

PENSEZ AUTREMENT EN ADRESSANT LES ZONES DE COLLABORATION : UNE PRATIQUE INSPIRANTE POUR LA MOBILITÉ EN RURALITÉ

FAITS SAILLANTS

- *Les partenaires en mobilité de la MRC de Montmagny ont développé une vision commune pour répondre aux défis du transport rural.*
- *Une collaboration fondée sur la confiance et le partage d'expertises a permis de structurer les zones de collaboration entre le centre d'action bénévole (CAB) et le service de transport adapté/collectif.*
- *Plusieurs constats ont été partagés, dont l'importance de la mobilité pour le maintien à domicile, l'accès aux soins et la participation sociale des aînés.*
- *Une analyse approfondie de l'offre actuelle a permis d'identifier des zones d'amélioration telles que les doublons de services, les vides de services et les limites d'accès pour les clientèles qui nécessitent un accompagnement.*
- *Des solutions concrètes ont été mises en place pour adresser le premier et le dernier kilomètre qui représentent le plus grand défi pour rejoindre les populations vulnérables.*
- *Le projet repose sur une démarche agile, collaborative et centrée sur les besoins de la population.*

MISE EN CONTEXTE

Le transport en milieu rural représente un défi majeur pour de nombreuses régions. Afin d'y répondre, plusieurs territoires ont mis en place des mécanismes de concertation. Dans la MRC de Montmagny, le Centre d'action bénévole (CAB) de Montmagny-L'Islet en collaboration avec le service de transport adapté/collectif a choisi d'adopter une approche proactive et axée sur l'action. Après avoir constaté que le statu quo à long terme n'était pas viable, ils ont misé sur une démarche structurée et ont uni leurs forces pour offrir à la population une solution intégrée tout en conjuguant les défis propres à chacune de leur organisation.

OBJECTIFS

La démarche, basée sur un processus agile, a permis de :

- Développer une vision commune;
- Identifier les « trous de services » et les obstacles;
- Trouver des solutions ancrées dans la complémentarité des rôles et des missions
- Expérimenter de nouvelles trajectoires
- Améliorer les processus

LES RÉSULTATS D'UNE DÉMARCHE CONCERTÉE

Développer une vision commune

Les partenaires en mobilité de la région de Montmagny ont engagé une réflexion commune sur l'avenir de leurs services, en tenant compte des défis posés par le vieillissement de la population et des limites à offrir les services dans leur forme actuelle, notamment le vieillissement des bénévoles, l'augmentation des besoins et les longues distances à parcourir.

Dans cet esprit, les directions des deux organismes ont choisi de s'unir autour d'un principe le développement de nouveaux services repose sur la collaboration. Conscients des obstacles importants liés au transport en milieu rural, ils ont adopté une approche fondée sur la confiance mutuelle, la transparence, le partage d'expertises, la mise en commun de certaines ressources, ainsi qu'une communication claire et structurée autour d'objectifs précis. Ces éléments constituent les fondations d'une collaboration pleine et entière entre les deux organisations.

Ensemble, ils ont partagé les principaux constats suivants :

- La nécessité d'avoir accès à des services de transports fiables, sécuritaires, viables et abordables pour l'ensemble du territoire de Montmagny.
- Ils reconnaissent l'importance de la mobilité en milieu rural, notamment pour favoriser le maintien à domicile, encourager la participation sociale des personnes âgées, faciliter l'accès aux services de santé, préserver l'autonomie fonctionnelle des aînés et alléger le fardeau des proches aidants.
- Ils constatent que leurs organismes poursuivent des objectifs communs en matière de mobilité, tout en étant complémentaires dans leurs approches et leurs services. Animés par une volonté de collaboration, ils souhaitent éviter toute forme de rivalité, notamment en ce qui concerne l'allocation des ressources financières, et privilégient une approche concertée et centrée sur les besoins de leur population.

Les « trous de services » et les obstacles dans l'offre actuelle

Pour amorcer la démarche réflexive, les directions, soutenues par leurs équipes, ont d'abord analysé l'offre de services actuelle, les besoins de la population ainsi que les particularités du territoire à desservir, en lien avec la géographie du territoire, les grands axes routiers et les volumes de déplacements. Ils ont ensuite identifié les principaux points de convergence entre leurs services et les destinations desservies tout en tenant compte des lois, politiques et règlements en vigueur. Ils ont également revisité leur parcours organisationnel et leurs projets antérieurs, en partageant les apprentissages réalisés tant de leurs réussites que de leurs échecs.

À l'issue de la démarche, l'équipe a pu cerner plusieurs zones d'amélioration, identifier les causes sous-jacentes et mettre en lumière les forces pouvant soutenir l'élaboration de solutions concrètes. Trop souvent, les discussions s'orientent rapidement vers des solutions sans que les problématiques aient été pleinement explorées ou se limitent aux contraintes déjà bien connues du transport en région.

Dans ce contexte, l'équipe a jugé essentiel de prendre le temps d'approfondir les causes fondamentales des enjeux identifiés. Cette approche permet non seulement de mieux comprendre les dynamiques en jeu, mais aussi de concevoir des solutions pertinentes et adaptées aux réalités du territoire.

Les zones d'amélioration identifiées

- Doublons dans les destinations et les routes parcourues
- Distances longues pour des bénévoles
- Approche en accompagnement des clientèles vulnérables limitant l'accès au transport collectif/adapté
- Diminution et vieillissement des bénévoles dans certaines municipalités
- Trajectoires fixes VS trajectoires personnalisées
- Doublons dans l'inscription aux services
- Temps d'attente des bénévoles
- Encadrement 1 :1 dans le transport bénévole

Plusieurs défis étaient autour du premier et du dernier kilomètre, incluant l'accompagnement jusqu'au bureau du professionnel.

Recherche, proposition de solutions et expérimentation

La recherche de solutions s'est inscrite dans une démarche itérative, structurée autour de plusieurs cycles de résolution de problèmes et impliquant activement les parties prenantes. Qualifiée « d'agile », cette approche a permis de tester des idées auprès d'acteurs clés du territoire, de recueillir leurs retours, puis de bonifier les propositions en fonction des besoins et des réalités du terrain.

Des solutions concrètes qui permettent de valoriser les services dans une logique de complémentarité:

- 1) Afin de faciliter les déplacements vers les points d'embarquement du transport collectif et adapté, le CAB a mis en place des mesures visant à simplifier l'accès pour les usagers. Cette approche favorise notamment l'accompagnement des aînés vulnérables de la maison vers les points d'embarquement et vice versa. De plus, cette mesure permet de répondre aux contraintes des longues distances qui pouvaient freiner l'implication des bénévoles.
- 2) Au centre hospitalier (CH), un bénévole est présent sur demande pour accueillir les usagers vulnérables du transport collectif, les orienter à l'intérieur de l'établissement et ainsi faciliter leurs déplacements. Cela permet également aux bénévoles déjà présents au CH de contribuer activement durant les périodes d'attente ou simplement s'inscrire comme bénévole pour l'accueil et accompagnent au rendez-vous, favorisant le recrutement et la rétention des bénévoles. Un arrimage a été fait entre le CAB et la direction du RLS favorisant une cohabitation harmonieuse.
- 3) La logistique des transports offerts et le processus d'inscription ont été revus, simplifiés et unifiés, lorsque possible. Le CAB assume également un accompagnement administratif des usagers lorsque ces derniers ont peu de ressources pour compléter la démarche.
- 4) Les critères d'accès au transport collectif/adapté ont été revus en fonction d'accueillir une clientèle fragilisée ou en grande perte d'autonomie. Une vision commune et démocratisée de l'accès au transport a été adoptée entre les organismes partenaires.
- 5) De plus, si un usager ne peut pas attendre le retour en autobus, un transport alternatif assuré par le CAB peut être planifié.
- 6) Une entente formelle entre les partenaires encadre les pratiques pour le respect de la confidentialité.

Des solutions qui font place à un partenariat renouvelé et intégré.

Amélioration continue et rétroaction

Les partenaires poursuivent l'implantation du projet en bonifiant les services et les conditions de réalisation. À titre d'exemples, mentionnons l'identification d'un local au centre hospitalier pour les bénévoles du Centre d'action bénévole (CAB), ainsi que des communications plus soutenues visant à mieux faire connaître l'initiative.

Parmi les indicateurs observés, notons :

- **Une augmentation significative du nombre de références et d'accompagnements** des personnes aînées vers le service de transport collectif.
- **Une diminution des refus d'admission**, attribuable à une meilleure orientation des usagers.
- **Une satisfaction élevée des usagers**, qui rapportent une réduction de leur niveau d'anxiété à leur arrivée au centre hospitalier et une amélioration de leur sentiment d'autonomie.
- **Une plus grande aisance des intervenants à référer les usagers**, témoignant d'une meilleure compréhension et appropriation du service.

Malgré les défis qui demeurent, les partenaires expriment un sentiment de soutien accru dans la recherche de solutions, renforçant ainsi la dynamique collaborative du projet.

CONDITIONS DE SUCCÈS

Une telle démarche repose sur une maturité de concertation qui dépasse les intérêts individuels de chaque organisme. Elle s'inscrit dans une dynamique collective, centrée sur les besoins de la population et portée par une vision du « nous ».

Coconstruire exige un climat de confiance, une transparence dans les échanges, ainsi qu'une posture de leadership ouverte, capable de penser autrement. Ce leadership ne se limite pas à des considérations de gains ou de pertes pour un organisme, mais s'ancre dans une volonté de bâtir ensemble, pour le bien commun. Elle privilégie la complémentarité des forces, la reconnaissance mutuelle et la mise en commun des ressources pour répondre de manière humaine aux besoins du milieu.

La solution pourrait rapidement être rendue exportable à l'ensemble des MRC. Toutefois, c'est la **démarche** qui a permis de structurer les zones de collaboration et de faire émerger des solutions pertinentes. En misant sur le processus et la recherche des causes racines, les partenaires ont pu construire une vision commune et générer des réponses cohérentes aux problématiques énoncées.

POUR EN SAVOIR PLUS

PERSONNE-RESSOURCE

Martin Picard
directeur général
Centre d'action bénévole des MRC de Montmagny et de L'Islet

AUTRES RENSEIGNEMENTS

VALIDATION DE LA SYNTHÈSE DE PRATIQUE

Martin Picard

Directeur général du CAB Montmagny L'Islet

4 octobre 2025

