	14%	60%

Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes utilisatrices se déplacent le plus, soit 60% des personnes répondantes. C'est aussi le motif qui entraîne les déplacements les plus

fréquents : 37% déclarent se déplacer au moins une fois par semaine pour des loisirs, 10% le font 1 à 2 fois par mois et 14% se déplacent seulement de 1 à 11 fois par année pour ce motif. L'autre motif qui entraîne surtout des déplacements hebdomadaires est celui des emplettes.

Parmi les personnes utilisatrices, 31% déclarent appeler moins de 24 heures à l'avance pour demander un transport occasionnel et 50% déclarent appeler au moins 24 heures à l'avance pour ce type de déplacement. Parmi les personnes qui ont demandé un transport occasionnel, 81% n'ont eu aucun refus au cours de l'année 1999-2000 et 19% ont eu au moins un refus. Les principaux motifs de refus furent le délai de réservation (19 personnes), l'absence de services pour les heures demandées (10 personnes) et le manque de places dans le véhicule (8 personnes).

Pour 50% des personnes utilisatrices, la durée du trajet est, en général, de moins de 15 minutes et pour 31% d'entre elles, cette durée est de 15 à 30 minutes; 13% des personnes utilisatrices estiment que la durée du trajet est, en général, de plus de 30 minutes.

En ce qui concerne la ponctualité, 71% des personnes utilisatrices estiment que le service actuel leur permet de toujours respecter leurs horaires, 21% d'entre elles estiment que c'est souvent le cas et 7% déclarent que le service

actuel leur permet parfois de respecter leurs horaires. Parmi les personnes utilisatrices, 22% déclarent avoir effectué une réservation et avoir été oubliées par le service de transport public adapté au moins une fois au cours de l'année 1999-2000.

f) La satisfaction des personnes qui utilisent le transport public adapté

Les personnes utilisatrices sont très satisfaites du transport public adapté : 48% sont très satisfaites, 50% sont satisfaites et à peine 2% sont insatisfaites. Plus de 94% des personnes utilisatrices sont satisfaites de la facilité à rejoindre le service, de l'accueil téléphonique, de l'accueil et de la politesse du chauffeur et de l'embarquement dans le minibus. Les motifs d'insatisfaction les plus fréquents ont trait à la vitesse du véhicule (6% des personnes sont insatisfaites ou très insatisfaites) ou au freinage du véhicule (4% des personnes sont insatisfaites ou très insatisfaites). Dans la même veine, la façon de conduire du chauffeur constitue un motif d'insécurité pour 4% des personnes utilisatrices.

g) Les besoins non satisfaits des personnes qui utilisent le transport public adapté.

Une première façon d'estimer les besoins non comblés est de comparer, chez les utilisateurs, entre d'une part, l'utilisation des services de transport public adapté et d'autre part, les besoins de transport. C'est ce que nous

effectuons au tableau suivant pour les motifs de travail, d'étude, de consultation médicale et de loisir. Pour chaque motif, nous présentons à la ligne du haut la proportion de personnes utilisatrices qui déclarent utiliser le service de transport adapté à cette fréquence.

Par exemple, 4% des personnes utilisatrices déclarent utiliser le transport public adapté 5 fois par semaine pour le travail, un autre 4% affirment l'utiliser 2 à 4 fois par semaine, 2% des gens l'utilisent juste une fois par semaine, et 89% des utilisateurs ne l'utilisent jamais pour le travail. Ensuite, pour le même motif, la ligne du bas (qui est tramée) indique la proportion des personnes utilisatrices qui ont déclaré avoir besoin de se déplacer pour de courts trajets. Ainsi, nous pouvons comparer pour chaque motif, entre l'utilisation (ligne claire) et le besoin (ligne tramée)

Tableau 13.

Abitibi-Témiscamingue, comparaison de l'utilisation du transport public adapté et des besoins de transport

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Aucun
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	4%	4%	2%	0,5%	1%	89%
	6%	6%	1%	--	--	87%
Études	8%	7%	1%	1%	2%	81%
	12%	9%	1%	1%	2%	77%
Médical	--	3%	3%	10%	38%	46%
	--	3%	4%	16%	72%	6%
Loisirs	3%	20%	14%	10%	14%	40%
	13%	37%	18%	14%	7%	11%

Dans ce tableau, nous pouvons observer que pour les motifs de travail et d'étude, il y a peu d'écart entre la proportion des personnes qui déclarent ne jamais utiliser le service (respectivement 89% et 81%) et la proportion des personnes qui affirment ne pas avoir besoin du service (respectivement 87% et 77%). Mais dans le cas des consultations médicales, il y a un très grand écart entre la proportion des gens qui utilisent le service 1 à 11 fois par année (38%) et la proportion de ceux qui ont besoin du service à cette fréquence (72%). Pour ce qui est des loisirs, 40% des personnes utilisatrices déclarent ne jamais se déplacer pour ce motif mais seulement 11% des personnes utilisatrices estiment ne jamais avoir besoin de se déplacer pour ce motif. On observe aussi que 37% des personnes utilisatrices se déplacent au moins une fois par semaine pour le loisir alors que 68% des gens auraient besoin de se déplacer au moins une fois par semaine pour ce motif.

Une autre façon d'estimer les besoins à combler est de demander directement aux personnes à quelles conditions utiliseraient-elles plus fréquemment les services de transport public adapté. Une certaine proportion des personnes utilisatrices déclare qu'elles utiliseraient plus fréquemment le transport public adapté si les conditions suivantes étaient présentes : 49% l'utiliseraient plus souvent si le service était disponible 7 jours par semaine, 40% le feraient si on permettait à une personne de les accompagner, 35% l'utiliseraient plus

fréquemment si les plages horaires étaient plus étendues, 31% le feraient si le temps de réservation (pour les déplacements occasionnels) était plus court, et 24% si le service était moins cher.

4.2 La MRC Abitibi

Dans cette section nous présentons les résultats de la MRC Abitibi.

a) Les caractéristiques des personnes répondantes

Parmi l'ensemble des 102 personnes répondantes de la MRC Abitibi, 58% (59 personnes) sont des femmes. L'âge des personnes répondantes varie entre 4 et 93 ans et l'âge moyen est de 46 ans. Au plan des revenus, 37% des personnes répondantes ont comme principal source de revenu les prestations de retraite ou une rente d'invalidité, 39% retirent plutôt des prestations de la sécurité du revenu, 3% bénéficient d'assurance salaire, aucune personne répondante ne déclare que le travail rémunéré constitue sa principale source de revenu et 22% ne déclarent aucun revenu.

Comme on peut le constater au tableau suivant, 33% des personnes répondantes déclarent une déficience motrice, 31% ont une déficience intellectuelle, 15% ont une mobilité réduite (sans indication de l'incapacité ou de la déficience), 11% ont une déficience organique et 10% indiquent une déficience sensorielle.

Tableau 14.

MRC Abitibi, nature de la principale déficience ou limitation

Type de déficience ou de limitation	Nombre	%
Motrices	34	33,3
Intellectuelle	32	31,4
Mobilité réduite	15	14,7
Sensorielles	10	9,8
Organiques	11	10,8
Du psychisme	--	--
Autres	--	--
Total	102	100

Afin d'effectuer leurs déplacements, 22% (22 personnes) utilisent un fauteuil roulant (motorisé, manuel ou les deux types), 18% (18 personnes) utilisent une marchette, une béquille ou une canne. Parmi ces 102 personnes, 60% (61 personnes) n'utilisent aucune aide pour se déplacer.

Parmi les personnes qui utilisent une aide afin de se déplacer (fauteuil roulant, marchette, béquille, canne ou autres), 55% (23 personnes) ont besoin d'une rampe d'accès aux édifices. Parmi les 22 personnes répondantes qui utilisent un fauteuil roulant, 23% (5 personnes) sont capables d'effectuer seule un transfert du fauteuil roulant à la banquette d'un véhicule. Parmi les 6 personnes qui utilisent une marchette, 33% (2 personnes) sont capables d'effectuer seule un transfert de la marchette à la banquette d'un véhicule.

b) Les besoins de transport pour de courts trajets (moins de 80 kilomètres)

Comme on peut le voir au tableau suivant, 16%⁹ des personnes répondantes de la MRC Abitibi déclarent avoir à se déplacer pour le travail et 28% déclarent avoir à se déplacer pour les études. La plupart des personnes qui se déplacent pour le travail ou pour les études ont besoin de se déplacer sur une base hebdomadaire. Les motifs médicaux constituent la raison pour laquelle une plus grande proportion (97%) de personnes doivent se déplacer au moins une fois par année : 6% des personnes répondantes indiquent qu'elles doivent se déplacer au moins une fois par semaine pour des motifs médicaux, 10% doivent le faire entre 1 ou 2 fois par mois et 81% doivent se déplacer 1 à 11 fois par année.

Tableau 15.

MRC Abitibi, motifs et fréquences des déplacements pour de courts trajets

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	16%			--	--	16%
Études	27%			1%		28%
Médical	6%			10%	81%	97%
Loisirs	5%	30%	29%	20%	3%	87%

⁹ Puisque dans la MRC Abitibi, le nombre de personnes répondantes est de 102, chaque tranche de 10% représente environ 10 personnes. Lorsque cela ne sera pas le cas, soit parce que la question était conditionnelle à une question précédente, soit parce qu'il s'agit d'un choix de réponse «Autres» auquel toutes les personnes n'ont pas répondu, nous indiquerons le nombre absolu entre parenthèses.

Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes répondantes expriment le plus de besoins de déplacements : 87% doivent se déplacer pour ce motif; 64% doivent le faire au moins une fois par semaine, 20% au moins une fois par mois et 3% au moins une fois par année.

De plus, parmi les 20 personnes répondantes qui indiquent d'autres motifs de déplacement, 85% (17 personnes)¹⁰ en ont besoin sur une base hebdomadaire (au moins une fois par semaine), surtout le jour.

La presque totalité des besoins de déplacement pour les motifs de travail, d'études ou de services médicaux sont requis le jour et durant les jours de la semaine. En ce qui concerne les activités de loisir, 68% des personnes répondantes estiment que leurs déplacements sont requis le jour et 20% déclarent que ceux-ci ont lieu autant le jour que le soir. Parmi les personnes répondantes, 54% expriment des besoins de déplacements pour les loisirs surtout la semaine, 30% autant la semaine que la fin de semaine et 6% surtout la fin de semaine.

Quels principaux moyens de transport les répondants utilisent-ils pour leurs déplacements sur de courts trajets? Comme on peut le voir au

¹⁰ Toutes les personnes qui ont répondu à cette question n'ont pas indiqué un choix supplémentaire de motifs de déplacement. Donc le dénominateur du choix de réponse « Autres » est toujours beaucoup plus petit que le nombre de personnes ayant répondu à l'ensemble de la question. C'est la raison pour laquelle nous indiquons le nombre de répondants entre parenthèses.

tableau suivant, 58% des personnes ont recours au véhicule d'une autre personne, 40% utilisent leur véhicule personnel ou familial, 62 % ont recours au service de transport public adapté, 23% utilisent le taxi (surtout de façon occasionnelle), 11% font appel aux autobus scolaires et à peine 2% ont recours aux transporteurs privés.

Tableau 16.

MRC Abitibi, moyens de transport pour les déplacements de courts trajets

	Parfois	Souvent	Toujours
Véhicule d'une autre personne	20%	21%	17%
Véhicule personnel	--	15%	25%
Transport public adapté	26%	32%	4%
Taxi	20%	3%	--
Autobus scolaire	--	4%	7%
Transporteur privé	1%	1%	--

Quelles sont les obstacles rencontrés pour quitter le domicile? D'abord, 52% des personnes répondantes déclarent avoir de la difficulté à quitter leur résidence pour de courts trajets, et parmi celles-ci, 39% (20 personnes) estiment être souvent ou toujours confinées à leur résidence et un autre 42% (22 personnes) estiment qu'elles sont parfois confinées à leur résidence à cause de leur déficience ou de leur limitation. Outre ces difficultés, 57% des personnes estiment avoir besoin d'être parfois

(12%), souvent (4%) ou toujours (41%) accompagnée pour effectuer de courts trajets.

Dans la MRC Abitibi, 18% des personnes répondantes estiment avoir de la difficulté en tant que passager à bord d'un véhicule (automobile ou taxi) qui n'est pas adapté. Les principales difficultés rencontrées par ces 18 personnes sont: celle de monter et de descendre du véhicule (88%), l'absence d'une personne accompagnatrice (88%), la difficulté à se rendre au véhicule (65%) ou le manque d'espace dans le véhicule (6%). D'autres difficultés sont cognitives ou sensorielles: téléphoner (35%), communiquer la destination (36%) ou effectuer le paiement (35%).

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport sur de courtes distances ne sont pas satisfaits sont les horaires trop restreints (22%), le peu d'endroits desservis (19%) et les coûts du transport (10%).

Si un service de taxi adapté était offert, 28% des personnes répondantes déclarent qu'elles utiliseraient ce type de service.

c) Les besoins de transport intermunicipaux dans la région

Une seule personne répondante de la MRC Abitibi a besoin de se déplacer entre les villes de la région pour le travail ou les études. Cependant 26% doivent effectuer ce type de déplacement 1 à 11 fois par année pour des

raisons médicales. Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes ont le plus fréquemment besoin de se déplacer entre les villes de la région. Ainsi 33% des personnes répondantes ont besoin de se déplacer 1 à 11 fois par année pour le loisir et 5% estiment en avoir besoin une à deux fois par mois.

Quels principaux moyens de transport les personnes répondantes utilisent-elles pour se déplacer entre les villes de la région qui sont distantes de plus de 80 kilomètres? Comme on peut le voir au tableau suivant, 52% des personnes ont recours au véhicule d'une autre personne, 39% utilisent leur véhicule personnel ou familial, 2% utilisent le transport public adapté, 14 % ont recours au service d'autocar Maheux, et 1% ont recours à un transporteur privé adapté (surtout de façon occasionnelle).

Tableau 17.

MRC Abitibi, moyens de transport pour les déplacements de plus de 80 kilomètres dans la région

	Parfois	Souvent	Toujours
Véhicule d'une autre personne	7%	1%	44%
Véhicule personnel	1%	9%	29%
Transport public adapté	1%	--	1%
Autobus Maheux	6%	4%	4%
Transporteur privé	1%	--	--

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport intermunicipaux (de plus de 80 kilomètres) dans la région ne sont pas satisfaits sont surtout attribuées au peu d'endroits desservis (10%), aux coûts du transport (7%) et aux horaires trop restreints (6%).

d) Les besoins de transport hors région

Aucune personne répondante de la MRC Abitibi n'a besoin de se déplacer en dehors de la région pour le travail ou les études. Cependant 15% doivent effectuer ce type de déplacement, en général moins de 11 fois par année, pour des raisons médicales. Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes ont le plus fréquemment besoin de se déplacer hors de la région. Ainsi 12% des personnes répondantes ont besoin de se déplacer, en général à un rythme de 1 à 11 fois par année pour le loisir.

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport à l'extérieur de la région ne sont pas satisfaits sont surtout le coût du transport (6%), le peu d'endroits desservis (5%) ou les horaires trop restreints (1%).

e) L'utilisation des services de transport public adapté

Dans la MRC Abitibi, les services de transport public adapté desservent 5% des localités (une municipalité), ce qui représente 54% de la population de ce territoire. Dans cette étude, 75% des personnes répondantes de la MRC

Abitibi habitent dans une municipalité desservie par un service de transport public adapté.

Parmi les 102 personnes ayant répondu au questionnaire, 75% (76 personnes) ont déjà utilisé les services de transport public adapté au cours des dernières années. Parmi ces dernières, 16 sont des anciennes utilisatrices (elles ont utilisé le service au cours des années précédentes mais elles ne l'ont pas fait au cours de l'année 1999-2000) et 60 personnes sont des utilisatrices des services de transport public adapté (ayant utilisé le service au moins une fois au cours de l'année 1999-2000).

Parmi les anciens utilisateurs et utilisatrices du transport public adapté (16 personnes), les raisons les plus fréquemment invoquées pour avoir cessé d'utiliser le service de transport public adapté sont les suivantes : 56% (9 personnes) utilisent d'autres moyens de transport, 25% (4 personnes) n'avaient plus besoin de ce service et 25% (4 personnes) ont déménagé.

Parmi les personnes répondantes qui n'ont pas utilisé le service de transport public adapté au cours de la dernière année, 42% (16 personnes) estiment avoir actuellement besoin de ce type de service.

Parmi les 60 personnes répondantes qui ont utilisé le transport public adapté au moins une fois au cours de la dernière année, 12%

(7 personnes) le font depuis moins d'un an, 57% (34 personnes) l'utilisent depuis plus d'un an mais moins de cinq ans, 32% (19 personnes) s'en servent depuis cinq ans ou plus.

Comme on peut le voir au tableau suivant, 17% des personnes utilisatrices de la MRC Abitibi se déplacent avec le transport public adapté pour le travail et 27% le font pour les études. Pour ces deux motifs, les déplacements sont réalisés surtout sur une base quotidienne. En ce qui concerne les motifs médicaux, 9% des personnes utilisatrices indiquent qu'elles se déplacent au moins une fois par semaine, 3% se déplacent 1 à 2 fois par mois et 41% se déplacent seulement de 1 à 11 fois par année. Dans l'ensemble, 53% des personnes utilisatrices se déplacent au moins une fois pour des raisons médicales au cours d'une année.

Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes utilisatrices se déplacent le plus dans la MRC Abitibi, soit 60% des personnes répondantes. C'est aussi le motif qui entraîne les déplacements les plus fréquents : 36% déclarent se déplacer au moins une fois par semaine pour des loisirs, 15% le font 1 à 2 fois par mois et 9% se déplacent seulement de 1 à 11 fois par année pour ce motif. L'autre motif qui entraîne surtout des déplacements hebdomadaires, est celui des emplettes.

Tableau 18.

MRC Abitibi, motifs et fréquence des déplacements avec le transport public adapté

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	7%	7%	3%	--	--	17%
Études	14%	10%	3%	--	--	27%
Médical	--	7%	2%	3%	41%	53%
Loisirs	--	19%	17%	15%	9%	60%

Parmi les personnes utilisatrices, 17% déclarent appeler moins de 24 heures à l'avance pour demander un transport occasionnel et 41% déclarent appeler au moins 24 heures à l'avance pour ce type de déplacement. Parmi les personnes qui ont demandé un transport occasionnel, 61% n'ont eu aucun refus au cours de l'année 1999-2000 et 39% ont eu au moins un refus. Les principaux motifs de refus furent le délai de réservation (7 personnes), l'absence de services pour les heures demandées (4 personnes) et le manque de places dans le véhicule (2 personnes).

Pour 59% des personnes utilisatrices, la durée du trajet est, en général, de moins de 15 minutes et pour 22% d'entre elles, cette durée est de 15 à 30 minutes; 17% des personnes utilisatrices estiment que la durée du trajet est, en général, de plus de 30 minutes.

En ce qui concerne la ponctualité, 53% des personnes utilisatrices estiment que le service actuel leur permet de toujours respecter leurs horaires, 33% d'entre elles estiment que c'est souvent le cas et 3% déclarent que le service actuel leur permet parfois de respecter leurs horaires. Parmi les personnes utilisatrices, 31% déclarent avoir effectué une réservation et avoir été oubliées par le service de transport public adapté au moins une fois au cours de l'année 1999-2000.

f) La satisfaction des personnes qui utilisent le transport public adapté

Parmi les personnes utilisatrices, le taux de satisfaction à l'égard du transport public adapté est très élevé: 32% sont très satisfaites, 66% sont satisfaites et à peine 2% sont insatisfaites. Plus de 93% des personnes utilisatrices sont satisfaites de la facilité à rejoindre le service, de l'accueil téléphonique, de l'accueil et de la politesse du chauffeur et de l'embarquement dans le minibus. Les motifs d'insatisfaction les plus fréquents ont trait à la vitesse du véhicule (5% des personnes sont insatisfaites) ou au freinage du véhicule (5% des personnes sont insatisfaites). Dans la même veine, la façon de conduire du chauffeur constitue un motif d'insécurité pour 6% des personnes utilisatrices.

g) Les besoins non satisfaits des personnes qui utilisent le transport public adapté.

Une première façon d'estimer les besoins non comblés dans la MRC Abitibi consiste à comparer, chez les utilisateurs, entre, d'une part, l'utilisation des services de transport public adapté et, d'autre part, les besoins de transport. C'est ce que nous effectuons au tableau suivant pour les motifs de travail, d'étude, de consultation médicale et de loisir. Pour chaque motif, nous présentons à la ligne du haut la proportion de personnes utilisatrices qui déclarent utiliser le service de transport adapté à cette fréquence. Ensuite, pour le même motif, la ligne du bas (qui est tramée) indique la proportion des personnes utilisatrices qui ont déclaré avoir besoin de se déplacer pour de courts trajets. Ainsi, nous pouvons comparer, pour chaque motif, entre l'utilisation (ligne claire) et le besoin (ligne tramée).

Dans ce tableau, nous pouvons observer que pour les motifs de travail et d'étude, il y a peu d'écart entre la proportion des personnes qui déclarent ne jamais utiliser le service (respectivement 83% et 73%) et la proportion des personnes qui affirment ne pas avoir besoin du service (respectivement 80% et 75%). Mais dans le cas des consultations médicales, il y a un très grand écart entre la proportion des gens qui utilisent le service 1 à 11 fois par année (41%) et la proportion de ceux qui ont besoin du service à cette fréquence (78%).

Pour ce qui est des loisirs, 41% des personnes utilisatrices déclarent ne jamais se déplacer pour ce motif mais seulement 12% des personnes utilisatrices estiment ne jamais avoir besoin de se déplacer pour ce motif. On observe aussi que 36% des personnes utilisatrices se déplacent au moins une fois par semaine pour le loisir alors que 67% des gens auraient besoin de se déplacer au moins une fois par semaine pour ce motif.

Tableau 19.

MRC Abitibi, comparaison de l'utilisation du transport public adapté et des besoins de transport

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Aucun
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	17%			--	--	83%
	20%			--	--	80%
Études	27%			--	--	73%
	25%			--	--	75%
Médical	9%			3%	41%	47%
	7%			10%	78%	5%
Loisir	--	19%	17%	15%	9%	41%
	7%	37%	23%	22%	--	12%

Une autre façon d'estimer les besoins à combler est de demander directement aux personnes à quelles conditions utiliseraient-elles plus fréquemment les services de transport public adapté. Une certaine proportion des personnes utilisatrices déclarent qu'elles utiliseraient plus fréquemment le transport public adapté si les conditions suivantes étaient présentes : 22% l'utiliseraient plus souvent si le service était

disponible 7 jours par semaine, 29% le feraient si on permettait à une personne de les accompagner, 21% l'utiliseraient plus fréquemment si les plages horaires étaient plus étendues, 17% le feraient si le temps de réservation (pour les déplacements occasionnels) était plus court, et 12% si le service était moins cher.

4.3 La MRC Abitibi-Ouest

Dans cette section nous présentons les résultats de la MRC Abitibi-Ouest.

a) Les caractéristiques des personnes répondantes

Parmi l'ensemble des 160 personnes répondantes de la MRC Abitibi-Ouest, 53% (85 personnes) sont des femmes. L'âge des personnes répondantes varie entre 2 et 88 ans et l'âge moyen est de 41 ans. Au plan des revenus, 29% des personnes répondantes ont comme principale source de revenu les prestations de retraite ou une rente d'invalidité, 36% retirent plutôt des prestations de la sécurité du revenu, 3% bénéficient d'assurance salaire, 2% déclarent qu'un travail rémunéré constitue leur principale source de revenu, 2% sont prestataires de l'assurance emploi et 27% ne déclarent aucun revenu.

Comme on peut le constater au tableau suivant, 38% des personnes répondantes déclarent une déficience motrice, 29% ont une déficience

intellectuelle, 13% ont une déficience organique, 5% ont une mobilité réduite (sans indication de l'incapacité ou de la déficience), 3% ont une déficience du psychisme et 11% indiquent une déficience sensorielle.

Tableau 20.

MRC Abitibi-Ouest, nature de la principale déficience ou limitation

Type de déficience ou de limitation	Nombre	%
Motrices	61	38,1
Intellectuelle	46	28,8
Mobilité réduite	8	5,0
Sensorielles	18	11,3
Organiques	21	13,1
Du psychisme	5	3,1
Autres	1	1,0
Total	160	100

Afin d'effectuer leurs déplacements, 15% (24 personnes) utilisent un fauteuil roulant (motorisé, manuel ou les deux types), 18% (28 personnes) utilisent une marchette, une béquille ou une canne et 4% utilisent d'autres aides. Parmi ces 160 personnes, 63% (99 personnes) n'utilisent aucune aide pour se déplacer.

Parmi les personnes qui utilisent une aide afin de se déplacer (fauteuil roulant, marchette, béquille, canne ou autres), 46% (26 personnes) ont besoin d'utiliser une rampe d'accès. Parmi les 24 personnes répondantes qui utilisent un fauteuil roulant, 36% (9 personnes) sont capables d'effectuer seule un transfert du fauteuil roulant à la banquette d'un véhicule. Parmi les 6

personnes qui utilisent une marchette, 33% (2 personnes) sont capables d'effectuer seules un transfert de la marchette à la banquette d'un véhicule.

b) Les besoins de transport pour de courts trajets (moins de 80 kilomètres)

Comme on peut le voir au tableau suivant, 8%¹¹ des personnes répondantes de la MRC Abitibi-Ouest déclarent avoir à se déplacer pour le travail et 36% déclarent avoir à se déplacer pour les études. La plupart des personnes qui se déplacent pour le travail ou pour les études ont besoin de se déplacer sur une base hebdomadaire.

Les motifs médicaux constituent la raison pour laquelle une plus grande proportion (98%) de personnes doivent se déplacer au moins une fois au cours d'une année. Huit pour cent des personnes répondantes indiquent qu'elles doivent se déplacer au moins une fois par semaine pour des motifs médicaux, 22% doivent le faire entre 1 ou 2 fois par mois et 68% doivent se déplacer 1 à 11 fois par année.

¹¹ Puisque dans la MRC Abitibi-Ouest, le nombre de personnes répondantes est de 160, chaque tranche de 10% représente environ 16 personnes. Lorsque cela ne sera pas le cas, soit parce que la question était conditionnelle à une question précédente, soit parce qu'il s'agit d'un choix de réponse «Autres» auquel toutes les personnes n'ont pas répondu, nous indiquerons le nombre absolu entre parenthèses.

Tableau 21.

MRC Abitibi-Ouest, motifs et fréquences des déplacements pour de courts trajets

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	8%			--	--	8%
Études	36%			--	--	36%
Médical	8%			22%	68%	98%
Loisirs	11%	39%	20%	13%	7%	90%

Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes répondantes estiment avoir le plus de besoins de déplacements: 90% doivent se déplacer pour ce motif; 70% doivent le faire au moins une fois par semaine, 13% au moins une fois par mois et 7% au moins une fois par année.

Finalement, 60 personnes répondantes mentionnent qu'elles doivent se déplacer pour d'autres motifs: elles doivent surtout le faire pour les emplettes et 68% d'entre elles (41 personnes) en ont besoin sur une base hebdomadaire (au moins une fois par semaine), surtout le jour.

La presque totalité des besoins de déplacement pour les motifs de travail, d'études ou de services médicaux sont requis le jour et durant les jours de la semaine. En ce qui concerne les activités de loisir, 61% des personnes répondantes estiment que leurs déplacements sont requis le jour et 25% déclarent que ceux-ci

ont lieu autant le jour que le soir. Parmi les personnes répondantes, 29% expriment des besoins de déplacements pour les loisirs surtout la semaine, 30% autant la semaine que la fin de semaine et 34% surtout la fin de semaine.

Quels principaux moyens de transport les répondants utilisent-ils pour leurs déplacements sur de courts trajets? Comme on peut le voir au tableau suivant, 80% des personnes ont recours au véhicule d'une autre personne, 54% utilisent leur véhicule personnel ou familial, 42 % ont recours au service de transport public adapté, 21% ont recours au taxi (surtout de façon occasionnelle), 20% font appel aux autobus scolaires et 9% utilisent les transporteurs privés.

Quelles sont les obstacles rencontrés pour quitter le domicile? D'abord, 50% des personnes répondantes déclarent avoir de la difficulté à quitter leur résidence pour de courts trajets, et parmi celles-ci, 49% (36 personnes) estiment être souvent ou toujours confinées à leur résidence et un autre 24% (18 personnes) estiment qu'elles sont parfois confinées à leur résidence à cause de leur déficience ou de leur limitation. Outre ces difficultés, 68% des personnes estiment avoir besoin d'être parfois (9%), souvent (13%) ou toujours (46%) accompagnée pour effectuer de courts trajets.

Tableau 22.

MRC Abitibi-Ouest, moyens de transport pour les déplacements de courts trajets

	Parfois	Souvent	Toujours
Véhicule d'une autre personne	38%	25%	17%
Véhicule personnel	4%	21%	29%
Transport public adapté	19%	22%	1%
Taxi	20%	1%	--
Autobus scolaire	4%	9%	7%
Transporteur privé	3%	3%	3%

Dans la MRC Abitibi-Ouest, 22% des personnes répondantes estiment avoir de la difficulté en tant que passager à bord d'un véhicule (automobile ou taxi) qui n'est pas adapté. Les principales difficultés rencontrées par ces 34 personnes sont: celle de monter et de descendre du véhicule (87%), l'absence d'une personne accompagnatrice (50%), la difficulté à se rendre au véhicule (35%) ou le manque d'espace dans le véhicule (10%). D'autres difficultés sont cognitives ou sensorielles: téléphoner (10%), communiquer la destination (7%) ou effectuer le paiement (14%).

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport sur de courtes distances ne sont pas satisfaits sont surtout les horaires trop restreints (15%), le peu d'endroits desservis (10%) et le coût du transport (9%).

Si un service de taxi adapté était offert, 29% des personnes répondantes déclarent qu'elles utiliseraient ce type de service.

c) Les besoins de transport intermunicipaux dans la région

Quelques personnes répondantes (2%) de la MRC Abitibi-Ouest ont besoin de se déplacer entre les villes de la région pour le travail ou les études. Cependant 50% doivent effectuer ce type de déplacement 1 à 11 fois par année et 8% doivent se déplacer quelques fois par mois, pour des raisons médicales. Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes ont le plus fréquemment besoin de se déplacer entre les villes de la région. Ainsi 33% des personnes répondantes ont besoin de se déplacer 1 à 11 fois par année pour le loisir et 13% estiment en avoir besoin plusieurs fois par mois.

Quels principaux moyens de transport les personnes répondantes utilisent-elles pour se déplacer entre les villes de la région qui sont distantes de plus de 80 kilomètres? Comme on peut le voir au tableau suivant, 56% ont recours au véhicule d'une autre personne, 59% des personnes utilisent leur véhicule personnel ou familial, 4% utilisent le transport public adapté, 5% ont recours au service d'autocar Maheux, et 3% ont recours à un transporteur privé adapté (surtout de façon occasionnelle).

Tableau 23.

MRC Abitibi-Ouest, moyens de transport pour les déplacements de plus de 80 kilomètres dans la région

	Parfois	Souvent	Toujours
Véhicule d'une autre personne	20%	7%	29%
Véhicule personnel	4%	7%	48%
Transport public adapté	3%	1%	1%
Autobus Maheux	5%	--	--
Transporteur privé	3%	--	--

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport intermunicipaux (de plus de 80 kilomètres) dans la région ne sont pas satisfaits sont surtout le peu d'endroits desservis (10%), le coût du transport (7%) et les horaires trop restreints (6%).

d) Les besoins de transport hors région

Une seule personne répondante de la MRC Abitibi-Ouest a besoin de se déplacer en dehors de la région pour le travail ou les études. Cependant 17% doivent effectuer ce type de déplacement, en général moins de 11 fois par année pour des raisons médicales. Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes ont le plus fréquemment besoin de se déplacer à l'extérieur de la région. Ainsi 27% des personnes répondantes ont besoin de se déplacer,

en général à un rythme de 1 à 11 fois par année pour le loisir.

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport hors région ne sont pas satisfaits sont le coût du transport (4%) et le peu d'endroits desservis (3%).

e) L'utilisation des services de transport public adapté

Dans la MRC Abitibi-Ouest, les services de transport public adapté desservent 19% des localités (5 municipalités), ce qui représente 52% de la population de ce territoire. Dans cette étude, 64% des personnes répondantes de la MRC Abitibi-Ouest habitent dans une municipalité desservie par un service de transport public adapté.

Parmi les 160 personnes ayant répondu au questionnaire, 51% (82 personnes) ont déjà utilisé les services de transport public adapté au cours des dernières années. Parmi ces dernières, 21 sont des anciennes utilisatrices (elles ont utilisé le service au cours des années précédentes mais elles ne l'ont pas fait au cours de l'année 1999-2000) et 61 personnes sont des utilisatrices des services de transport public adapté (ayant utilisé le service au moins une fois au cours de l'année 1999-2000).

Parmi les anciens utilisateurs et utilisatrices du transport public adapté (21 personnes), les raisons les plus fréquemment invoquées pour

avoir cessé d'utiliser le service de transport public adapté sont les suivantes : 24% (4 personnes) utilisent d'autres moyens de transport, 41% (7 personnes) n'avaient plus besoin de ce service et 24% (4 personnes) ont déménagé.

Parmi les personnes répondantes qui n'ont pas utilisé le service de transport public adapté au cours de la dernière année, 23% (19 personnes) estiment avoir actuellement besoin de ce type de service.

Parmi les 61 personnes répondantes qui ont utilisé le transport public adapté au moins une fois au cours de la dernière année, 9% (5 personnes) le font depuis moins d'un an, 44% (26 personnes) l'utilisent depuis plus d'un an mais moins de cinq ans, 47% (28 personnes) s'en servent depuis cinq ans ou plus.

Comme on peut le voir au tableau suivant, 6% des personnes utilisatrices de la MRC Abitibi-Ouest se déplacent avec le transport public adapté pour le travail et 31% le font pour les études. Pour ces deux motifs, les déplacements sont réalisés surtout sur une base quotidienne. En ce qui concerne les motifs médicaux, 2% des personnes répondantes indiquent qu'elles se déplacent au moins une fois par semaine, 7% se déplacent 1 à 2 fois par mois et 29% se déplacent seulement de 1 à 11 fois par année. Dans l'ensemble, 37% des personnes répondantes se

déplacent au moins une fois pour des raisons médicales au cours d'une année.

Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes utilisatrices se déplacent le plus dans la MRC Abitibi-Ouest, soit 70% des personnes répondantes. C'est aussi le motif qui entraîne les déplacements les plus fréquents : 42% déclarent se déplacer au moins une fois par semaine pour des loisirs, 9% le font 1 à 2 fois par mois et 19% se déplacent seulement de 1 à 11 fois par année pour ce motif. L'autre motif qui entraîne surtout des déplacements hebdomadaires est celui des emplettes.

Tableau 24.

MRC Abitibi-Ouest, motifs et fréquences des déplacements avec le transport public adapté pour les déplacements de plus de 80 kilomètres dans la région

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	--	2%	2%	2%	--	6%
Études	12%	15%	2%	--	2%	31%
Médical	--	--	2%	7%	28%	37%
Loisirs	2%	25%	15%	9%	19%	70%

Parmi les personnes utilisatrices, 59% déclarent appeler moins de 24 heures à l'avance pour demander un transport occasionnel et 20% déclarent appeler au moins 24 heures à l'avance pour ce type de déplacement. Parmi les personnes qui ont demandé un transport

occasionnel, 89% n'ont eu aucun refus au cours de l'année 1999-2000 et 11% ont eu au moins un refus. Le principal motif de refus fut le délai de réservation (2 personnes).

Pour 45% des personnes utilisatrices, la durée du trajet est, en général, de moins de 15 minutes et pour 36% d'entre elles, cette durée est de 15 à 30 minutes; 10% des personnes utilisatrices estiment que la durée du trajet est, en général, de plus de 30 minutes.

En ce qui concerne la ponctualité, 83% des personnes utilisatrices estiment que le service actuel leur permet de toujours respecter leurs horaires, 10% d'entre elles estiment que c'est souvent le cas et 7% déclarent que le service actuel leur permet parfois de respecter leurs horaires. Parmi les personnes utilisatrices, 16% déclarent avoir effectué une réservation et avoir été oubliées par le service de transport public adapté au moins une fois au cours de l'année 1999-2000.

f) La satisfaction des personnes qui utilisent le transport public adapté

Parmi les personnes utilisatrices du transport public adapté, le taux de satisfaction à l'égard de celui-ci est très élevé: 63% sont très satisfaites, 35% sont satisfaites et à peine 2% sont insatisfaites. Plus de 96% des personnes utilisatrices sont satisfaites de la facilité à rejoindre le service, de l'accueil téléphonique, de l'accueil et de la politesse du chauffeur et de

l'embarquement dans le minibus. Les motifs d'insatisfaction les plus fréquents ont trait à la vitesse du véhicule (10% des personnes sont insatisfaites) ou au freinage du véhicule (7% des personnes sont insatisfaites). La façon de conduire du chauffeur constitue un motif d'insécurité pour 9% des personnes utilisatrices.

g) Les besoins non satisfaits des personnes qui utilisent le transport public adapté.

Une première façon d'estimer les besoins non comblés dans la MRC Abitibi-Ouest consiste à comparer, chez les utilisateurs, entre d'une part, l'utilisation des services de transport public adapté et d'autre part, les besoins de transport. C'est ce que nous effectuons au tableau suivant pour les motifs de travail, d'étude, de consultation médicale et de loisir. Pour chaque motif, nous présentons à la ligne du haut la proportion de personnes utilisatrices qui déclarent utiliser le service de transport adapté à cette fréquence. Ensuite, pour le même motif, la ligne du bas (qui est tramée) indique la proportion des personnes utilisatrices qui ont déclaré avoir besoin de se déplacer pour de courts trajets. Ainsi, nous pouvons comparer pour chaque motif, entre l'utilisation (ligne claire) et le besoin (ligne tramée).

Dans ce tableau, nous pouvons observer que pour les motifs de travail et d'étude, il y a peu d'écart entre la proportion des personnes qui déclarent ne jamais utiliser le service (respectivement 95% et 69%) et la proportion

des personnes qui affirment ne pas avoir besoin du service (respectivement 93% et 61%).

Tableau 25.

MRC Abitibi-Ouest, comparaison de l'utilisation du transport public adapté et des besoins de transport

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Aucun
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	3%			2%	--	95%
	7%			--	--	93%
Études	29%			--	2%	69%
	39%			--	--	61%
Médical	2%			7%	29%	62%
	7%			13%	80%	--
Loisirs	2%	26%	15%	8%	19%	31%
	13%	53%	13%	12%	7%	3%

En ce qui concerne les études, 29% des personnes utilisent le transport public adapté sur une base hebdomadaire mais 39% déclarent en avoir besoin à ce rythme. Dans le cas des consultations médicales, il y a un très grand écart entre la proportion des gens qui utilisent le service de 1 à 11 fois par année (29%) et la proportion de ceux qui ont besoin du service à cette fréquence (80%). Pour ce qui est des loisirs, 31% des personnes utilisatrices déclarent ne jamais se déplacer pour ce motif mais seulement 3% des personnes utilisatrices estiment ne jamais avoir besoin de se déplacer pour ce motif.

Une autre façon d'estimer les besoins à combler est de demander directement aux personnes à

quelles conditions utiliseraient-elles plus fréquemment les services de transport public adapté. Une certaine proportion des personnes utilisatrices déclarent qu'elles utiliseraient plus fréquemment le transport public adapté si les conditions suivantes étaient présentes : 60% (35 personnes) l'utiliseraient plus souvent si le service était disponible 7 jours par semaine, 53% (31 personnes) le feraient si on permettait à une personne de les accompagner, 37% (22 personnes) l'utiliseraient plus fréquemment si les plages horaires étaient plus étendues, 27% le feraient si le temps de réservation (pour les déplacements occasionnels) était plus court, et 27% si le service était moins cher.

4.4 La MRC Rouyn-Noranda

Dans cette section nous présentons les résultats de la MRC Rouyn-Noranda.

a) Les caractéristiques des personnes répondantes

Parmi l'ensemble des 122 personnes répondantes de la MRC Rouyn-Noranda, 53% (64 personnes) sont des femmes. L'âge des personnes répondantes varie entre 2 et 80 ans et l'âge moyen est de 36 ans. Par rapport à l'ensemble de la région dont la moyenne d'âge est de 46 ans, les personnes répondantes de la MRC Rouyn-Noranda constituent le groupe le plus jeune. Au plan des revenus, 25% des personnes répondantes ont comme principal source de revenu les prestations de retraite ou

une rente d'invalidité, 37% retirent plutôt des prestations de la sécurité du revenu, 6% déclarent qu'un travail rémunéré constitue leur principale source de revenu, 3% bénéficient d'assurance salaire et 27% ne déclarent aucun revenu.

Comme on peut le constater au tableau suivant, 48% des personnes répondantes déclarent une déficience motrice, 22% ont une déficience intellectuelle, 6% ont une déficience organique, 5% ont une mobilité réduite (sans indication de l'incapacité ou de la déficience), 3% ont une déficience du psychisme et 14% indiquent une déficience sensorielle.

Tableau 26.

MRC Rouyn-Noranda, nature de la principale déficience ou limitation

Type de déficience ou de limitation	Nombre	%
Motrices	58	47,9
Intellectuelle	26	21,5
Mobilité réduite	6	5,0
Sensorielles	17	14,0
Organiques	7	5,8
Du psychisme	4	3,3
Autres	4	2,5
Total	121	100

Afin d'effectuer leurs déplacements, 35% des personnes répondantes (41 personnes) utilisent un fauteuil roulant (motorisé, manuel ou les deux types) et 10% (12 personnes) utilisent une marchette, une béquille ou une canne. Parmi les

personnes répondantes, 46% (54 personnes) n'utilisent aucune aide pour se déplacer.

Une partie des personnes répondantes utilisent une aide afin de se déplacer (fauteuil roulant, marchette, béquille, canne ou autres); parmi celles-ci, 48% (44 personnes) ont besoin d'utiliser une rampe d'accès. Parmi les 41 personnes répondantes qui utilisent un fauteuil roulant, 56% (23 personnes) sont capables d'effectuer seule un transfert du fauteuil roulant à la banquette d'un véhicule. Parmi les 4 personnes qui utilisent une marchette, 50% (2 personnes) sont capables d'effectuer seules un transfert de la marchette à la banquette d'un véhicule.

b) Les besoins de transport pour de courts trajets (moins de 80 kilomètres)

Comme on peut le voir au tableau suivant, 17%¹² des personnes répondantes de la MRC Rouyn-Noranda déclarent avoir à se déplacer pour le travail et 25% déclarent avoir à se déplacer pour les études. La plupart des personnes qui se déplacent pour le travail ou pour les études le font sur une base hebdomadaire.

¹² Puisque dans la MRC Rouyn-Noranda, le nombre de personnes répondantes est de 122, chaque tranche de 10% représente environ 12 personnes. Lorsque cela ne sera pas le cas, soit parce que la question était conditionnelle à une question précédente, soit parce qu'il s'agit d'un choix de réponse «Autres» auquel toutes les personnes n'ont pas répondu, nous indiquerons le nombre absolu entre parenthèses.

Tableau 27.

MRC Rouyn-Noranda, motifs et fréquences des déplacements pour de courts trajets

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	17%			--	--	17%
Études	25%			--	--	25%
Médical	15%			20%	58%	93%
Loisirs	13%	41%	17%	11%	4%	86%

Les motifs médicaux constituent la raison pour laquelle une plus grande proportion (93%) de personnes doivent se déplacer au moins une fois au cours d'une année. Quinze pour cent des personnes répondantes indiquent qu'elles doivent se déplacer au moins une fois par semaine pour des motifs médicaux, 20% doivent le faire entre 1 ou 2 fois par mois et 58% doivent se déplacer 1 à 11 fois par année.

Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes répondantes estiment avoir le plus de besoins de déplacements : 86% doivent se déplacer pour ce motif; 71% doivent le faire au moins une fois par semaine, 11% au moins une fois par mois et 4% au moins une fois par année. Finalement, une partie des personnes répondantes mentionnent qu'elles doivent se déplacer pour d'autres motifs : elles doivent surtout le faire pour les emplettes et 88% d'entre elles (88 personnes) en ont besoin sur une base

hebdomadaire (au moins une fois par semaine), surtout le jour.

La presque totalité des besoins de déplacement pour les motifs de travail, d'études ou de services médicaux sont requis le jour et durant les jours de la semaine. En ce qui concerne les activités de loisir, 43% des personnes répondantes estiment que leurs déplacements sont requis le jour et 34% déclarent que ceux-ci ont lieu autant le jour que le soir. Parmi les personnes répondantes, 22% expriment des besoins de déplacements pour les loisirs surtout la semaine, 47% autant la semaine que la fin de semaine et 17% surtout la fin de semaine.

Quels principaux moyens de transport les répondants utilisent-ils pour leurs déplacements sur de courts trajets? Comme on peut le voir au tableau suivant, 73% des personnes ont recours au véhicule d'une autre personne, 61% utilisent leur véhicule personnel ou familial, 49 % ont recours au service de transport public adapté, 38% ont recours au taxi (surtout de façon occasionnelle) et 9% font appel aux autobus scolaires.

Tableau 28.

MRC Rouyn-Noranda, moyens de transport pour les déplacements de courts trajets

	Parfois	Souvent	Toujours
Véhicule d'une autre personne	45%	18%	10%
Véhicule personnel	3%	17%	41%
Transport public adapté	19%	21%	9%
Taxi	28%	9%	1%
Autobus scolaire	2%	4%	3%
Transporteur privé	--	--	--

Dans la MRC Rouyn-Noranda, 12% des personnes répondantes utilisent parfois le service d'autocar Maheux pour des déplacements de courts trajets. De plus, 8% des personnes répondantes utilisent le service de transport en commun régulier de la ville de Rouyn-Noranda.

Quelles sont les obstacles rencontrés pour quitter le domicile? D'abord, 47% des personnes répondantes (57 personnes) déclarent avoir de la difficulté à quitter leur résidence pour de courts trajets, et parmi celles-ci, 46% (26 personnes) estiment être souvent ou toujours confinées à leur résidence et un autre 26% (15 personnes) estiment qu'elles sont parfois confinées à leur résidence à cause de leur déficience ou de leur limitation. Outre ces difficultés, 68% des personnes estiment avoir besoin d'être parfois

(17%), souvent (10%) ou toujours (36%) accompagnée pour effectuer de courts trajets.

Dans la MRC Rouyn-Noranda, 34% des personnes répondantes estiment avoir de la difficulté en tant que passager à bord d'un véhicule non adapté. Les principales difficultés rencontrées par ces 42 personnes sont celles de monter et de descendre du véhicule (73%), l'absence d'une personne accompagnatrice (58%), la difficulté à se rendre au véhicule (36%) ou le manque d'espace dans le véhicule (39%). D'autres difficultés sont cognitives ou sensorielles: téléphoner (42%), communiquer la destination (34%) ou effectuer le paiement (39%).

En ce qui concerne les obstacles à l'utilisation du transport en commun régulier (rappelons que seulement dix personnes répondantes ont indiqué qu'elles utilisaient ce mode de transport), les principales difficultés mentionnées sont celles de monter et descendre de l'autobus (50%), de ne pouvoir être accompagné (40%), de garder l'équilibre dans le véhicule (30%) et d'effectuer le paiement (20%).

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport sur de courtes distances ne sont pas satisfaits sont surtout les horaires trop restreints (22%), le peu d'endroits desservis (14%) et le coût du transport (3%).

Si un service de taxi adapté était offert, 70% des personnes répondantes déclarent qu'elles utiliseraient ce type de service.

c) Les besoins de transport intermunicipaux dans la région

Une seule personne répondante de la MRC Rouyn-Noranda estime avoir besoin de se déplacer entre les villes de la région pour le travail ou les études. Cependant 26% doivent effectuer ce type de déplacement 1 à 11 fois par année pour des raisons médicales. Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes ont le plus fréquemment besoin de se déplacer entre les villes de la région. Ainsi 33% des personnes répondantes ont besoin de se déplacer 1 à 11 fois par année pour le loisir et 5% estiment en avoir besoin plusieurs fois par mois.

Quels principaux moyens de transport les personnes répondantes utilisent-elles pour se déplacer entre les villes de la région qui sont distantes de plus de 80 kilomètres? Comme on peut le voir au tableau suivant,, 43% des personnes ont recours au véhicule d'une autre personne, 53% utilisent leur véhicule personnel ou familial, 8% utilisent le transport public adapté et 14% ont recours au service d'autocar Maheux.

Tableau 29.

MRC Rouyn-Noranda, moyens de transport pour les déplacements de plus de 80 kilomètres dans la région

	Parfois	Souvent	Toujours
Véhicule d'une autre personne	23%	9%	11%
Véhicule personnel	5%	6%	42%
Transport public adapté	6%	2%	--
Autobus Maheux	11%	2%	1%
Transporteur privé	--	--	--

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport intermunicipaux (de plus de 80 kilomètres) dans la région ne sont pas satisfaits sont surtout le peu d'endroits desservis (11%), le coût du transport (5%) et les horaires trop restreints (7%).

d) Les besoins de transport hors région

Trois pour cent des personnes répondantes de la MRC Rouyn-Noranda ont besoin de se déplacer hors de la région pour le travail ou les études. Cependant 12% doivent effectuer ce type de déplacement, en général moins de 11 fois par année, pour des raisons médicales. Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes ont le plus fréquemment besoin de se déplacer à l'extérieur de la région. Ainsi 39% des personnes répondantes ont besoin de se déplacer, en général à un rythme de 1 à 11 fois par année pour le loisir.

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport en dehors de la région ne sont pas satisfaits sont les coûts du transport (8%) et le peu d'endroits desservis (3%).

e) L'utilisation des services de transport public adapté

Dans la MRC Rouyn-Noranda, les services de transport public adapté desservent 6% des localités (une municipalité), ce qui représente 73% de la population de ce territoire. Dans cette étude, 72% des personnes répondantes de la MRC Rouyn-Noranda habitent dans la municipalité desservie par un service de transport public adapté.

Parmi les 122 personnes ayant répondu au questionnaire, 61% (74 personnes) ont déjà utilisé les services de transport public adapté au cours des dernières années. Parmi ces dernières, 14 sont des anciennes utilisatrices (elles ont utilisé le service au cours des années précédentes mais elles ne l'ont pas fait au cours de l'année 1999-2000) et 60 personnes sont des utilisatrices des services de transport public adapté (ayant utilisé le service au moins une fois au cours de l'année 1999-2000).

Parmi les anciens utilisateurs et utilisatrices du transport public adapté (14 personnes), les raisons les plus fréquemment invoquées pour avoir cessé d'utiliser le service de transport public adapté sont les suivantes : 79% (11 personnes) utilisent d'autres moyens de

transport, 64% (9 personnes) n'avaient plus besoin de ce service et 29% (4 personnes) étaient insatisfaites.

Parmi les personnes répondantes qui n'ont pas utilisé le service de transport public adapté au cours de la dernière année, 48% (23 personnes) estiment avoir actuellement besoin de ce type de service.

Parmi les 60 personnes répondantes qui ont utilisé le transport public adapté au moins une fois au cours de la dernière année, 5% (3 personnes) le font depuis moins d'un an, 35% (20 personnes) l'utilisent depuis plus d'un an mais moins de cinq ans, 50% (35 personnes) s'en servent depuis cinq ans ou plus.

Comme on peut le voir au tableau suivant, 20% des personnes utilisatrices de la MRC Rouyn-Noranda se déplacent avec le transport public adapté pour le travail et 17% le font pour les études. Pour ces deux motifs, les déplacements sont réalisés surtout sur une base quotidienne. En ce qui concerne les motifs médicaux, 5% des personnes répondantes indiquent qu'elles se déplacent au moins une fois par semaine, 15% se déplacent 1 à 2 fois par mois et 31% se déplacent seulement de 1 à 11 fois par année. Dans l'ensemble, 51% des personnes répondantes se déplacent au moins une fois pour des raisons médicales au cours d'une année.

Tableau 30.

MRC Rouyn-Noranda, motifs et fréquences des déplacements avec le transport public adapté

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	10%	2%	5%	--	3%	20%
Études	7%	8%	--	--	2%	17%
Médical	--	2%	3%	15%	31%	51%
Loisirs	7%	19%	14%	7%	15%	62%

Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes utilisatrices se déplacent le plus dans la MRC Rouyn-Noranda, soit 62% des personnes répondantes. C'est aussi le motif qui entraîne les déplacements les plus fréquents : 40% déclarent se déplacer au moins une fois par semaine pour des loisirs, 7% le font 1 à 2 fois par mois et 15% se déplacent seulement de 1 à 11 fois par année pour ce motif. L'autre motif qui entraîne surtout des déplacements hebdomadaires est celui des emplettes.

Parmi les personnes utilisatrices, 9% déclarent appeler moins de 24 heures à l'avance pour demander un transport occasionnel et 79% déclarent appeler au moins 24 heures à l'avance pour ce type de déplacement. Parmi les personnes qui ont demandé un transport occasionnel, 71% n'ont eu aucun refus au cours de l'année 1999-2000 et 27% ont eu au moins un refus. Le principal motif de refus fut le délai de réservation (7 personnes).

Pour 38% des personnes utilisatrices, la durée du trajet est, en général, de moins de 15 minutes et pour 52% d'entre elles, cette durée est de 15 à 30 minutes; 3% des personnes utilisatrices estiment que la durée du trajet est, en général, de plus de 30 minutes.

En ce qui concerne la ponctualité, 64% des personnes utilisatrices estiment que le service actuel leur permet de toujours respecter leurs horaires, 26% d'entre elles estiment que c'est souvent le cas et 9% déclarent que le service actuel leur permet parfois de respecter leurs horaires. Parmi les personnes utilisatrices, 31% déclarent avoir effectué une réservation et avoir été oubliées par le service de transport public adapté au moins une fois au cours de l'année 1999-2000.

f) La satisfaction des personnes qui utilisent le transport public adapté

Le taux de satisfaction à l'égard du transport public adapté est très élevé : 35% des personnes utilisatrices sont très satisfaites, 60% sont satisfaites et à peine 5% sont insatisfaites. Plus de 95% des personnes utilisatrices sont satisfaites de la facilité à rejoindre le service, de l'accueil téléphonique, de l'accueil et de la politesse du chauffeur et de l'embarquement dans le minibus. Les motifs d'insatisfaction les plus fréquents ont trait à la vitesse du véhicule (10% des personnes sont insatisfaites) ou au freinage du véhicule (3% des personnes sont insatisfaites). La façon de conduire du chauffeur

constitue un motif d'insécurité pour 7% des personnes utilisatrices.

g) Les besoins non satisfaits des personnes qui utilisent le transport public adapté

Une première façon d'estimer les besoins non comblés dans la MRC Rouyn-Noranda consiste à comparer, chez les utilisateurs, entre d'une part, l'utilisation des services de transport public adapté et d'autre part, les besoins de transport. C'est ce que nous effectuons au tableau suivant pour les motifs de travail, d'étude, de consultation médicale et de loisir. Pour chaque motif, nous présentons à la ligne du haut la proportion de personnes utilisatrices qui déclarent utiliser le service de transport adapté à cette fréquence. Ensuite, pour le même motif, la ligne du bas (qui est tramée) indique la proportion des personnes utilisatrices qui ont déclaré avoir besoin de se déplacer pour de courts trajets. Ainsi, nous pouvons comparer pour chaque motif, entre l'utilisation (ligne claire) et le besoin (ligne tramée).

Dans ce tableau, nous pouvons observer que pour le travail, il y a peu d'écart entre la proportion des personnes qui déclarent ne jamais utiliser le service (80%) et la proportion des personnes qui affirment ne pas avoir besoin du service (78%). En ce qui concerne les études, 83% déclarent ne jamais utiliser le service pour ce motif mais 72% estiment en avoir besoin pour ce motif. Dans le cas des consultations médicales, il y a un très grand écart

entre la proportion des gens qui utilisent le service 1 à 11 fois par année (31%) et la proportion de ceux qui ont besoin du service à cette fréquence (68%).

Tableau 31.

MRC Rouyn-Noranda, comparaison des besoins de transport et de l'utilisation du transport public adapté

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Aucun
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	17%			--	3%	80%
	22%			--	--	78%
Études	15%			--	2%	83%
	28%			--	--	72%
Médical	5%			15%	31%	49%
	10%			17%	68%	5%
Loisirs	7%	19%	14%	7%	15%	38%
	22%	38%	13%	15%	5%	7%

Pour ce qui est des loisirs, 38% des personnes utilisatrices déclarent ne jamais se déplacer pour ce motif mais seulement 7% des personnes utilisatrices estiment ne jamais avoir besoin de se déplacer pour ce motif.

Une autre façon d'estimer les besoins à combler est de demander directement aux personnes à quelles conditions utiliseraient-elles plus fréquemment les services de transport public adapté. Une certaine proportion des personnes utilisatrices déclarent qu'elles utiliseraient plus fréquemment le transport public adapté si les

conditions suivantes étaient présentes : 64% (35 personnes) l'utiliseraient plus souvent si le service était disponible 7 jours par semaine, 46% (26 personnes) le feraient si on permettait à une personne de les accompagner, 46% (26 personnes) l'utiliseraient plus fréquemment si les plages horaires étaient plus étendues, 61% le feraient si le temps de réservation (pour les déplacements occasionnels) était plus court, et 15% si le service était moins cher.

4.5 La MRC Témiscamingue

Dans cette section nous présentons les résultats de la MRC Témiscamingue.

a) Les caractéristiques des personnes répondantes

Parmi l'ensemble des 100 personnes répondantes de la MRC Témiscamingue, 58% (58 personnes)¹³ sont des femmes. L'âge des personnes répondantes varie entre 3 et 100 ans et l'âge moyen est de 44 ans. Au plan des revenus, 35% des personnes répondantes ont comme principale source de revenu les prestations de retraite ou une rente d'invalidité, 27% retirent plutôt des prestations de la sécurité du revenu, 3% déclarent qu'un travail rémunéré constitue

¹³ Puisque dans la MRC Témiscamingue, le nombre de personnes répondantes est de 100, chaque tranche de 10% représente environ 10 personnes. Lorsque cela ne sera pas le cas, soit parce que la question était conditionnelle à une question précédente, soit parce qu'il s'agit d'un choix de réponse «Autres» auquel toutes les personnes n'ont pas répondu, nous indiquerons le nombre absolu entre parenthèses.

leur principale source de revenu et 20% ne déclarent aucun revenu.

Comme on peut le constater au tableau suivant, 35% des personnes répondantes déclarent une déficience motrice, 15% ont une déficience intellectuelle, 11% ont une déficience organique, 16% ont une mobilité réduite (sans indication de l'incapacité ou de la déficience), 2% ont une déficience du psychisme et 20% indiquent une déficience sensorielle.

Tableau 32

MRC Témiscamingue, nature de la principale déficience ou limitation

Type de déficience ou de limitation	Nombre	%
Motrices	35	35
Intellectuelle	15	15
Mobilité réduite	16	16
Sensorielles	20	20
Organiques	11	11
Du psychisme	2	2
Autres	1	1
Total	100	100

Afin d'effectuer leurs déplacements, 14% utilisent un fauteuil roulant (motorisé, manuel ou les deux types) et 17% utilisent une marchette, une béquille ou une canne. Parmi les personnes répondantes, 67% n'utilisent aucune aide pour se déplacer.

Parmi les personnes qui utilisent une aide afin de se déplacer (fauteuil roulant, marchette, béquille, canne ou autres) 74% (23 personnes) ont besoin d'utiliser une rampe d'accès. Parmi les 14 personnes répondantes qui utilisent un fauteuil roulant, 29% (4 personnes) sont capables d'effectuer seule un transfert du fauteuil roulant à la banquette d'un véhicule. Parmi les 4 personnes qui utilisent une marchette, 75% (3 personnes) sont capables d'effectuer seule un transfert de la marchette à la banquette d'un véhicule.

b) Les besoins de transport pour de courts trajets (moins de 80 kilomètres)

Comme on peut le voir au tableau suivant, 5% des personnes répondantes de la MRC Témiscamingue déclarent avoir à se déplacer pour le travail et 22% déclarent avoir à se déplacer pour les études. Les personnes qui se déplacent pour le travail ou pour les études ont besoin de se déplacer sur une base hebdomadaire.

Les motifs médicaux constituent la raison pour laquelle une plus grande proportion (78%) de personnes doivent se déplacer au moins une fois au cours d'une année. Treize pour cent des personnes répondantes indiquent qu'elles doivent se déplacer au moins une fois par semaine pour des motifs médicaux, 24% doivent le faire entre 1 ou 2 fois par mois et 41% doivent se déplacer 1 à 11 fois par année.

Les loisirs constituent le deuxième motif pour lequel les personnes répondantes estiment avoir le plus de besoins de déplacements : 61% doivent se déplacer pour ce motif; 49% doivent le faire au moins une fois par semaine, 4% doivent le faire entre 1 ou 2 fois par mois et 8% doivent se déplacer 1 à 11 fois par année. Finalement, toutes les personnes répondantes mentionnent qu'elles doivent se déplacer pour d'autres motifs : ils doivent surtout le faire pour les emplettes et 7% d'entre elles en ont besoin sur une base hebdomadaire (au moins une fois par semaine), surtout le jour.

Tableau 33.

MRC Témiscamingue, motifs et fréquences des déplacements pour de courts trajets

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	5%			--	--	5%
Études	22%			--	--	22%
Médical	13%			24%	41%	78%
Loisirs	9%	23%	17%	4%	8%	61%

La presque totalité des besoins de déplacement pour les motifs de travail, d'études ou de services médicaux sont requis le jour et durant les jours de la semaine. En ce qui concerne les activités de loisir, 39% des personnes répondantes estiment que leurs déplacements sont requis le jour et 15% déclarent que ceux-ci ont lieu autant le jour que le soir.

Parmi les personnes répondantes, 30% expriment des besoins de déplacement pour les loisirs surtout la semaine, 26% autant la semaine que la fin de semaine et 5% surtout la fin de semaine.

Quels principaux moyens de transport les répondants utilisent-ils pour leurs déplacements sur de courts trajets? Comme on peut le voir au tableau suivant, 59% des personnes ont recours au véhicule d'une autre personne, 69% utilisent leur véhicule personnel ou familial, 36 % ont recours au service de transport public adapté, 10% ont recours au taxi (surtout de façon occasionnelle) et 22% font appel aux autobus scolaires. Dans la MRC Témiscamingue, 3% des personnes répondantes utilisent parfois le service d'autocar Maheux pour des déplacements de courts trajets.

Tableau 34.

MRC Témiscamingue, moyens de transport pour les déplacements de courts trajets

	Parfois	Souvent	Toujours
Véhicule d'une autre personne	42%	8%	9%
Véhicule personnel	3%	14%	52%
Transport public adapté	17%	14%	5%
Taxi	7%	2%	1%
Autobus scolaire	9%	12%	1%
Transporteur privé	--	--	--

Quelles sont les obstacles rencontrés pour quitter le domicile? D'abord, 23% des personnes répondantes déclarent avoir de la difficulté à quitter leur résidence pour de courts trajets, et parmi celles-ci, 50% (11 personnes) estiment être souvent ou toujours confinées à leur résidence et un autre 9% (2 personnes) estiment qu'elles sont parfois confinées à leur résidence à cause de leur déficience ou de leur limitation. Outre ces difficultés, 52% des personnes estiment avoir besoin d'être parfois (27%), souvent (5%) ou toujours (20%) accompagnée pour effectuer de courts trajets.

Dans la MRC Témiscamingue, 11% des personnes répondantes estiment avoir de la difficulté en tant que passager à bord d'un véhicule non adapté. Les principales difficultés rencontrées par ces 11 personnes sont : celle de monter et de descendre du véhicule (91%), l'absence d'une personne accompagnatrice (73%), la difficulté à se rendre au véhicule (64%) ou le manque d'espace dans le véhicule (55%). D'autres difficultés sont cognitives ou sensorielles: téléphoner (64%), communiquer la destination (64%) ou effectuer le paiement (46%).

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport sur de courtes distances ne sont pas satisfaits sont surtout les horaires trop restreints (6%), le peu d'endroits desservis (4%) et le coût du transport (4%).

Si un service de taxi adapté était offert, 38% des personnes répondantes déclarent qu'elles utiliseraient ce type de service.

c) Les besoins de transport intermunicipaux dans la région

Aucune personne répondante de la MRC Témiscamingue estime avoir besoin de se déplacer entre les villes de la région pour le travail ou les études. Cependant 66% doivent effectuer ce type de déplacement 1 à 11 fois par année (63%) ou même 1 à 2 fois par mois (3%) pour des raisons médicales. Les loisirs constituent le deuxième motif pour lequel les personnes ont le plus fréquemment besoin de se déplacer entre les villes de la région (14% des personnes répondantes). Ainsi 11% des personnes répondantes ont besoin de se déplacer 1 à 11 fois par année pour le loisir et 3% estiment en avoir besoin plusieurs fois par mois.

Quels principaux moyens de transport les personnes répondantes utilisent-elles pour se déplacer entre les villes de la région qui sont distantes de plus de 80 kilomètres? Comme on peut le voir au tableau suivant, 48% des personnes ont recours au véhicule d'une autre personne, 71% utilisent leur véhicule personnel ou familial, 10% utilisent le transport public adapté et 7% ont recours au service d'autocar Maheux.

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport intermunicipaux (de plus de 80

kilomètres) dans la région ne sont pas satisfaits sont surtout attribués aux horaires trop restreints (8%), aux coûts du transport (6%) et au peu d'endroits desservis (4%).

Tableau 35.

MRC Témiscamingue, moyens de transport pour les déplacements de plus de 80 kilomètres dans la région

	Parfois	Souvent	Toujours
Véhicule d'une autre personne	22%	4%	22%
Véhicule personnel	1%	7%	63%
Transport public adapté	7%	3%	--
Autobus Maheux	7%	--	--
Transporteur privé	--	--	--

d) Les besoins de transport hors région

Aucune des personnes répondantes de la MRC Témiscamingue n'a besoin de se déplacer en dehors de la région pour le travail ou les études. Cependant 21% doivent effectuer ce type de déplacement, en général moins de 11 fois par année pour des raisons médicales. Les loisirs constituent le deuxième motif pour lequel les personnes ont besoin de se déplacer à l'extérieur de la région. Ainsi 17% des personnes répondantes ont besoin de se déplacer de 1 à 11 fois par année pour le loisir.

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport hors de la région ne sont pas satisfaits sont surtout les horaires (5%), les coûts du transport (3%) et le peu d'endroits desservis (3%).

e) L'utilisation des services de transport public adapté

Dans la MRC Témiscamingue, les deux organismes de services de transport public adapté desservent toutes les municipalités. Dans cette étude, toutes les personnes répondantes de la MRC Témiscamingue habitent dans une municipalité desservie par un service de transport public adapté.

Parmi les 100 personnes ayant répondu au questionnaire, 43% ont déjà utilisé les services de transport public adapté au cours des dernières années. Parmi ces dernières, 8 sont des anciennes utilisatrices (elles ont utilisé le service au cours des années précédentes mais elles ne l'ont pas fait au cours de l'année 1999-2000) et 35 personnes sont des utilisatrices des services de transport public adapté (ayant utilisé le service au moins une fois au cours de l'année 1999-2000).

Parmi les anciens utilisateurs et utilisatrices du transport public adapté (8 personnes), les raisons les plus fréquemment invoquées pour avoir cessé d'utiliser le service de transport public adapté sont les suivantes : 75% (6 personnes) utilisent d'autres moyens de transport et 63% (5

personnes) n'avaient plus besoin de ce service et 2% (2 personnes) étaient insatisfaites.

Parmi les personnes répondantes qui n'ont pas utilisé le service de transport public adapté au cours de la dernière année, 16% (9 personnes) estiment avoir actuellement besoin de ce type de service.

Parmi les 35 personnes répondantes qui ont utilisé le transport public adapté au moins une fois au cours de la dernière année, 17% (6 personnes) le font depuis moins d'un an, 26% (9 personnes) l'utilisent depuis plus d'un an mais moins de cinq ans, 57% (20 personnes) s'en servent depuis cinq ans ou plus.

Puisque la MRC Témiscamingue comprend deux transporteurs, nous présentons une partie des données selon le territoire desservi par chaque transporteur. Ainsi, les secteurs nord, centre et est du Témiscamingue sera désigné ici par « secteur Ville-Marie » et le secteur sud de la MRC sera désigné ici par « secteur Témiscaming ». Rappelons que dans ces secteurs, le nombre de personnes répondantes qui utilisent le service de transport public adapté est petit, soit 27 personnes dans le secteur Ville-Marie et 8 personnes dans le secteur Témiscaming.

Comme on peut le voir au tableau suivant, à peine 4% des personnes répondantes du secteur Ville-Marie se déplacent avec le transport public

adapté pour le travail (sur une base épisodique) ou pour les études (sur une base quotidienne). En ce qui concerne les motifs médicaux, 7% des personnes répondantes indiquent qu'elles se déplacent au moins une fois par semaine et 15% se déplacent seulement de 1 à 11 fois par année. Dans l'ensemble, 22% des personnes répondantes se déplacent au moins une fois pour des raisons médicales au cours de l'année.

Tableau 36.

Secteur Ville-Marie, motifs et fréquence des déplacements avec le transport public adapté

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	--	--	--	--	4%	4%
Études	4%	--	--	--	--	4%
Médical	7%	--	--	--	15%	22%
Loisirs	--	48%	19%	11%	7%	85%

Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes utilisatrices se déplacent le plus dans le secteur Ville-Marie, soit 85% des personnes répondantes. C'est aussi le motif qui entraîne les déplacements les plus fréquents : 67% déclarent se déplacer au moins une fois par semaine pour des loisirs, 11% le font 1 à 2 fois par mois et 7% se déplacent seulement de 1 à 11 fois par année pour ce motif. L'autre motif qui entraîne surtout des déplacements hebdomadaires est celui des emplettes.

Parmi les personnes utilisatrices, 15% déclarent appeler moins de 24 heures à l'avance pour demander un transport occasionnel et 63% déclarent appeler au moins 24 heures à l'avance pour ce type de déplacement. Parmi les personnes qui ont demandé un transport occasionnel, 95% n'ont eu aucun refus au cours de l'année 1999-2000 et 5% ont eu au moins un refus.

Pour 30% des personnes utilisatrices, la durée du trajet est, en général, de moins de 15 minutes et pour 33% d'entre elles, cette durée est de 15 à 30 minutes; 30% des personnes utilisatrices estiment que la durée du trajet est, en général, de plus de 30 minutes.

En ce qui concerne la ponctualité, 74% des personnes utilisatrices estiment que le service actuel leur permet de toujours respecter leurs horaires, 11% d'entre elles estiment que c'est souvent le cas et 7% déclarent que le service actuel leur permet parfois de respecter leurs horaires. Parmi les personnes utilisatrices, 22% déclarent avoir effectué une réservation et avoir été oubliées par le service de transport public adapté au moins une fois au cours de l'année 1999-2000.

Comme on peut le voir au tableau suivant, 13% des personnes répondantes du secteur Témiscaming se déplacent avec le transport public adapté pour les études. Pour ce motif, les déplacements sont réalisés sur une base

quotidienne. En ce qui concerne les motifs médicaux, 13% des personnes répondantes indiquent qu'elles se déplacent au moins une fois par semaine et 37% se déplacent plus de 2 fois par mois. Dans l'ensemble, 50% des personnes répondantes se déplacent au moins une fois pour des raisons médicales au cours d'une année.

Tableau 37.

Secteur Témiscaming, motifs et fréquences des déplacements avec le transport public adapté

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	--	--	--	--	--	--
Études	--	13%	--	--	--	13%
Médical	13%	--	--	13%	24%	50%
Loisirs	--	12%	13%	25%	12%	62%

Les loisirs constituent le motif pour lequel les personnes utilisatrices se déplacent le plus dans le secteur Témiscaming, soit 62% des personnes répondantes. C'est aussi le motif qui entraîne les déplacements les plus fréquents : 25% déclarent se déplacer au moins une fois par semaine pour des loisirs, 25% le font 1 à 2 fois par mois et 13% se déplacent seulement de 1 à 11 fois par année pour ce motif. L'autre motif qui entraîne surtout des déplacements hebdomadaires est celui des emplettes.

Parmi les personnes utilisatrices, 38% déclarent appeler moins de 24 heures à l'avance pour demander un transport occasionnel et 50% déclarent appeler au moins 24 heures à l'avance pour ce type de déplacement. Parmi les personnes qui ont demandé un transport occasionnel, aucune n'a eu de refus au cours de l'année 1999-2000.

Pour 75% des personnes utilisatrices, la durée du trajet est, en général, de moins de 15 minutes et pour 25% d'entre elles, cette durée est de 15 à 30 minutes. En ce qui concerne la ponctualité, 88% des personnes utilisatrices estiment que le service actuel leur permet de toujours respecter leurs horaires et 12% d'entre elles estiment que c'est souvent le cas. Parmi les personnes utilisatrices, aucune ne signale avoir effectué une réservation et avoir été oubliée par le service de transport public adapté au cours de l'année 1999-2000.

f) La satisfaction des personnes qui utilisent le transport public adapté

La satisfaction à l'égard du service de transport public adapté du secteur Ville-Marie est élevée : 42% des personnes utilisatrices sont très satisfaites, 50% sont satisfaites et à peine 8% sont insatisfaites. Plus de 96% des personnes utilisatrices sont satisfaites de la facilité à rejoindre le service, de l'accueil téléphonique, de l'accueil et de la politesse du chauffeur et de l'embarquement dans le minibus.

Personne ne mentionne d'insatisfaction ou d'insécurité liée à la conduite du véhicule.

Les personnes utilisatrices du service de transport public adapté du secteur Témiscaming sont toutes satisfaites ou très satisfaites du transport public adapté. Elles sont toutes satisfaites de la facilité à rejoindre le service, de l'accueil téléphonique, de l'accueil et de la politesse du chauffeur et de l'embarquement dans le minibus. Personne ne mentionne d'insatisfaction ou d'insécurité liée à la conduite du véhicule.

g) Les besoins non satisfaits des personnes qui utilisent le transport public adapté.

Une première façon d'estimer les besoins non comblés dans la MRC Témiscamingue consiste à comparer, chez les utilisateurs, entre d'une part, l'utilisation des services de transport public adapté et d'autre part, les besoins de transport. C'est ce que nous effectuons au tableau suivant pour les motifs de travail, d'étude, de consultation médicale et de loisir. Pour chaque motif, nous présentons à la ligne du haut la proportion de personnes utilisatrices qui déclarent utiliser le service de transport adapté à cette fréquence. Ensuite, pour le même motif, la ligne du bas (qui est tramée) indique la proportion des personnes utilisatrices qui ont déclaré avoir besoin de se déplacer pour de courts trajets. Ainsi, nous pouvons comparer pour chaque motif, entre l'utilisation (ligne claire) et le besoin (ligne tramée).

Dans ce tableau, nous pouvons observer que pour les motifs de travail et d'étude, il n'y a pas ou il y a peu d'écart entre la proportion des personnes qui déclarent ne pas utiliser le service (respectivement 97% et 94%) et la proportion des personnes qui affirment ne pas avoir besoin du service (respectivement 92% et 86%). Mais dans le cas des consultations médicales, il y a un très grand écart entre la proportion des gens qui utilisent le service 1 à 11 fois par année (17%) et la proportion de ceux qui ont besoin du service à cette fréquence (39%). Pour ce qui est des loisirs, il n'y a pratiquement pas d'écart entre les besoins exprimés et l'utilisation des services.

Tableau 38.

MRC Témiscamingue, comparaison de l'utilisation du transport public adapté et des besoins de transport

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Aucun
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	--			--	3%	97%
	8%			--	--	92%
Études	6%			--	--	94%
	14%			--	--	86%
Médical	9%			3%	17%	71%
	8%			31%	39%	22%
Loisirs	--	40%	17%	14%	9%	20%
	6%	33%	22%	6%	8%	25%

Une autre façon d'estimer les besoins à combler est de demander directement aux personnes à quelles conditions utiliseraient-elles plus fréquemment les services de transport public

adapté. Une certaine proportion des personnes utilisatrices déclarent qu'elles utiliseraient plus fréquemment le transport public adapté si les conditions suivantes étaient présentes : 63% (22 personnes) l'utiliseraient plus souvent si le service était disponible 7 jours par semaine, 54% (19 personnes) le feraient si on permettait à une personne de les accompagner, 60% (21 personnes) l'utiliseraient plus fréquemment si les plages horaires étaient plus étendues, 37% le feraient si le temps de réservation (pour les déplacements occasionnels) était plus court, et 34% si le service était moins cher.

4.6 La MRC Vallée-de-l'Or

Dans cette section nous présentons les résultats de la MRC Vallée-de-l'Or.

a) Les caractéristiques des personnes répondantes

Parmi l'ensemble des 183 personnes répondantes de la MRC Vallée-de-l'Or, 71% (130 personnes)¹⁴ sont des femmes. L'âge des personnes répondantes varie entre 4 et 93 ans et l'âge moyen est de 53 ans, ce qui en fait le territoire de MRC dont la population répondante

¹⁴ Puisque dans la MRC Vallée-de-l'Or, le nombre de personnes répondantes est de 183, chaque tranche de 10% représente environ 18 personnes. Lorsque cela ne sera pas le cas, soit parce que la question était conditionnelle à une question précédente, soit parce qu'il s'agit d'un choix de réponse «Autres» auquel toutes les personnes n'ont pas répondu, nous indiquerons le nombre absolu entre parenthèses.

est la plus âgée. Au plan des revenus, 51% des personnes répondantes ont comme principale source de revenu les prestations de retraite ou une rente d'invalidité, 26% retirent plutôt des prestations de la sécurité du revenu, 2% déclarent qu'un travail rémunéré constitue leur principale source de revenu et 16% ne déclarent aucun revenu.

Comme on peut le constater au tableau suivant, 32% des personnes répondantes déclarent une déficience motrice, 30% ont une mobilité réduite (sans indication de l'incapacité ou de la déficience), 14% ont une déficience organique, 11% ont une déficience intellectuelle, 11% indiquent une déficience sensorielle et 2% ont une déficience du psychisme.

Tableau 39.

MRC Vallée-de-l'Or, nature de la principale déficience ou limitation

Type de déficience ou de limitation	Nombre	%
Motrices	58	32
Intellectuelle	19	11
Mobilité réduite	54	30
Sensorielles	20	11
Organiques	26	14
Du psychisme	4	2
Autres	--	--
Total	181	100

Afin d'effectuer leurs déplacements, 16% utilisent un fauteuil roulant (motorisé, manuel ou les deux types) et 21% utilisent une marchette, une béquille ou une canne. Parmi les personnes

répondantes, 59% n'utilisent aucune aide pour se déplacer.

Parmi les personnes qui utilisent une aide afin de se déplacer (fauteuil roulant, marchette, béquille, canne ou autres) 45% (38 personnes) ont besoin d'utiliser une rampe d'accès. Parmi les 27 personnes répondantes qui utilisent un fauteuil roulant, 56% (15 personnes) sont capables d'effectuer seule un transfert du fauteuil roulant à la banquette d'un véhicule. Parmi les 10 personnes qui utilisent une marchette, 60% (6 personnes) sont capables d'effectuer seule un transfert de la marchette à la banquette d'un véhicule.

b) Les besoins de transport pour de courts trajets (moins de 80 kilomètres)

Comme on peut le voir au tableau suivant, 6% des personnes répondantes de la MRC Vallée-de-l'Or déclarent avoir à se déplacer pour le travail et 16% déclarent avoir à se déplacer pour les études. Les personnes qui se déplacent pour le travail ou pour les études ont besoin de se déplacer sur une base hebdomadaire.

Les motifs médicaux constituent la raison pour laquelle une plus grande proportion (97%) de personnes doivent se déplacer au moins une fois au cours d'une année. Neuf pour cent des personnes répondantes indiquent qu'elles doivent se déplacer au moins une fois par semaine pour des motifs médicaux, 19% doivent

le faire entre 1 ou 2 fois par mois et 69% doivent se déplacer 1 à 11 fois par année.

Tableau 40.

MRC de la Vallée-de-l'Or, motifs et fréquences des déplacements pour de courts trajets

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail		6%		--	--	6%
Études		16%		--	--	16%
Médical		9%		19%	69%	97%
Loisirs	14%	34%	18%	14%	9%	89%

Les loisirs constituent le second motif pour lequel les personnes répondantes estiment avoir le plus de besoins de déplacements : 89% doivent se déplacer pour ce motif; 66% doivent le faire au moins une fois par semaine, 14% au moins une fois par mois et 9% au moins une fois par année. Finalement, toutes les personnes répondantes mentionnent qu'elles doivent se déplacer pour d'autres motifs; ils doivent surtout le faire pour les emplettes et 74% d'entre elles en ont besoin sur une base hebdomadaire (au moins une fois par semaine), surtout le jour.

La presque totalité des besoins de déplacement pour les motifs de travail, d'études ou de services médicaux sont requis le jour et durant les jours de la semaine. En ce qui concerne les activités de loisir, 60% des personnes répondantes estiment que leurs déplacements

sont requis le jour et 19% déclarent que ceux-ci ont lieu autant le jour que le soir. Parmi les personnes répondantes, 45% expriment des besoins de déplacement pour les loisirs surtout la semaine, 30% autant la semaine que la fin de semaine et 13% surtout la fin de semaine.

Quels principaux moyens de transport les répondants utilisent-ils pour leurs déplacements sur de courts trajets? Comme on peut le voir au tableau suivant, 63% des personnes ont recours au véhicule d'une autre personne, 41% utilisent leur véhicule personnel ou familial, 49 % ont recours au service de transport public adapté, 35% ont recours au taxi (surtout de façon occasionnelle) et 9% font appel aux autobus scolaires.

Tableau 41.

MRC de la Vallée-de-l'Or, moyens de transport pour les déplacements de courts trajets

	Parfois	Souvent	Toujours
Véhicule d'une autre personne	35%	22%	6%
Véhicule personnel	3%	12%	26%
Transport public adapté	25%	17%	7%
Taxi	31%	4%	--
Autobus scolaire	1%	3%	5%
Transporteur privé	--	--	--

Quelles sont les obstacles rencontrés pour quitter le domicile? D'abord, 52% des personnes répondantes déclarent avoir de la difficulté à quitter leur résidence pour de courts trajets, et parmi celles-ci, 38% (35 personnes) estiment être souvent ou toujours confinées à leur résidence et un autre 40% (37 personnes) estiment qu'elles sont parfois confinées à leur résidence à cause de leur déficience ou de leur limitation. Outre ces difficultés, 54% des personnes estiment avoir besoin d'être parfois (12%), souvent (15%) ou toujours (28%) accompagnées pour effectuer de courts trajets.

Dans la MRC Vallée-de-l'Or, 16% des personnes répondantes estiment avoir de la difficulté en tant que passager à bord d'un véhicule non adapté. Les principales difficultés rencontrées par ces 29 personnes sont : celle de monter et de descendre du véhicule (93%), l'absence d'une personne accompagnatrice (72%), la difficulté à se rendre au véhicule (28%) ou le manque d'espace dans le véhicule (38%). D'autres difficultés sont cognitives ou sensorielles: téléphoner (21%), communiquer la destination (28%) ou effectuer le paiement (17%).

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport sur de courtes distances ne sont pas satisfaits sont surtout les horaires trop restreints (13%), le peu d'endroits desservis (8%) et les coûts du transport (11%).

Si un service de taxi adapté était offert, 44% des personnes répondantes déclarent qu'elles utiliseraient ce type de service.

c) Les besoins de transport intermunicipaux dans la région

Aucune personne répondante de la MRC Vallée-de-l'Or estime avoir besoin de se déplacer entre les villes de la région pour le travail, et 2% estiment avoir à se déplacer ainsi pour les études. Cependant 50% doivent effectuer ce type de déplacement 1 à 11 fois par année (48%) ou même 1 à 2 fois par mois (2%) pour des raisons médicales. Les loisirs constituent le deuxième motif pour lequel les personnes ont le plus fréquemment besoin de se déplacer entre les villes de la région (47% des personnes répondantes). Ainsi 38% des personnes répondantes ont besoin de se déplacer 1 à 11 fois par année pour le loisir et 9% estiment en avoir besoin plusieurs fois par mois.

Quels principaux moyens de transport les personnes répondantes utilisent-elles pour se déplacer entre les villes de la région qui sont distantes de plus de 80 kilomètres? Comme on peut le voir au tableau suivant, 48% des personnes ont recours au véhicule d'une autre personne, 41% utilisent leur véhicule personnel ou familial, 19% utilisent le transport public adapté, 18% ont recours au service d'autocar Maheux et 1% utilisent le transport inter-hospitalier privé.

Tableau 42.

MRC de la Vallée-de-l'Or, moyens de transport pour les déplacements de plus de 80 kilomètres dans la région

	Parfois	Souvent	Toujours
Véhicule d'une autre personne	19%	10%	19%
Véhicule personnel	5%	6%	30%
Transport public adapté	4%	8%	7%
Autobus Maheux	12%	1%	5%
Transporteur privé	1%	--	--

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport intermunicipaux (de plus de 80 kilomètres) dans la région ne sont pas satisfaits sont surtout le peu d'endroits desservis (12%), les horaires trop restreints (6%) et les coûts du transport (6%).

d) Les besoins de transport hors région

Aucune des personnes répondantes de la MRC Vallée-de-l'Or n'a besoin de se déplacer en dehors de la région pour le travail ou les études. Cependant 20% doivent effectuer ce type de déplacement, en général moins de 11 fois par année pour des raisons médicales. Les loisirs constituent le deuxième motif pour lequel les personnes ont besoin de se déplacer à l'extérieur de la région. Ainsi 39% des personnes répondantes ont besoin de se déplacer, en général de 1 à 11 fois par année pour le loisir.

Les raisons pour lesquelles les besoins de transport hors de la région ne sont pas satisfaits sont surtout le coût du transport (6%) et le peu d'endroits desservis (3%).

e) L'utilisation des services de transport public adapté

Dans la MRC Vallée-de-l'Or, les deux organismes de services de transport public adapté desservent chacune une municipalité. Les deux municipalités desservies représentent 64% de la population du territoire de la MRC. Dans cette étude, 85% des personnes répondantes de la MRC Vallée-de-l'Or habitent dans une municipalité desservie par un service de transport public adapté.

Parmi les 183 personnes ayant répondu au questionnaire, 68% ont déjà utilisé les services de transport public adapté au cours des dernières années. Parmi ces dernières, 25 sont des anciennes utilisatrices (elles ont utilisé le service au cours des années précédentes mais elles ne l'ont pas fait au cours de l'année 1999-2000) et 99 personnes sont des utilisatrices des services de transport public adapté (ayant utilisé le service au moins une fois au cours de l'année 1999-2000).

Parmi les anciens utilisateurs et utilisatrices du transport public adapté (25 personnes), les raisons les plus fréquemment invoquées pour avoir cessé d'utiliser le service de transport public adapté sont les suivantes : 50% (12

personnes) utilisent d'autres moyens de transport et 50% (12 personnes) n'avaient plus besoin de ce service, 17% (4 personnes) avaient déménagé et 8% (2 personnes) étaient insatisfaites.

Parmi les personnes répondantes qui n'ont pas utilisé le service de transport public adapté au cours de la dernière année, 39% (30 personnes) estiment avoir actuellement besoin de ce type de service.

Parmi les 99 personnes répondantes qui ont utilisé le transport public adapté au moins une fois au cours de la dernière année, 11% (11 personnes) le font depuis moins d'un an, 53% l'utilisent depuis plus d'un an mais moins de cinq ans et 35% s'en servent depuis cinq ans ou plus.

Puisque la MRC Vallée-de-l'Or comprend deux transporteurs, nous présentons une partie des données selon le territoire desservi par chaque transporteur. Ainsi, nous distinguons entre la municipalité de Malartic (53 personnes utilisatrices) et la municipalité de Val-d'Or (46 personnes utilisatrices).

Comme on peut le voir au tableau suivant, 8% des personnes répondantes de la municipalité de Malartic se déplacent avec le transport public adapté pour les études. En ce qui concerne les motifs médicaux, 13% des personnes répondantes indiquent qu'elles se déplacent 1 à 2 fois par mois et 72% se déplacent seulement de 1

à 11 fois par année. Dans l'ensemble, 87% des personnes répondantes se déplacent au moins une fois pour des raisons médicales au cours de l'année.

Les loisirs constituent le deuxième motif pour lequel les personnes répondantes de la municipalité de Malartic se déplacent le plus soit 30% des personnes répondantes. C'est aussi le motif qui entraîne les déplacements les plus fréquents : 15% déclarent se déplacer au moins une fois par semaine pour des loisirs et un autre 2% se déplacent 1 à 2 fois par mois. L'autre motif qui entraîne surtout des déplacements hebdomadaires est celui des emplettes.

Tableau 43.

Municipalité de Malartic motifs et fréquences des déplacements avec le transport public adapté

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	--	--	--	--	--	--
Études	2%	--	--	2%	4%	8%
Médical	--	--	2%	13%	72%	87%
Loisirs	--	6%	9%	2%	13%	30%

Parmi les personnes utilisatrices, 23% déclarent appeler moins de 24 heures à l'avance pour demander un transport occasionnel et 72% déclarent appeler au moins 24 heures à l'avance pour ce type de déplacement. Parmi les personnes qui ont demandé un transport

occasionnel, 90% n'ont eu aucun refus au cours de l'année 1999-2000 et 10% ont eu au moins un refus.

Pour 48% des personnes utilisatrices, la durée du trajet est, en général, de moins de 15 minutes et pour 19% d'entre elles, cette durée est de 15 à 30 minutes et 29% des personnes utilisatrices estiment que la durée du trajet est, en général, de plus de 30 minutes.

En ce qui concerne la ponctualité, 85% des personnes utilisatrices estiment que le service actuel leur permet de toujours respecter leurs horaires, 11% d'entre elles estiment que c'est souvent le cas et 2% déclarent que le service actuel leur permet parfois de respecter leurs horaires. Parmi les personnes utilisatrices, 2% déclarent avoir effectué une réservation et avoir été oubliées par le service de transport public adapté au moins une fois au cours de l'année 1999-2000.

Comme on peut le voir au tableau suivant, 17% des personnes répondantes de la municipalité de Val-d'Or se déplacent avec le transport public adapté pour les études et 15% se déplacent pour le travail. Pour ces motifs, les déplacements sont surtout réalisés sur une base quotidienne. En ce qui concerne les motifs médicaux, 15% des personnes répondantes indiquent qu'elles se déplacent au moins une fois par semaine et 20% se déplacent une ou deux fois par mois. Dans l'ensemble, 65% des personnes répondantes se

déplacent au moins une fois pour des raisons médicales au cours de l'année.

Tableau 44.

Municipalité de Val-d'Or, motifs et fréquences des déplacements avec le transport public adapté

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	Total
	5 fois.	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	2%	13%	--	--	--	15%
Études	7%	4%	--	4%	2%	17%
Médical	--	4%	11%	20%	30%	65%
Loisirs	7%	15%	11%	15%	15%	63%

Les loisirs constituent le deuxième motif pour lequel les personnes utilisatrices de la municipalité de Val-d'Or se déplacent le plus, soit 63% des personnes répondantes. C'est aussi le motif qui entraîne les déplacements les plus fréquents : 33% déclarent se déplacer au moins une fois par semaine pour des loisirs, 15% le font 1 à 2 fois par mois et 15% se déplacent seulement de 1 à 11 fois par année pour ce motif. L'autre motif qui entraîne surtout des déplacements hebdomadaires est celui des emplettes.

Parmi les personnes utilisatrices, 59% déclarent appeler moins de 24 heures à l'avance pour demander un transport occasionnel et 30% déclarent appeler au moins 24 heures à l'avance pour ce type de déplacement. Parmi les personnes qui ont demandé un transport

occasionnel, 22% ont eu au moins un refus au cours de l'année 1999-2000, surtout attribuable au manque de place dans le véhicule.

Pour 72% des personnes utilisatrices, la durée du trajet est, en général, de moins de 15 minutes et pour 22% d'entre elles, cette durée est de 15 à 30 minutes. En ce qui concerne la ponctualité, 65% des personnes utilisatrices estiment que le service actuel leur permet de toujours respecter leurs horaires, 28% d'entre elles estiment que c'est souvent le cas et 7% déclarent que c'est parfois le cas. Parmi les personnes utilisatrices, 41% signalent avoir effectué une réservation et avoir été oubliée par le service de transport public adapté au cours de l'année 1999-2000.

f) La satisfaction des personnes qui utilisent le transport public adapté

Les personnes utilisatrices du service de transport public adapté de la municipalité de Malartic sont très satisfaites du transport public adapté : 62% sont très satisfaites et 38% sont satisfaites. Toutes les personnes utilisatrices sont satisfaites de la facilité à rejoindre le service, de l'accueil téléphonique, de l'accueil et de la politesse du chauffeur et de l'embarquement dans le minibus. Personne ne mentionne d'insatisfaction ou d'insécurité liée à la conduite du véhicule.

Les personnes utilisatrices du service de transport public adapté de la municipalité de Val-d'Or sont toutes satisfaites ou très satisfaites

du transport public adapté. Elles sont presque toutes satisfaites, à l'exception de 2% d'entre elles, de la facilité à rejoindre le service, de l'accueil téléphonique, de l'accueil et de la politesse du chauffeur, de l'embarquement dans le minibus et de la conduite du véhicule.

g) Les besoins non satisfaits des personnes qui utilisent le transport public adapté.

Une première façon d'estimer les besoins non comblés dans la MRC Vallée-de-l'Or consiste à comparer, chez les utilisateurs, entre d'une part, l'utilisation des services de transport public adapté et d'autre part, les besoins de transport. C'est ce que nous effectuons au tableau suivant pour les motifs de travail, d'étude, de consultation médicale et de loisir. Pour chaque motif, nous présentons à la ligne du haut la proportion de personnes utilisatrices qui déclarent utiliser le service de transport adapté à cette fréquence. Ensuite, pour le même motif, la ligne du bas (qui est tramée) indique la proportion des personnes utilisatrices qui ont déclaré avoir besoin de se déplacer pour de courts trajets. Ainsi, nous pouvons comparer pour chaque motif, entre l'utilisation (ligne claire) et le besoin (ligne tramée).

Dans ce tableau, nous pouvons observer que pour les motifs de travail et d'étude, il n'y a pas ou il y a peu d'écart entre la proportion des personnes qui déclarent ne pas utiliser le service (respectivement 93% et 88%) et la proportion des personnes qui affirment ne pas avoir besoin

du service (respectivement 92% et 89%). Mais dans le cas des consultations médicales, il y a un grand écart entre la proportion des gens qui utilisent le service 1 à 11 fois par année (53%) et la proportion de ceux qui ont besoin du service à cette fréquence (77%).

Tableau 45.

MRC de la Vallée-de-l'Or, comparaison des besoins de transport et de l'utilisation du transport public adapté

Motif	Par semaine			Par mois	Par an	
	5 fois	2-4 fois	1 fois	1-2 fois	1-11 fois	
Travail	7%			--	--	93%
	8%			--	--	92%
Études	6%			3%	3%	88%
	10%			1%	--	89%
Médical	8%			16%	53%	23%
	4%			16%	77%	3%
Loisirs	3%	10%	10%	8%	14%	55%
	15%	29%	20%	13%	11%	12%

Pour ce qui est des loisirs, il y a un écart important entre la proportion des personnes qui déclarent ne pas utiliser le service (55%) et la proportion des personnes qui estiment ne pas avoir besoin du service (12%). Alors que 23% des personnes utilisent le service de transport public adapté au moins une fois par semaine pour leurs loisirs, 64% des personnes estiment qu'elles ont besoin de ce mode de transport à une fréquence hebdomadaire.

Une autre façon d'estimer les besoins à combler est de demander directement aux personnes à quelles conditions utiliseraient-elles plus fréquemment les services de transport public adapté. Une certaine proportion des personnes utilisatrices déclarent qu'elles utiliseraient plus fréquemment le transport public adapté si les conditions suivantes étaient présentes : 67% (31 personnes) l'utiliseraient plus souvent si le service était disponible 7 jours par semaine, 48% (22 personnes) le feraient si on permettait à une personne de les accompagner, 48% si le service était moins cher, 46% (21 personnes) l'utiliseraient plus fréquemment si les plages horaires étaient plus étendues et 39% le feraient si le temps de réservation (pour les déplacements occasionnels) était plus court.

5. Synthèse et conclusion

Cette étude décrit la nature et l'importance des besoins de transport des personnes handicapées de l'Abitibi-Témiscamingue et de chaque MRC et analyse le degré et les motifs de satisfaction des personnes qui utilisent les services des organismes de transport public adapté. Elle a été réalisée auprès de l'ensemble des personnes handicapées de la région qui vivent dans la communauté et qui sont inscrites dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ou dans un organisme de personnes handicapées. Nous avons recueilli les données au moyen d'un questionnaire téléphonique auquel 34,8% des personnes visées ont répondu entre les mois de mai et septembre 2000.

En Abitibi-Témiscamingue, 667 personnes, dont l'âge moyen est de 45 ans, ont participé à l'étude. Parmi celles-ci, 41% ont besoin d'une aide physique (fauteuil roulant, marchette, canne) pour se déplacer. Les personnes répondantes ont surtout besoin de transport pour de courts trajets (moins de 80 kilomètres) pour des raisons médicales (94%) et de loisir (84%) et dans une moindre mesure, pour les études (25%) et le travail (10%). Afin d'effectuer ces déplacements, ces personnes effectuent du co-voiturage (68%), utilisent leur véhicule personnel (52%), ont recours au transport public adapté (47%), font appel au taxi (27%), utilisent les autobus scolaires (14%) ou ont recours à un

transporteur privé (8%). Les principaux besoins qui ne sont pas satisfaits ont trait aux horaires (15%), aux endroits desservis (11%) ou au coût du transport (8%). Les besoins de transport pour les déplacements de plus de 80 kilomètres entre les villes de la région sont essentiellement relatifs aux loisirs (48%) ou à des raisons médicales (46%). Ces deux motifs sont aussi les plus fréquemment invoqués pour les déplacements hors région : 29% pour les loisirs et 20% pour des raisons médicales.

Dans la région, 32% des municipalités, ce qui représente 67% de la population, sont desservies par un des sept organismes de transport public adapté. Parmi l'ensemble des personnes répondantes à notre étude, 60% avaient déjà utilisés ces services dans le passé. Parmi l'ensemble des personnes répondantes à l'étude, 311 personnes sont des utilisatrices actuelles des services de transport public adapté. Les gens utilisent surtout ces services pour des raisons de loisir (60%) et des raisons médicales (54%) et dans une moindre mesure pour les études (19%) et le travail (11%). Mais de grands écarts persistent entre l'utilisation du transport public adapté et les besoins de transport pour des raisons médicales, qui sont pourtant des déplacements prioritaires, et les loisirs. Des écarts existent aussi, même s'ils sont nettement moindres, entre l'utilisation du transport public adapté et les besoins de transport exprimés pour les études et le travail. Finalement, 49% des personnes utilisatrices auraient recours plus

souvent au transport public adapté si les services étaient offerts 7 jours par semaine, 40% le feraient si elles pouvaient être accompagnées, 35% l'utiliseraient plus fréquemment si les plages horaires quotidiennes étaient plus étendues, 34% le feraient si le temps de réservation était plus court et 25% si le coût était moindre.

Rappelons brièvement les faits saillants de chaque MRC en faisant ressortir ce qui les caractérise par rapport à la moyenne régionale.

Dans la MRC Abitibi, 102 personnes ont participé à l'étude. Parmi celles-ci, 40% ont besoin d'une aide physique (fauteuil roulant, marchette, canne) pour se déplacer. Les personnes répondantes ont surtout besoin de transport pour de courts trajets (moins de 80 kilomètres) pour des raisons médicales (97%) et de loisir (87%) et dans une moindre mesure, pour les études (28%) et le travail (16%). Ce territoire de MRC a le taux le plus élevé de personnes répondantes qui ont recours au transport public adapté pour de courts trajets (62%) et les taux les plus bas de personnes qui utilisent leur propre véhicule (40%), qui font du covoiturage (58%) et qui utilisent les transporteurs privés (2%). On retrouve aussi dans ce territoire, les taux les plus élevés de gens qui déclarent avoir des besoins de déplacements pour de courts trajets qui ne sont pas satisfaits à cause des horaires (22%), des endroits desservis (19%) et du coût du transport (10%). On y

observe aussi le pourcentage le plus faible de personnes qui ont des besoins de transport pour les déplacements de plus de 80 kilomètres entre les villes de la région pour des raisons médicales (26%). Pour ce type de déplacements, les personnes répondantes de la MRC Abitibi utilisent nettement moins leur propre véhicule (39%), le transport adapté (2%) ou les transporteurs privés (1%).

Dans cette MRC, 5% des municipalités, ce qui représente 54% de la population, sont desservies par un organisme de transport public adapté. Parmi l'ensemble des personnes répondantes à notre étude, 75% avaient déjà utilisé ces services dans le passé. Parmi l'ensemble des personnes répondantes à l'étude, 60 personnes sont des utilisatrices actuelles des services de transport public adapté. L'utilisation du transport public adapté pour des raisons médicales (53%) et les loisirs (60%) est semblable à la moyenne régionale, mais dans cette MRC les déplacements pour les études (27%) et le travail (17%) sont plus élevés que la moyenne régionale. Les écarts entre l'utilisation du transport public adapté et les besoins de transport, particulièrement pour les raisons médicales et de loisir, sont semblables à la moyenne régionale.

Dans la MRC Abitibi-Ouest, 160 personnes ont participé à l'étude. Parmi celles-ci 37% ont besoin d'une aide physique (fauteuil roulant, marchette, canne) pour se déplacer.

Les personnes répondantes ont surtout besoin de transport pour de courts trajets (moins de 80 kilomètres) pour des raisons médicales (98%) et de loisir (90%) et dans une moindre mesure, pour les études (36%). Il s'agit du territoire de MRC pour lequel ces trois pourcentages sont les plus élevés. Ce territoire de MRC a le taux le plus élevé de personnes répondantes qui ont recours au covoiturage pour de courts trajets (80%) et pour des déplacements régionaux de plus de 80 kilomètres (56%). Il compte aussi la proportion la plus élevée de gens qui font appel aux transporteurs privés pour de courts trajets (9%) et la proportion la plus faible de gens qui utilisent le transporteur régional (Autobus Maheux) pour les déplacements régionaux de plus de 80 kilomètres.

Dans cette MRC, 19% des municipalités, ce qui représente 52% de la population, sont desservies par un organisme de transport public adapté. Parmi l'ensemble des personnes répondantes à notre étude, 51% avaient déjà utilisé ces services dans le passé. Parmi l'ensemble des personnes répondantes à l'étude, 59 personnes sont des utilisatrices actuelles des services de transport public adapté. L'utilisation du transport public adapté pour des raisons médicales (37%) est plus faible que la moyenne régionale mais elle est plus élevée pour les loisirs (70%). Les déplacements pour les études (27%) et le travail (17%) y sont proportionnellement plus élevés que dans l'ensemble de la région. Les écarts entre l'utilisation du transport public adapté et

les besoins de transport, particulièrement pour les raisons médicales et de loisir, sont plus faibles que la moyenne régionale.

Dans la MRC Rouyn-Noranda, 122 personnes ont participé à l'étude. Parmi celles-ci, 54% ont besoin d'une aide physique (fauteuil roulant, marchette, canne) pour se déplacer, ce qui est le pourcentage le plus élevé dans la région. Comme dans l'ensemble de la région, les personnes répondantes ont surtout besoin de transport pour de courts trajets (moins de 80 kilomètres) pour des raisons médicales et de loisir mais on y observe la proportion la plus élevée de gens qui en ont besoin pour le travail (17%). Plus qu'ailleurs dans la région, les gens ont recours au taxi (36%) pour de courts trajets. Ce territoire de MRC a les taux les plus faibles de personnes répondantes qui ont besoin de déplacements intermunicipaux de plus de 80 kilomètres pour des raisons médicales (26%) et de personnes qui ont recours au covoiturage pour ces déplacements régionaux (43%). Personne ne déclare faire appel aux transporteurs privés pour des trajets intrarégionaux.

Dans cette MRC, 6% des municipalités, ce qui représente 73% de la population, sont desservies par un organisme de transport public adapté. Parmi l'ensemble des personnes répondantes à notre étude, 61% avaient déjà utilisé ces services dans le passé. Parmi l'ensemble des personnes répondantes à l'étude, 58 personnes sont des utilisatrices actuelles des services de transport

public adapté. Les raisons invoquées pour utiliser le transport public adapté sont les mêmes que la moyenne régionale, sauf que les déplacements pour le travail sont nettement plus élevés qu'ailleurs (20%). Les écarts entre l'utilisation du transport public adapté et les besoins de transport sont similaires à la moyenne régionale pour les raisons médicales, de loisir et de travail. Mais, dans cette MRC, une plus grande proportion de gens ont des besoins de transport adapté non satisfaits pour les études.

Dans la MRC Témiscamingue, 100 personnes ont participé à l'étude. Parmi celles-ci, 33% - ce qui constitue le territoire de MRC dont ce pourcentage est le moins élevé - ont besoin d'une aide physique (fauteuil roulant, marchette, canne) pour se déplacer. Les proportions de personnes répondantes qui ont besoin de transport pour de courts trajets (moins de 80 kilomètres) pour des raisons médicales (78%), de loisir (61%) et de travail (5%) sont les plus faibles de la région. Dans cette MRC, les personnes répondantes ont nettement plus recours à leur voiture personnelle pour effectuer de courts trajets (69%) et ils ont nettement moins recours au transport adapté (36%), au taxi (10%) et au transporteur privé (3%). Cependant, cette MRC compte la plus grande proportion de gens qui effectuent des déplacements intrarégionaux de plus de 80 kilomètres pour des raisons médicales (66%) et la plus faible proportion de gens qui effectuent ce type de déplacement pour des raisons de loisir (14%). Par ailleurs, un plus

faible pourcentage de gens se déplacent hors région pour des raisons médicales (12%).

Dans cette MRC, toutes les municipalités sont desservies par un organisme de transport public adapté. Parmi l'ensemble des personnes répondantes à notre étude, 43% avaient déjà utilisé ces services dans le passé et 35 personnes sont des utilisatrices actuelles des services de transport public adapté.

Dans le secteur de Ville-Marie, les raisons invoquées pour utiliser le transport public adapté sont distinctes de la moyenne régionale : 85% invoquent le loisir et seulement 22% y ont recours pour des raisons médicales. Cela s'explique par le fait que les gens se déplacent plus en dehors de leur MRC afin d'obtenir des services médicaux. D'ailleurs, dans cette MRC, les écarts entre l'utilisation du transport public adapté et les besoins de transport concernent surtout les raisons médicales.

Dans la MRC Vallée-de-l'Or, 183 personnes ont participé à l'étude. Parmi celles-ci, 41% ont besoin d'une aide physique (fauteuil roulant, marchette, canne) pour se déplacer. Les proportions de personnes répondantes qui ont besoin de transport pour de courts trajets (moins de 80 kilomètres) pour les études (16%) et le travail (6%) sont nettement plus basses que la moyenne régionale. Dans cette MRC, les personnes répondantes ont nettement plus recours au transport adapté (19%), au

transporteur régional (18%) et au transporteur privé (10%) pour effectuer des déplacements intra-régionaux de plus de 80 kilomètres.

Dans cette MRC, deux municipalités, ce qui représente 64% de la population, sont desservies par un organisme de transport public adapté. Parmi l'ensemble des personnes répondantes à notre étude, 68% avaient déjà utilisé ces services dans le passé et 99 personnes sont des utilisatrices actuelles des services de transport public adapté.

À Malartic, les raisons invoquées pour utiliser le transport public adapté sont distinctes de la moyenne régionale : 87% invoquent des raisons médicales, ce qui constitue le pourcentage le plus élevé dans la région, et seulement 30%, ce qui constitue le pourcentage le plus bas dans la région, y ont recours pour des raisons de loisir. D'ailleurs, dans cette MRC, les écarts entre l'utilisation du transport public adapté et les besoins de transport concernent surtout le loisir.

Il s'agit de la première étude qui permet d'établir les besoins de transport des personnes handicapées dans l'ensemble de l'Abitibi-Témiscamingue et dans chaque MRC. Elle a nettement fait ressortir l'ampleur des besoins ainsi que les écarts entre les besoins de transport et les services existants. Elle permet aussi de mesurer la très grande satisfaction que les personnes usagères des organismes de transport public adapté ressentent à l'égard des services

qui leurs sont offerts. Finalement, elle indique des pistes pour le développement de services, notamment au plan des populations à desservir, de la quantité de services requis, de certains besoins à combler (comme les déplacements pour les emplettes et les besoins d'accompagnement) et de l'accessibilité horaire. Elle nous permet de mieux cerner la contribution des services de transport à l'intégration sociale, scolaire et professionnelle des personnes handicapées en Abitibi-Témiscamingue.

Bibliographie

- Allie, R. (1998). **Le transport**. Dans : OPHQ. **Le Québec et l'intégration sociale des personnes handicapées : État de situation multisectoriel**. Drummondville, OPHQ, pp. 10.1-10.15.
- Association des établissements de réadaptation en déficience physique du Québec (2000). **Contribution des établissements de réadaptation en déficience physique dans le continuum de services aux personnes âgées**. Document de travail. 56p..
- Ayotte, S. (2000). **Estimations des populations ayant des incapacités 2000, basées sur le recensement de 1991**. Drummondville, OPHQ.
- Ayotte, S. (1998). Les personnes handicapées et l'utilisation du transport. *STAT-Flash* (5).
- Bergeron, H. (1995). **Le transport des personnes handicapées**. Textes de référence, document de référence. Drummondville, OPHQ, 210p..
- Bornais, R. (1995). **Identification et analyse des besoins des parents d'enfants handicapés; perspectives d'amélioration de la qualité de vie des familles (déficiences motrices et déficiences multiples**. Montréal, Solidarité de parents de personnes handicapées physiques-moteur Inc..
- Bussière, Y., Bernard, A., Thouez, J.P. (1998). Vieillesse et demande de transport adapté au Québec : perspectives régionales, 1993-2006. Dans : AIDELF. **Morbidité, mortalité : problèmes de mesure, facteurs d'évolution, essai de prospective**. Paris, PUF, pp.153-168.
- Bussière, Y., Thouez, J.P., Rice, R.G., Mathews, G., Bernard, A. (1996a). **Portrait et prévisions de la clientèle à mobilité réduite en transport au Québec, 1993-2006. Volume 1. Sommaire**. Montréal, INRS Urbanisation, 80p..
- Bussière, Y., Thouez, J.P., Rice, R.G., Mathews, G., Bernard, A. (1996b). **Portrait et prévisions de la clientèle à mobilité réduite en transport au Québec, 1993-2006. Volume 2. Rapport final**. Montréal, INRS Urbanisation, 307p..
- Bussière, Y., Thouez, J.P., Rice, R.G., Mathews, G., Bernard, A. (1996c). **Portrait et prévisions de la clientèle à mobilité réduite en transport au Québec, 1993-2006. Volume 3. Annexes au rapport final**. Montréal, INRS Urbanisation, n.p..
- Deschaintre, J.P., Gratton, G.O. (1979). **Enquête sur les besoins en transport des personnes handicapées de Laval**. Laval, Commission de transport de la Ville de Laval, 56p..
- Dubois, N. (1996). **Évaluation du programme d'aide au transport adapté**. ENAP, Mémoire M.Sc., 101p..
- Dugré, S., Blanchette, L., Mériel, F., Périgny, S. (1998). **Diagnostic régional de l'économie et de l'emploi relatif à la situation des personnes handicapées en Abitibi-Témiscamingue**. Rouyn-Noranda, CAMOPH/OPHQ.
- Gilroy, G. (1995). **Les personnes handicapées et le transport au Canada. Un aperçu**. Ottawa, Transports Canada, Centre de développement des transports, 57 p..
- Kéroul (1996). **L'accessibilité des terminus d'autocars au Québec pour les personnes à capacité physique restreinte**. 120p.
- Martin, C., & col. (1996). **Transport terrestre des personnes. Bilan et perspectives**. Ministère des Transports du Québec, 481p..
- Mongrain, D., Charest, S. (1986). **État de la situation des services de transport adapté aux personnes handicapées en milieu rural**. Québec, Ministère des Transports, 71 p.
- OPHQ (1999a). **Mémoire sur la Réforme du transport par taxi**. 58p..
- OPHQ (1999b). **Révision du Programme d'aide gouvernementale au transport adapté. Consultation du ministère des transports du Québec**. 16p..
- OPHQ (1989). **À part ... égale. L'intégration sociale des personnes handicapées : un défi pour tous**. Québec, Les Publications du Québec.

- Otis, A. (1998). L'envers du transport adapté. *L'UNIC* (3) : 12-15.
- Perreault, K. (1997). **Pour mieux comprendre la différence**. Québec, MSSS, 99p..
- Québec, Gouvernement du Québec (1993). **Décret concernant le Règlement sur les véhicules routiers adaptés au transport des personnes handicapées**. 17p..
- Québec, MSSS (2000). **Mesures d'aide financière aux familles ayant un enfant handicapé**. Québec.
- Québec, MTQ (2000a). **Répertoire statistique 98. Transport adapté**. Québec, Ministère des Transports du Québec, 325p..
- Québec, MTQ (2000b). **Vers le Plan de transport de l'Abitibi-Témiscamingue. Diagnostic. Document de consultation**.
- Québec, MTQ (2000c). **Vers le Plan de transport de l'Abitibi-Témiscamingue. Étude technique. Transport par autocar. Document de travail. Version finale**, 34p..
- Québec, MTQ (2000d). **Vers le Plan de transport de l'Abitibi-Témiscamingue. Étude technique. Transport scolaire-exploitation. Document de travail. Version finale**. 56 p..
- Québec, MTQ (2000e). **Vers le Plan de transport de l'Abitibi-Témiscamingue. Étude technique. Transport par taxi. Document de travail. Version finale**. 26 p..
- Québec, MTQ (2000f). **Vers le Plan de transport de l'Abitibi-Témiscamingue. Étude technique. Le transport adapté. Document de travail préliminaire**. 46 p..
- Québec, MTQ (1999). **Liste des comités d'admission désignés et des municipalités non desservies par un service de transport adapté au Québec**. 22p..
- Québec, MTQ (1998a). **Politique d'admissibilité au transport adapté**. (Édition révisée).
- Québec, MTQ (1998b). **Le rôle-clé des professionnels de la santé et des services sociaux et de l'éducation au regard de l'admissibilité des personnes handicapées au transport adapté**. Communiqué.
- Québec, MTQ (s.d.). **Le transport adapté ... au quotidien. Foire aux questions**.
- Québec, MTQ (s.d.). **L'apprentissage du transport en commun. Guide à l'intention des intervenants travaillant auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle**.
- Québec, Ministère des Transports-Ville de Rimouski (1995). **Le taxibus de Rimouski. Un service municipal de transport en commun par taxi**. Québec, MTQ/Ville de Rimouski, 104p.
- Renaud, Claude (2000). **Le transport adapté dans la région de l'Outaouais : portrait de l'offre et de l'utilisation des services**. Hull, RRSSS de l'Outaouais, 40p..
- Saucier, A. (1992). **Le portrait des personnes ayant des incapacités au Québec en 1986**. Québec, MSSS, « Données statistiques et indicateurs » # 18, 63p..
- Thouez, J.P., Bussière, Y., Bernard, A., Laroche (1998). **Prévisions régionales des clientèles à mobilité réduite au Québec et indicateurs de besoins potentiels**. Dans : AIDELF. **Morbidité, mortalité : problèmes de mesure, facteurs d'évolution, essai de prospective**. Paris, PUF, pp.628-638.
- Vachon, J.S. (1999). **Le Transport en commun intégré en milieu rural ... un besoin ... une réalité possible. Étude de transport intégré MRC Robert Cliche**. 33p..

Documents :

- Corporation de Transport public adapté de La Sarre. **Sondage auprès des personnes handicapées en vue de l'implantation d'un service de transport adapté-Questionnaire**. 8p..
- Larose, L. (1999). **Sondage Transport adapté 1998-1999**. Rouyn-Noranda, Transport « Les Intrépides », 11p..
- Transport adapté Amos Inc.. **Sondage-Questionnaire**. 3p..

ANNEXES

Annexe 1.

Les taux de réponse

Le taux de réponse à une étude est la proportion de sujets échantillonnés qui sont éligibles à participer à l'étude et pour lesquels un ensemble de données utilisables a été recueilli. Le tableau suivant indique comment nous sommes passés de la population initiale (1) à la population éligible (6) et finalement aux personnes répondantes (11). Le taux de réponse au questionnaire varie entre 28% et 50% pour s'établir, dans l'ensemble de la région, à 35%.

Comme nous l'avons expliqué dans la section méthodologie, la population initiale (1) a été établie à partir de la liste de tous les usagers et les usagères des établissements du réseau de la santé et des services sociaux (CLSC-CS, Centres de réadaptation), à l'exception du Centre de réadaptation La Maison (dont nous avons échantillonné, parmi la liste de plus de 3 000 noms, une personne sur onze, dans chaque territoire de MRC). Sur la base de l'information dont nous disposions (le nom, le territoire de MRC de résidence ainsi que le numéro de téléphone), nous avons repéré et enlevé toutes les répétitions d'un même nom. Ainsi notre population initiale (1) comprend 2 653 personnes. De celles-ci, il y en a une certaine proportion que nous n'avons pas sollicitée (2). Il s'agit de personnes handicapées qui demeurent dans des milieux d'hébergement substitut. Ces milieux d'hébergement substitut accueillent

plusieurs personnes handicapées qui, la plupart du temps, ne sont pas en mesure de répondre elles-mêmes à une entrevue téléphonique. Dans ce cas, la personne répondante est la responsable du milieu d'hébergement substitut et celle-ci ne pouvait répondre à plus d'une entrevue concernant une personne handicapée dont elle s'occupe. Alors nous avons demandé à cette personne de répondre pour une des personnes que nous avons choisi au hasard parmi ses résidents et ses résidentes. Comme on peut le voir au tableau I, les personnes non sollicitées (2) représentent, au niveau régional, 13% de la population initiale. Parmi la population initiale, des personnes avaient déménagé, avaient changé de numéro de téléphone (et le nouveau numéro était inconnu) ou encore étaient décédées (3); à l'échelle régionale, elles représentent 12% de la population initiale. Parmi les personnes qui ont été contactées au téléphone, une faible proportion ne correspondait pas à nos critères (4) puisque les gens déclaraient ne souffrir d'aucune limitation, déficience ou handicap (1% de la population initiale) et d'autres personnes (2% de la population initiale) n'étaient pas en mesure de répondre à une entrevue téléphonique parce qu'elles ne parlaient pas le français (5).

Tableau 1.

De la population initiale aux personnes répondantes

	Abitibi-Témiscamingue	MRC				
		Abitibi	Abitibi-Ouest	Rouyn-Noranda	Témiscamingue	Vallée-de-l'Or
(1) Population initiale	2 653	354	412	627	391	869
(2) Non sollicité	356 (13%)	54 (15%)	31 (8%)	117 (19%)	19 (5%)	135 (16%)
(3) Décès, déménagement ou changement de numéro de téléphone	304 (12%)	24 (7%)	53 (13%)	61 (10%)	60 (15%)	106 (12%)
(4) Ne correspond pas à nos critères	26 (1%)	2 (0,5)	7 (2%)	3 (0,5%)	2 (0,5%)	12 (1%)
(5) Ne parle pas le français	51 (2%)	--	--	1	29 (7%)	21 (2%)
(6) Population éligible	1916	274	321	445	281	595
(7) Refus initial	367 (19%)	33 (12%)	71 (22%)	44 (10%)	40 (14%)	179 (30%)
(8) Refus lors de l'appel téléphonique	648 (34%)	114 (42%)	55 (17%)	206 (46%)	96 (34%)	177 (30%)
(9) Impossible à rejoindre	165 (9%)	16 (6%)	30 (9%)	51 (12%)	34 (12%)	34 (6%)
(10) Questionnaire rejeté	69 (4%)	9 (3%)	5 (2%)	22 (5%)	11 (4%)	22 (4%)
(11) Personnes répondantes	667 (35%)	102 (37%)	160 (50%)	122 (28%)	100 (36%)	183 (31%)

La population éligible à participer à l'étude (6) constitue le dénominateur sur lequel nous pouvons calculer le taux de réponse. Le refus initial (7) constitue une première cause de diminution du taux de réponse. Il s'agit du refus qui a été signifié directement par les usagers aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux ou aux groupes de personnes handicapées ou aux organismes de transport public adapté. Dans l'ensemble de la région, les refus initiaux représentent 19% de la population

éligible¹⁵. La proportion de refus initiaux plus élevée dans la MRC Vallée-de-l'Or peut être attribuable à deux raisons : d'une part, l'organisme de transport public adapté de la ville de Val-d'Or a adopté une procédure différente de celle convenue (la personne responsable a contacté elle-même par téléphone

¹⁵ Remarquons que dans la partie supérieure du tableau, soit les lignes (1) à (5), nous utilisons la population initiale (1) comme dénominateur afin de calculer les proportions, alors que dans la partie inférieure du tableau, soit les lignes (7) à (11), nous utilisons la population éligible (6) afin de calculer les proportions.

tous ses usagers et ses usagères afin de solliciter leur participation) et, d'autre part, le taux de refus initial des personnes qui recevaient des services du Centre de santé Vallée-de-l'Or était nettement plus bas que celui des autres CLSC-Centre de santé de la région.

La raison la plus importante de diminution du taux de réponse est le refus lors de l'appel téléphonique (8) dont la proportion représente, au niveau régional, 34% de la population éligible. Ce type de refus est composé de deux sous-ensembles. D'une part, les personnes contactées au téléphone par les agents et les agentes de recherche pouvaient signifier leur refus de participer à l'étude. D'autre part, l'étude sur le transport était réalisée en même temps qu'une autre étude portant sur les services de répit-dépannage, de gardiennage et les services de garde. À la fin de chaque entrevue téléphonique de cette étude, nous sollicitons la participation des personnes à l'étude sur les besoins de transport. Nous avons ainsi identifié les personnes qui déclaraient ne pas être intéressées à collaborer à cette seconde étude afin de ne pas les solliciter à nouveau. Les personnes qui déclaraient ne pas être intéressées à répondre à une entrevue sur les besoins de transport ont été incluses dans la catégorie des refus lors de l'appel téléphonique (8).

Dans l'ensemble de la région, 9% de la population éligible n'a pu être rejointe (9) au terme d'au moins trois tentatives d'appel

téléphoniques réalisées pendant des plages horaires distinctes (pendant le jour durant la semaine, le soir durant la semaine et pendant le jour durant la fin de semaine). Finalement, 4% des questionnaires ont été rejetés (10) parce qu'ils étaient trop incomplets ou que la qualité des renseignements recueillis étaient peu fiables à cause de problèmes auditifs importants, de problèmes cognitifs ou de problèmes de santé chez les personnes répondantes au moment de l'entrevue téléphonique.

Annexe 2.
Questionnaire

CODE : _____

Étude des besoins de transport
et de la satisfaction des services de transport adapté

ENTREVUE TÉLÉPHONIQUE

Lire la consigne de départ.

*Si la personne accepte de répondre au questionnaire,
inscrire le nom de la personne handicapée.*

Prénom de (X) : _____

Q 1) Quel âge a (X)? _____

Q 2) (X) est-il?

1. Un homme
2. Une femme

Q 3) (X) est-il (elle)?

1. Vous-même
2. Une personne dont vous êtes le père ou la mère
3. Une personne dont vous êtes le frère ou la sœur
4. Une personne dont vous êtes le conjoint ou la conjointe
5. Autre (Précisez) _____

*Si le choix de réponse est autre que 1' indiquer régulièrement à
la personne répondante que le questionnaire concerne la
situation de X et adapter les questions en conséquence.*

Les questions qui suivent portent sur la situation de (X). J'aimerais d'abord vous poser quelques questions au sujet de votre lieu de résidence.

Q 4) Dans quelle municipalité habitez-vous? _____

Q 5) Votre résidence est-elle située :

1. Le long d'une route principale
2. Dans un rang
3. Dans le village ou dans la ville

Q 6) Dans quel type de résidence demeurez-vous?

1. Dans un appartement (loyer) *Passez à la question 7*
2. Dans une maison unifamiliale *Passez à la question 8*
3. Autre (précisez) _____ *Passez à la question 8*

Q 7) Si vous demeurez dans un appartement, à quel étage celui-ci est-il situé?

1. Au rez-de-chaussée (niveau de la rue)
2. Au premier étage
3. Au second étage et plus
4. Au sous-sol

Q 8) Peut-on entrer facilement dans votre résidence avec un fauteuil roulant?

1. Oui
2. Non
3. Ne sait pas

J'aimerais vous poser quelques questions concernant la nature de votre déficience ou de vos limitations.

Q 9) Quelle est la nature de votre déficience ou de vos limitations?

Ne pas nommer tous les choix de réponse. Encercler toutes les situations qui s'appliquent. Le choix 9.1 concerne des personnes qui n'ont aucune autre déficience.

9.1 Aucune déficience spécifique
mais votre mobilité est réduite.

Passez à Q 11

9.2 Déficience ou limitation motrice

9.2.2 Paraplégie

9.2.3 Quadraplégie

9.2.4 Hémiplégie

9.2.5 Paralyse cérébrale

9.2.6 Polyomyélite

9.2.7 Sclérose en plaques

9.2.8 Ataxie de Friedreich

9.2.9 Dystrophie musculaire

9.2.10 Amputation

9.2.11 Autre, précisez _____

9.3 Déficience ou limitation organique
(épilepsie, fibrose kystique, etc)

9.4 Déficience visuelle

9.5 Déficience auditive

9.6 Déficience du langage ou de la parole

9.7 Déficience ou limitation émotionnelle

9.8 Déficience intellectuelle

9.9 Autre. Précisez : _____

Q 10) Depuis combien d'années votre principale déficience a-t-elle été diagnostiquée?

1. Moins d'un an
2. Entre 1 et 4 ans
3. Entre 5 et 9 ans
4. Dix ans et plus

Q 11) Pour vos déplacements, utilisez-vous?

Lire les choix de réponse dans cet ordre. Encercler une seule réponse, la principale.

- | | |
|---|----------------------|
| 1. Seulement un fauteuil roulant motorisé | <i>Passez à Q 12</i> |
| 2. Seulement un fauteuil roulant manuel | <i>Passez à Q 12</i> |
| 3. Un fauteuil roulant manuel et motorisé | <i>Passez à Q 12</i> |
| 4. Une marchette | <i>Passez à Q 13</i> |
| 5. Une ou des béquille(s) | <i>Passez à Q 14</i> |
| 6. Une ou des canne (s) | <i>Passez à Q 14</i> |
| 7. Un chien guide | <i>Passez à Q 15</i> |
| 8. Autre (Précisez) _____ | <i>Passez à Q 14</i> |
| 9. Aucun | <i>Passez à Q 15</i> |

Q 12) Lorsque vous faites une sortie, êtes-vous capable d'effectuer seul (e) un transfert du fauteuil roulant à la banquette d'un véhicule?

1. Oui 2. Non 3. Ne sait pas

Passez à Q 14

Q 13) Lorsque vous faites une sortie, êtes-vous capable

d'effectuer seul (e) un transfert de la marchette à la banquette d'un véhicule?

1. Oui 2. Non 3. Ne sait pas

Q 14) Votre déficience ou votre limitation nécessite-t-elle l'utilisation d'une rampe d'accès?

1. Oui 2. Non 3. Ne sait pas

J'aimerais maintenant vous poser des questions sur les moyens de transport que vous utilisez pour de courts trajets. Cela comprend les déplacements locaux pour vous rendre à un magasin ou à un travail, ainsi que les autres trajets de moins de 80 kilomètres (50 milles) pour vous rendre à la ville la plus près de chez vous.

Q 15) À cause de votre déficience ou limitation, avez-vous de la difficulté à quitter votre résidence pour de courts trajets?

1. Toujours *Passez à Q 16*
2. Souvent *Passez à Q 16*
3. Parfois *Passez à Q 16*
4. Jamais *Passez à Q 18*

Q 16) Êtes-vous restreint (e) ou confiné(e) à votre résidence?

1. Toujours *Passez à Q 17*
2. Souvent *Passez à Q 17*
3. Parfois *Passez à Q 17*
4. Jamais *Passez à Q 18*

Q 17) Quelles sont les raisons pour lesquelles vous ne quittez pas votre demeure?

- | | <u>Oui</u> | <u>Non</u> |
|--|------------|------------|
| 17.1 Il n'y a pas de service de transport adapté | (1) | (2) |
| 17.2 Vous utilisez des aides techniques qui ne sont pas portatives | (1) | (2) |

- | | | | |
|------|--|-----|-----|
| 17.3 | Vous ne vous sentez pas en sécurité lorsque vous quittez votre demeure | (1) | (2) |
| 17.4 | Personne n'est disponible pour vous accompagner | (1) | (2) |
| 17.5 | Vous avez besoin d'aide une fois rendu là où vous voulez vous rendre | (1) | (2) |
| 17.6 | Sortir aggrave votre problème de santé | (1) | (2) |
| 17.7 | Vous avez besoin d'aide pour sortir de chez vous | (1) | (2) |
| 17.8 | Vous ne voulez pas sortir | (1) | (2) |
| 17.9 | Autre, précisez : _____ | | |

Q 18) Avez-vous besoin d'être accompagné(e) pour effectuer de courts trajets?

1. Toujours
2. Souvent
3. Parfois
4. Jamais

Q 19) À cause de votre condition, avez-vous de la difficulté

comme passager à bord d'une automobile ou d'un taxi non adapté?

- | | |
|---------------------------------|----------------------|
| 1. Oui | <i>Passez à Q 20</i> |
| 2. Non | <i>Passez à Q 21</i> |
| 3. Ne voyage pas comme passager | <i>Passez à Q 21</i> |

Q 20) Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez à

l'utilisation d'une automobile ou d'un taxi non adapté?

- | | <u>Oui</u> | <u>Non</u> | <u>Ne s'applique pas</u> |
|--------------------------------------|------------|------------|--------------------------|
| 20.1 Monter ou descendre | (1) | (2) | (3) |
| 20.2 Manque d'espace pour les jambes | (1) | (2) | (3) |

- | | | | |
|--|-----|-----|-----|
| 20.3 Refus du véhicule de prendre une
personne handicapée | (1) | (2) | (3) |
| 20.4 Difficulté à téléphoner pour appeler le taxi | (1) | (2) | (3) |
| 20.5 Difficulté à l'informer de la destination | (1) | (2) | (3) |
| 20.6 Difficulté à effectuer le paiement | (1) | (2) | (3) |
| 20.7 Difficulté à se rendre au véhicule | (1) | (2) | (3) |
| 20.8 Absence d'une personne qui m'accompagne | (1) | (2) | (3) |
| 20.9 Attendre le véhicule | (1) | (2) | (3) |
| 20.10 Autre, précisez : _____ | | | |

Les deux questions suivantes ne s'adressent qu'aux personnes qui résident dans la ville de Rouyn-Noranda. Si ce n'est pas le cas, passez à Q23.

Q 21) À cause de votre condition, avez-vous de la difficulté comme passager à bord de l'autobus de transport en commun de la ville de Rouyn-Noranda?

- | | |
|---|----------------------|
| 1. Oui | <i>Passez à Q 22</i> |
| 2. Non | <i>Passez à Q 23</i> |
| 3. N'utilise pas le transport en commun | <i>Passez à Q 23</i> |

Q 22) Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez à l'utilisation de l'autobus de transport en commun de la ville de Rouyn-Noranda?

- | | <u>Oui</u> | <u>Non</u> | <u>Ne s'applique
pas</u> |
|--------------------------------|------------|------------|------------------------------|
| 22.1 Monter et descendre | (1) | (2) | (3) |
| 22.2 Garder l'équilibre | (1) | (2) | (3) |
| 22.3 Effectuer le paiement | (1) | (2) | (3) |
| 22.5 Se rendre à l'autobus | (1) | (2) | (3) |
| 22.6 Besoin d'être accompagné | (1) | (2) | (3) |
| 22.7 Méconnaissance de l'heure | (1) | (2) | (3) |
| 22.8 Autre, précisez : _____ | | | |

Q 23) Afin de répondre à vos besoins pour de courts trajets, à quelle fréquence devez-vous vous déplacer pour les motifs suivants?

MOTIFS	5 fois/ semaine	2 à 4 fois/ semaine	1 fois/ semaine	1 à 2 fois/ mois	1 à 11 fois/ an	Jamais
23.1 Travail	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
23.2 Études	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
23.3 Médical	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
23.4 Loisirs	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
23.5 Autre. Précisez:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

Q 24) Afin de répondre à vos besoins pour de courts trajets, devez-vous vous déplacer le jour ou le soir pour les motifs suivants?

MOTIFS	Surtout le jour	Surtout le soir	Autant le jour que le soir	Jamais
24.1 Travail	(1)	(2)	(3)	(4)
24.2 Études	(1)	(2)	(3)	(4)
24.3 Médical	(1)	(2)	(3)	(4)
24.4 Loisirs	(1)	(2)	(3)	(4)
24.5 Autre. Précisez :	(1)	(2)	(3)	(4)

Q 25) Afin de répondre à vos besoins pour de courts trajets, devez-vous vous déplacer la semaine ou la fin de semaine pour les motifs suivants?

MOTIFS	Surtout la semaine	Surtout la fin de semaine	Autant la semaine que la fin de semaine	Jamais
25.1 Travail	(1)	(2)	(3)	(4)
25.2 Études	(1)	(2)	(3)	(4)
25.3 Médical	(1)	(2)	(3)	(4)
25.4 Loisirs	(1)	(2)	(3)	(4)
25.5 Autre. Précisez :	(1)	(2)	(3)	(4)

Q 26) Actuellement, utilisez-vous les moyens de transport suivants pour vos déplacements sur de courts trajets?

(1) Toujours (2) Souvent (3) Parfois (4) Jamais (5) Ne s'applique pas

-
- 26.1 Votre véhicule personnel ou familial (1) (2) (3) (4) (5)
- 26.2 Le véhicule d'un particulier (famille, voisin, etc.) (1) (2) (3) (4) (5)
- 26.3 Un transporteur privé :Transport Nadeau (Amos) ou Transport Veillette (Abitibi-Ouest) (1) (2) (3) (4) (5)
- 26.4 Autobus Maheux (1) (2) (3) (4) (5)
- 26.5 Le service de transport adapté (1) (2) (3) (4) (5)
- 26.6 L'autobus du transport en commun (1) (2) (3) (4) (5)
- 26.7 L'autobus scolaire (1) (2) (3) (4) (5)
- 26.8 Le taxi (1) (2) (3) (4) (5)
- 26.9 Autre, précisez _____ (1) (2) (3) (4) (5)

J'aimerais maintenant vous poser des questions sur les moyens de transport que vous utilisez pour vos déplacements de plus de 80 kilomètres (50 milles) entre les villes de l'Abitibi-Témiscamingue.

Q 27) Afin de répondre à vos besoins, à quelle fréquence devez- vous vous déplacer entre les différentes villes de l'Abitibi-Témiscamingue pour les motifs suivants?

MOTIFS	5 fois/ semaine	2 à 4 fois/ semaine	1 fois/ semaine	1 à 2 fois/ mois	1 à 11 fois/ an	Jamais
25.1 Travail	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
27.2 Études	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
27.3 Médical	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
27.4 Loisirs	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
27.5 Autre. Précisez:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

Q 28) Actuellement, utilisez-vous les moyens de transport suivants pour vos déplacements entre les villes de l'Abitibi-Témiscamingue?

(1) Toujours (2) Souvent (3) Parfois (4) Jamais (5) Ne s'applique pas

-
- 28.1 Votre véhicule personnel ou familial (1) (2) (3) (4) (5)
- 28.2 Le véhicule d'un particulier
(famille, voisin, etc.) (1) (2) (3) (4) (5)
- 28.3 Un transporteur privé :Transport Nadeau
(Amos) ou Transport Veillette (Abitibi-Ouest) (1) (2) (3) (4) (5)
- 28.4 Autobus Maheux (1) (2) (3) (4) (5)
- 28.5 Le service de transport adapté (1) (2) (3) (4) (5)
- 28.6 Le transport inter-hospitalier (1) (2) (3) (4) (5)
- 28.7 Le taxi (1) (2) (3) (4) (5)
- 28.8 Autre, précisez _____ (1) (2) (3) (4) (5)

Q 29) Afin de répondre à vos besoins, à quelle fréquence devez-vous vous déplacer en-dehors de l'Abitibi-Témiscamingue pour les motifs suivants?

MOTIFS	Au moins 1 fois/semaine	1 à 2 fois/ mois	1 à 11 fois/ an	Jamais
29.1 Travail	(1)	(2)	(3)	(4)
29.2 Études	(1)	(2)	(3)	(4)
29.3 Médical	(1)	(2)	(3)	(4)
29.4 Loisirs	(1)	(2)	(3)	(4)
29.5 Autre. Précisez:	(1)	(2)	(3)	(4)

Certaines localités mettent un service de minibus adaptés à la disposition des personnes qui ont de la difficulté à se déplacer ou à utiliser le service local de transport en commun. Lorsqu'ils utilisent ce transport adapté, les gens peuvent appeler d'avance et demander qu'on passe les prendre.

Q 30) Un service de transport adapté dessert-il votre municipalité?

1. Oui 2. Non 3. Ne sait pas *Passez à Q34*

Q 31) Au cours de la dernière année, avez-vous utilisé le service de transport adapté au moins une fois?

1. Oui *Passez à Q 36*
2. Non *Passez à Q 32*

Q 32) Dans le passé, avez-vous déjà utilisé le service de transport adapté?

1. Oui *Passez à Q 33*
2. Non *Passez à Q 34*

Q 33) Pourquoi avez-vous cessé d'utiliser le service de transport adapté?

	<u>Oui</u>	<u>Non</u>
1. Je n'en avais plus besoin	(1)	(2)
2. J'ai déménagé	(1)	(2)
3. J'utilise d'autres moyens de transport	(1)	(2)
4. Je ne suis plus admissible au service de transport adapté	(1)	(2)
5. J'étais insatisfait du service offert	(1)	(2)
6. La présence des autres passagers me rendait mal à l'aise	(1)	(2)
7. Autre (précisez) _____		

Q 34) Présentement, estimez-vous avoir besoin du service de transport adapté?

1. Oui 2. Non 3. Ne sait pas

Q 35) Au cours de la dernière année, avez-vous présenté une demande pour être admis(e) au service de transport adapté?

1. Oui *Passez à Q54*
2. Non *Passez à Q54*
3. Ne sait pas *Passez à Q54*

Je vais maintenant vous poser quelques questions sur votre utilisation actuelle du service de transport adapté.

Q 36) Depuis combien de temps utilisez-vous le service de transport adapté?

1. Moins d'un an
2. Entre 1 et 4 ans
3. Entre 5 et 9 ans
4. Dix ans et plus

Q 37) Actuellement, à quelle fréquence utilisez-vous le service de transport adapté pour les motifs suivants?

MOTIFS	5 fois/ semaine	2 à 4 fois/ semaine	1 fois/ semaine	1 à 2 fois/ mois	1 à 11 fois/ an	Jamais
37.1 Travail	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
37.2 Études	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
37.3 Médical	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
37.4 Loisirs	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
37.5 Autre. Précisez:	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)

Q 38) Utiliseriez-vous le service de transport adapté plus souvent si :

Oui Non

- 38.1 Le service était disponible 24 heures sur 24 (1) (2)
- 38.2 Le service était disponible 7 jours sur 7 (1) (2)
- 38.3 On permettait à une personne de m'accompagner (1) (2)
- 38.4 Le service était moins cher (1) (2)
- 38.5 Le temps de réservation était plus court (1) (2)
- 38.6 Les trajets étaient moins longs (1) (2)
- 38.7 Le temps d'attente (aller et retour) était plus court (1) (2)
- 38.8 Autre raison : _____
- 38.9 Ne sait pas

Q 39) En général, pour les transports occasionnels, combien de temps à l'avance appelez-vous pour une demande de réservation de transport adapté?

1. 24 heures ou moins
2. 24 heures et plus
3. Jamais utilisé de transport occasionnel *Passez à Q 42*
4. Ne sait pas

Q 40) Au cours de la dernière année, pour les transports occasionnels, vous êtes-vous déjà fait refuser une réservation de transport adapté?

1. Aucun refus *Passez à Q 42*
2. De 1 à 5 refus
3. De 6 à 10 refus
4. Plus de 10 refus
5. Jamais utilisé de transport occasionnel *Passez à Q 42*

Q 41) Quelles sont les principales raisons pour lesquelles vous vous êtes fait refuser une réservation de transport occasionnel?

1. Je n'ai pas appelé assez tôt
2. Mon déplacement n'était pas jugé prioritaire
3. Il n'y avait plus de places dans le véhicule
4. Le service n'était pas offert pour les heures demandées
5. Le service n'était pas offert pour les jours demandés
6. Il manquait de minibus
7. Autre, précisez : _____

Les questions suivantes concernent votre satisfaction à l'égard des services de transport adapté. Nous vous rappelons que ce questionnaire est confidentiel et anonyme et qu'aucune information personnelle ne sera transmise aux transporteurs.

Q 42) En général, lorsque vous appelez le transporteur pour une demande de service, est-il très facile, facile, difficile ou très difficile de rejoindre le service?

1. Très facile
2. Facile
3. Difficile
4. Très difficile
5. Ne s'applique pas

Q 43) Lorsque vous appelez le transporteur, êtes-vous très satisfait(e), satisfait(e), insatisfait(e) ou très insatisfait(e) du personnel qui répond à l'accueil?

1. *Très satisfait (e)*
2. Satisfait (e)
3. Insatisfait (e)
4. Très insatisfait (e)
5. Ne s'applique pas

Q 44) En général, le service actuel vous permet-il toujours, souvent, parfois ou jamais de respecter vos rendez-vous ou vos horaires?

1. Toujours
2. Souvent
3. Parfois
4. Jamais
5. Ne s'applique pas

		Q 45) En général, lorsque le véhicule vient vous chercher, à quel moment arrive-t-il?	Q 46) En général, arrivez-vous à temps à votre destination?
À l'heure prévue		(1)	(1)
Plus tôt que prévu	5-10 minutes	(2)	(2)
	10 – 30 minutes	(3)	(3)
	Plus de 30 minutes	(4)	(4)
Plus tard que prévu	5 –10 minutes	(5)	(5)
	10- 30 minutes	(6)	(6)
	Plus de 30 minutes	(7)	(7)
Ne sait pas		(8)	(8)

Q 47) En général, combien de temps demeurez-vous dans le minibus pendant votre trajet aller ou retour?

1. Moins de 15 minutes
2. De 15 à 30 minutes
3. De 30 minutes à 1 heure
4. Plus d'une heure
5. *Ne sait pas*

Q 48) En général, êtes-vous très satisfait (e), satisfait (e), insatisfait(e) ou très insatisfait (e) des points suivants?

Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne sait pas		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
48.1	L'accueil du chauffeur	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
48.2	La politesse du chauffeur	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
48.3	L'embarquement dans le minibus	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
48.4	La vitesse du véhicule	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
48.5	Le freinage du véhicule	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
48.6	Les autres passagers du minibus (comportements, type de handicap, etc.)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
48.7	Autre. Précisez _____	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Q 49) Dans le véhicule, dans quelle mesure vous sentez-vous en sécurité par rapport aux éléments suivants?

	Très en sécurité	En sécurité	Peu en sécurité	Très peu en sécurité	Ne s'applique pas
49.1) L'embarquement ou le débarquement sur la plate-forme	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
49.2) La solidité des attaches pour le fauteuil roulant	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
49.3) La ceinture de sécurité	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
49.4) L'état des minibus	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
49.5) La façon de conduire du chauffeur	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Q 50) Au cours de la dernière année, vous est-il arrivé (e) d'avoir fait une réservation et d'avoir été oublié(e) par le service de transport adapté?

1. *Jamais*
2. *De 1 à 4 oublis*
3. *De 5 à 10 oublis*
4. *Plus de 10 oublis*
5. *Ne sait pas*
6. *Ne s'applique pas*

Q 51 Au cours de la dernière année, vous est-il arrivé d'avoir fait une réservation pour le transport adapté et d'avoir oublié d'annuler votre réservation?

1. *Oui*
2. *Non*
3. *Ne sait pas*

Q 52) En général, diriez-vous que vous connaissez beaucoup, bien, peu ou très peu le fonctionnement du service de transport adapté?

1. *Beaucoup*
2. *Bien*
3. *Peu*
4. *Très peu*

Q 53) En général, concernant le service de transport adapté, diriez-vous que vous êtes très satisfait(e), satisfait(e), insatisfait(e) ou très insatisfait(e)?

1. *Très satisfait (e)*
2. *Satisfait (e)*
3. *Insatisfait (e)*
4. *Très insatisfait (e)*

Les questions suivantes ne concernent pas le service actuel de transport adapté mais portent plutôt sur de nouveaux services qui pourraient être développés.

Q 54) Pour vos déplacements dans la municipalité où vous résidez avez-vous des besoins de transport qui ne sont pas satisfaits en raison :

	<u>Oui</u>	<u>Non</u>	<u>Ne sait pas</u>
54.1 Des horaires	(1)	(2)	(3)
54.2 Des endroits desservis	(1)	(2)	(3)
54.3 Du coût	(1)	(2)	(3)
54.4 Autre (précisez) _____			

Q 55) Pour vos déplacements entre les villes de l'Abitibi-Témiscamingue avez-vous des besoins de transport qui ne sont pas satisfaits en raison

	<u>Oui</u>	<u>Non</u>	<u>Ne sait pas</u>
55.1 Des horaires	(1)	(2)	(3)
55.2 Des endroits desservis	(1)	(2)	(3)
55.3 Du coût	(1)	(2)	(3)
55.4 Autre (précisez) _____			

Q 56) Pour vos déplacements dans les municipalités avoisinantes avez-vous des besoins de transport qui ne sont pas satisfaits en raison :

	<u>Oui</u>	<u>Non</u>	<u>Ne sait pas</u>
56.1 Des horaires	(1)	(2)	(3)
56.2 Des endroits desservis	(1)	(2)	(3)
56.3 Du coût	(1)	(2)	(3)
56.4 Autre (précisez) _____			

Q 57) Pour vos déplacements en dehors de l'Abitibi-Témiscamingue avez-vous des besoins de transport qui ne sont pas satisfaits en raison

	<u>Oui</u>	<u>Non</u>	<u>Ne sait pas</u>
57.1 Des horaires	(1)	(2)	(3)
57.2 Des endroits desservis	(1)	(2)	(3)
57.3 Du coût	(1)	(2)	(3)
57.4 Autre (précisez) _____			

Q 58) Quel est le montant d'argent maximal que vous seriez prêt à dépenser par mois pour vos déplacements :

	\$
58.1) Dans la municipalité	
58.2) Entre les municipalités en Abitibi-Témiscamingue	
58.3) En-dehors de l'Abitibi-Témiscamingue	

Q 59) Pour vos déplacements dans la municipalité, utiliseriez-vous un taxi adapté si un tel service était offert?

1. Oui 2. Non 3. Ne sait pas

Q 60) Avez-vous des commentaires ou des suggestions à faire concernant les services de transport?

Finalemment, je vais vous poser quelques questions d'ordre général concernant (X).

Q 61) Quelle est votre principale source de revenu (de X)?

1. Travail rémunéré plus de 30 heures par semaine
2. Travail rémunéré moins de 30 heures par semaine
3. Chômage
4. Sécurité du revenu

- 5. Retraite
- 6. Autre, précisez _____
- 7. Aucun revenu

Les deux questions suivantes (Q 62 et Q 63) ne concernent pas les ressources de type familial (RTF) ou familles d'accueil, les ressources intermédiaires (RI) ou de foyers de groupe. Si c'est le cas, passez à Q 64.2.

Dans les autres cas : après Q 63 passez à Q 64.1

Q 62) Combien de personnes demeurent avec vous (dans le même logement)(en excluant le répondant) : _____

Q 63) Nous avons besoin, à des fins purement statistiques, de renseignements sur les revenus de votre foyer. Nous rappelons que toutes vos réponses demeureront anonymes et seront traitées en toute confidentialité.

Quelle catégorie décrit le mieux le revenu total de tous les membres de votre foyer, avant impôts, l'an dernier?

- 1. Moins de 10 000 \$
- 2. 10 000 \$ à 19 999 \$
- 3. 20 000 \$ à 29 999 \$
- 4. 30 000 \$ à 39 999 \$
- 5. 40 000 \$ à 49 999 \$
- 6. 50 000 \$ à 59 999 \$
- 7. 60 000 \$ à 79 999 \$
- 8. 80 000 \$ à 99 999 \$
- 9. 100 000 \$ et plus \$
- 10. Ne sait pas

Q 64) Seriez-vous intéressé à répondre éventuellement à un questionnaire concernant :

	<u>Oui</u>	<u>Non</u>
64.1) Les services de répit, dépannage, gardiennage et services de garde	(1)	(2)
64.2) Les activités de jour et les loisirs	(1)	(2)

MERCI BEAUCOUP DE VOTRE COLLABORATION

