

---

---

---

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE  
UTACQ

2024

# TABLE DES MATIÈRES

MOT DU PRÉSIDENT .....	4
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE .....	5
MOT DE LA COORDONNATRICE ADMINISTRATIVE .....	6
1. VOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION .....	7
2. LE MEMBERSHIP .....	8
3. COMMUNICATIONS & PARTENARIATS .....	8
3.1. L'INFOLETTRE DE L'UTACQ.....	8
3.2. LE SITE INTERNET .....	9
3.3. LES PARTENARIATS.....	9
4. LES FINANCES DE L'UTACQ.....	10
5. LES COMITÉS DE L'UTACQ.....	11
6. PLAN ACTIONS – POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE .....	12
7. AGA.....	13
8. PARCOURS.....	13
9. SOUTIEN AUX MEMBRES .....	13
10. DES SERVICES POUR VOUS!.....	14

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

2024

## MOT DU PRÉSIDENT

Chers partenaires, collaborateurs et amis,

L'année écoulée a été marquée par des défis, mais aussi par de belles avancées que nous sommes fiers de partager avec vous dans ce rapport annuel. Grâce à l'engagement indéfectible des membres du conseil, de notre équipe et de nos partenaires, nous avons su garder le cap et renforcer notre impact à plusieurs niveaux.



### **Un impact tangible auprès de nos membres**

Nous avons bonifié notre calendrier de formations, en le rendant plus complet et mieux adapté aux besoins des différents organismes de transport. Notre participation aux travaux du Comité consultatif sur le transport des personnes en situation de handicap a également permis de faire évoluer le Programme de subvention au transport adapté (PSTA), afin qu'il reflète mieux les réalités des territoires en dehors des grands centres. Cet impact se manifeste aussi dans le soutien quotidien que nous offrons : Josée et Patricia répondent chaque semaine à des centaines de courriels et de questions de votre part — un accompagnement essentiel et apprécié.

### **Un impact auprès de nos partenaires**

En septembre, nous avons eu l'opportunité de faire entendre notre voix lors d'un atelier politique sur le transport des personnes, dans le cadre du congrès de la Fédération québécoise des municipalités. Ce fut une occasion en or de sensibiliser des élus de toutes les régions à notre réalité. En octobre, Josée a contribué comme membre du jury des Prix Guy-Chartrand, organisés par Trajectoire Québec — une autre façon de valoriser l'excellence dans notre domaine.

Nous avons aussi participé activement aux travaux liés au Projet pilote des passerelles d'admissibilité au transport adapté, piloté par le MTMD. Notre collaboration régulière avec la FQM et l'UMQ témoigne de notre crédibilité et de la reconnaissance grandissante de notre expertise en matière de transport adapté et collectif.

### **Un passage de flambeau**

Alors que le mois de mai 2025 débute, l'heure est venue pour moi de tourner une page importante. Je quitte définitivement le conseil d'administration avec la conviction profonde d'avoir toujours œuvré dans le meilleur intérêt de notre association, fidèle aux valeurs qui nous rassemblent et à l'écoute des aspirations de la majorité de nos membres.

Le chemin parcouru ensemble témoigne de notre engagement collectif et de notre volonté de faire progresser le transport adapté et collectif au Québec. Bien que plusieurs défis restent à relever, nous avons franchi des étapes importantes, dont nous pouvons être fiers.

Je tiens à remercier chaleureusement toutes les personnes avec qui j'ai eu le privilège de collaborer. Votre confiance, vos idées, vos critiques constructives et votre passion ont été une source constante d'inspiration.

Je quitte mes fonctions avec une grande sérénité, convaincu que l'association est entre de bonnes mains pour poursuivre son évolution.

Avec toute mon amitié,

**Marc-André Avoine**  
**Président**

## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



L'année écoulée a été, une fois encore, marquée par des défis importants, mais aussi par de belles réussites collectives. Grâce à l'engagement de notre équipe, le soutien indéfectible de nos partenaires, et la confiance que vous nous accordez, nous avons pu poursuivre notre mission avec détermination et agilité.

Je tiens à souligner l'engagement déterminé de notre Union à promouvoir, défendre et développer les intérêts professionnels, économiques, sociaux et éthiques de nos membres.

Plusieurs de nos membres ont déployé des efforts significatifs pour adapter leurs services aux évolutions récentes. Nous souhaitons vous rappeler que notre soutien est disponible si vous en avez besoin. Nous serions ravis de vous fournir nos conseils afin de vous accompagner.

En 2024, nous avons su innover, renforcer notre impact et élargir notre portée. Que ce soit par le biais de nos rencontres avec les partenaires municipaux, de notre notoriété ou de la qualité de nos diverses formations, chaque action entreprise a été guidée par notre volonté de répondre aux besoins de nos membres. Depuis plusieurs années, nous constatons une diminution des disparités entre les différents services offerts. L'Union continue de s'employer pour garantir une cohérence à l'échelle québécoise dans le domaine du transport adapté et collectif.

Je tiens à remercier chaleureusement notre coordonnatrice administrative Josée Côté pour son dévouement ainsi que notre conseil d'administration, pour leur travail exemplaire. Leur expertise, leur passion et leur engagement sont au cœur de notre réussite.

Je tiens également à saisir cette opportunité pour remercier notre président Marc-André, dont l'engagement remarquable tout au long des années mérite d'être reconnu et mis en avant. Tu vas nous manquer.

Alors que nous regardons vers l'avenir, nous restons plus que jamais mobilisés pour faire face aux enjeux à venir et poursuivre notre engagement avec ambition et intégrité.

Merci de faire partie de cette aventure.

Avec toute ma reconnaissance,

**Patricia Auger**  
**Directrice générale UTACQ**

## MOT DE LA COORDONNATRICE ADMINISTRATIVE



Chers membres,

C'est un plaisir pour moi de répondre efficacement à vos questions et préoccupations en matière de transport adapté et collectif avec l'inestimable soutien et connaissances de Patricia.

Je saisis l'occasion pour exprimer mes félicitations et souhaiter une bonne continuation de carrière à notre président qui malheureusement nous quitte pour de nouveaux défis. Marc-André, ton départ est une grande perte pour l'Union ainsi que pour l'équipe permanente, J'ai énormément appris à tes côtés, tu vas nous manquer...

Mes remerciements aux bénévoles du conseil d'administration pour leur collaboration et leur grande disponibilité pour me soutenir dans la réalisation des projets qui sont sous ma responsabilité.

En conclusion, je tiens à remercier tous les membres pour la confiance que vous m'accordez.

**Josée Côté**  
**Coordonnatrice administrative**

## 1. VOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au cours de l'année 2024, votre conseil d'administration s'est réuni à dix (10) reprises.

Lors de ces rencontres, les membres du conseil se sont activement investis dans les travaux de l'un ou de plusieurs comités, chacun étant rattaché à l'une des cinq grandes thématiques inscrites au plan d'action adopté lors de l'assemblée générale annuelle de mai 2024.



Monsieur Marc-André Avoine  
**Président**  
Directeur du Service des transports – MRC de Montcalm



Madame Lise Sauvageau  
**Vice-Présidente**  
Directrice générale de Transport La Promenade



Monsieur Simon Berthiaume  
**Trésorier**  
Directeur général STC Pierre de Saurel



Madame Anne Villeneuve  
**Secrétaire**  
Directrice générale Transport adapté et collectif du Témiscamingue



Madame Maude Bernier  
**Administrateur**  
Directrice générale Société de transport de Rimouski



Madame Céline Perrier  
**Administratrice**  
Directrice générale TAC Antoine-Labelle



Madame Helene Turgeon  
**Administratrice**  
Agente de développement au transport - MRC de Memphrémagog

## 2. LE MEMBERSHIP

À la fin de l'année 2024, notre association comptait 84 membres, ce qui fait de l'Union le regroupement ayant le plus grand nombre d'organisations gestionnaires de transport adapté et collectif au Québec.

Nous avons également eu le plaisir d'accueillir de nouveaux gestionnaires au cours de la dernière année et au début de 2025. Nous leur souhaitons chaleureusement la bienvenue dans le vaste et passionnant univers du transport des personnes ! Malgré un contexte parfois complexe, ces nouveaux acteurs ont su relever les défis avec brio.

Élaboré par l'UTACQ, le Manuel du gestionnaire ainsi que la formation qui l'accompagne ont joué un rôle clé dans leur intégration, en leur offrant un soutien concret et structurant pour assumer efficacement leurs nouvelles fonctions.

## 3. COMMUNICATIONS & PARTENARIATS

L'un des mandats fondamentaux de l'UTACQ est d'informer ses membres tout en restant à l'écoute de leurs préoccupations. Pour ce faire, plusieurs outils sont mis à leur disposition, notamment l'infolettre, les appels à tous et le site Internet.

Afin de défendre efficacement les intérêts de nos membres, il est essentiel de continuer à adopter une approche proactive et stratégique pour influencer les instances gouvernementales, les autorités municipales, les médias et l'opinion publique. Comme par le passé, cette orientation a guidé l'ensemble de nos actions en 2024.

Servir nos membres, c'est aussi agir activement sur notre environnement. Cela exige de notre part un leadership éclairé et, de la vôtre, un engagement soutenu et une implication dynamique.

### 3.1. L'INFOLETTRE DE L'UTACQ

Cette année, notre infolettre a été entièrement revisitée avec un nouveau design et l'ajout d'une section dédiée aux Ressources humaines.

Publiée douze (12) fois dans l'année, l'Infolettre est diffusée aux destinataires suivants :

- les membres de l'Union,
- les représentants du ministère des Transports (au central et en région),
- les commanditaires actuels et potentiels,
- et nos autres partenaires.

Notre Infolettre est également transmise à toute personne intéressée qui en fait la demande.

Outre ce moyen de communication, l'Union fait parvenir à ses membres toute information pertinente par voie électronique afin de vous tenir informés des dernières actualités du secteur.

Nous vous rappelons que vous pouvez à tout moment nous contacter pour les dossiers nous concernant.

## 3.2. LE SITE INTERNET

Le site Internet de l'UTACQ demeure une ressource précieuse pour nos membres. La section « Nouvelles » est régulièrement mise à jour et les informations qui y figurent sont également reprises dans notre infolettre mensuelle. Une veille active est effectuée afin de refléter l'actualité du réseau. N'hésitez pas à nous transmettre vos nouvelles pour qu'elles puissent y être partagées !

La section « [Espace membre](#) », sécurisée, offre un accès privilégié à une multitude d'outils de formation :

- Sur le logiciel Parcours
- Pour les chauffeurs d'autobus et de taxis
- Concernant l'utilisation sécuritaire des plateformes élévatrices
- Ainsi que sur les lois, politiques et informations pertinentes à la pratique

Une ressource abondante en documentation et informations est à la disposition des membres.

Cette section a récemment été bonifiée grâce à l'ajout d'un moteur de recherche, facilitant la navigation et l'accès aux documents. Si vous avez des difficultés à vous y connecter, n'hésitez pas à contacter Josée Côté à l'adresse suivante : [info@utacq.com](mailto:info@utacq.com) ou par téléphone au 418 688-3695.

La section « [Guides et outils](#) » propose, quant à elle, des documents essentiels sur l'Union, l'admissibilité au transport adapté, les politiques gouvernementales en vigueur, et bien plus encore.

**IMPORTANT** : Si votre organisation change d'adresse ou de numéro de téléphone, merci de nous en informer rapidement afin que nous puissions maintenir à jour le répertoire des membres disponible sur notre site : [www.utacq.com](http://www.utacq.com).

## 3.3. LES PARTENARIATS

Nous avons voulu rester fidèles à la vision exprimée par les participants lors de la consultation pour élaborer le plan stratégique. C'est pourquoi le conseil d'administration a poursuivi le travail en se rapprochant davantage des regroupements municipaux (FQM, UMQ), des organismes du milieu (ARUTAQ, Trajectoire Québec, COPHAN, OPHQ) et du cabinet de la ministre des Transports et de la Mobilité durable.

Maintenir de bonnes relations avec ces partenaires permet à l'Union d'exprimer efficacement son opinion lorsque les enjeux touchent les membres de l'organisme.

En complément d'un contact régulier tout au long de l'année, des discussions intensives ont eu lieu sur ces sujets majeurs :

- diffusion et disponibilité des programmes d'aides
- versement des subventions
- projet de réforme législative
- projet de recommandation sur la reconnaissance des chiens d'assistance

## 4. LES FINANCES DE L'UTACQ

Étant donné que la contribution du MTMD et des membres au fonctionnement de l'Union n'est pas suffisante, nous devons envisager d'autres solutions dans les années à venir afin de nous permettre de mieux vous accompagner.

Merci à nos membres pour leur adhésion et aux commanditaires pour leur participation. Ces différentes contributions permettent à l'UTACQ d'embaucher les ressources pour vous soutenir en cas de besoin et d'assurer un suivi constant des différents dossiers.

Découvrez nos partenaires 2024 :



## 5. LES COMITÉS DE L'UTACQ

L'Union est présente sur quelques comités et groupes de travail afin d'être cohérent avec notre plan stratégique, le conseil d'administration désigne chaque année des personnes responsables de différents dossiers ou comités.

### Composition des différents comités

	Description	2024-2025
1	<b>Développement des compétences</b>	<b>Lise Sauvageau</b> Patricia Auger Simon Berthiaume  Josée Côté
2	<b>Capacité des programmes d'aides financières à favoriser la mobilité sur les territoires et stratégies en découlant</b>	<b>Marc-André Avoine</b> Simon Berthiaume Anne Villeneuve  Josée Côté
3	<b>Optimisation des opérations</b>	<b>Patricia Auger</b> Simon Berthiaume Céline Perrier Lise Sauvageau Anne Villeneuve  Josée Côté
4	<b>Électrification en mobilité collective des personnes.</b>	<b>Marc-André Avoine</b> Lise Sauvageau  Josée Côté
5	<b>Promotion et communication</b>	<b>Patricia Auger</b> Marc-André Avoine Anne Villeneuve Simon Berthiaume Maude Bernier  Josée Côté

## 6. PLAN ACTIONS – POSITIONNEMENT STRATÉGIQUE

Au cours de l'année 2024, les travaux liés aux différentes thématiques du plan d'action ont été lancés. Les comités responsables de ces thématiques sont principalement composés de membres du conseil d'administration, mais tous les membres intéressés sont chaleureusement invités à s'y joindre en fonction de leurs champs d'intérêt et de leur expertise.

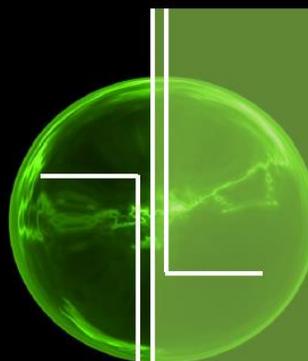
### Quelques réalisations 2024

- Préparation d'un Rapport annuel de déplacements (STA) compilation des statistiques des membres
- Diffusion et disponibilité des programmes d'aides
- Projet de réforme législative
- Projet de recommandation sur la reconnaissance des chiens d'assistance
- Calendrier de formations 2024-2025

Au cours des formations de 2024, nous avons accueilli plus de **200** participants

CALENDRIER DE FORMATIONS 2024-2025			
<b>SEPTEMBRE</b> <b>25</b> <b>Politique d'admissibilité MTHD</b> <small>Présenté par Marie-France Lavoie-Seguin, Conseillère experte en mobilité adaptée MTHD</small> Dans le but d'assurer une uniformité dans le traitement des demandes par les comités de chacun des organismes de transport adapté, Le MTHD présente sa politique. INSCRIPTION	<b>OCTOBRE</b> <b>24</b> <b>S'adapter pour interagir Transport de personnes</b> <small>Vie Prévention</small> Comportements à adopter par les conducteurs et les conductrices selon le comportement de différentes clientèles en transport adapté. aucune inscription requise	<b>NOVEMBRE</b> <b>28</b> <b>Gestionnaires</b> <small>Présenté par Patricia Auger, Directrice générale UTACQ</small> Présentation du manuel du gestionnaire élaboré par l'UTACQ, qui détaille les différentes lois et réglementations régissant la gestion d'un organisme de transport de personnes. INSCRIPTION	<b>DECEMBRE</b> <b>19</b> <b>Formation Chauffeurs</b> <small>Présenté par Patricia Auger, Directrice générale UTACQ</small> Présentation du manuel de formation pour chauffeurs, élaboré par l'UTACQ, dans le but d'harmoniser la formation des chauffeurs de transport adapté et colporteur. INSCRIPTION
<b>JANVIER</b> <b>30</b> <b>Parcours V19</b> <small>Présenté par Patricia Auger, Directrice générale UTACQ</small> Présentation de la nouvelle version de Parcours V19, intégrant une section de facturation compatible avec Sage 50 et Acomba. INSCRIPTION \$\$\$	<b>FÉVRIER</b> <b>27</b> <b>STA</b> <small>Présenté par Patricia Auger, Directrice générale UTACQ</small> L'union propose une formation visant à habiliter les directeurs à analyser et à synthétiser les informations recueillies au cours de l'enquête, en vue de la préparation du rapport statistique STA à soumettre au MTHD. INSCRIPTION	<b>MARS</b> <b>26</b> <b>Politique d'admissibilité MTHD</b> <small>Présenté par Marie-France Lavoie-Seguin, Conseillère experte en mobilité adaptée MTHD</small> Dans le but d'assurer une uniformité dans le traitement des demandes par les comités de chacun des organismes de transport adapté, Le MTHD présente sa politique. INSCRIPTION	<b>AVRIL</b> <b>23</b> <b>Procédure des assemblées délibérantes, code Morin</b> <small>Auxiliar</small> Une réunion du conseil d'administration est une procédure formelle. Également désignée sous le terme « assemblée », cette réunion s'effectue selon des étapes précises. En tant qu'administratrices ou administrateurs, il est essentiel de vous familiariser avec ces différentes étapes. INSCRIPTION \$\$\$
<b>MAI</b> <b>7</b> <b>Bénévoles sur les CA, comité et concertation</b> <small>Panel à confirmer</small> Panel de discussions sur différents sujets CONGRÈS ANNUEL \$\$\$	<b>MAI</b> <b>7</b> <b>Les appels d'offres et la gestion de contrats</b> <small>Me Axel Fournier, PFD Ancova</small> Me Fournier nous exposera les règles fondamentales de la préparation des appels d'offre en matière de transport de personnes, ainsi que les différentes étapes du processus de gestion des contrats. CONGRÈS ANNUEL \$\$\$	<b>MAI</b> <b>8</b> <b>Délégation de compétences et augmentation de quotes-parts</b> <small>Me Axel Fournier, PFD Ancova</small> Me Fournier nous exposera les réglementations relatives aux compétences municipales ainsi que le mode de calcul des quotes-parts. CONGRÈS ANNUEL \$\$\$	<b>MAI</b> <b>8</b> <b>Recrutement et gestion efficace des ressources humaines</b> <small>David Bli</small> Visé recrutement et gestion efficace des ressources humaines. Dans le cadre de nos responsabilités, il est primordial d'adopter des outils permettant d'optimiser la gestion quotidienne des ressources humaines ainsi que d'améliorer l'attractivité pour les candidats. CONGRÈS ANNUEL \$\$\$
<b>JUIN</b> <b>19</b> <b>La boîte à questions</b> <small>Équipe de l'UTACQ</small> L'équipe de l'UTACQ animera une session de questions-réponses, durant laquelle sera abordées les questions fréquemment posées et répondues aux interrogations soulevées via la boîte à questions. INSCRIPTION	<b>SEPTEMBRE</b> <b>24</b> <b>Politique d'admissibilité MTHD</b> <small>Présenté par Marie-France Lavoie-Seguin, Conseillère experte en mobilité adaptée MTHD</small> Dans le but d'assurer une uniformité dans le traitement des demandes par les comités de chacun des organismes de transport adapté, Le MTHD présente sa politique. INSCRIPTION	<b>OCTOBRE</b> <b>29</b> <b>Traitement des plaintes</b> <small>Auxiliar</small> L'UTACQ reconnaît que des situations conflictuelles peuvent survenir entre individus. L'équipe de telles situations sont signalées à la direction, elles doivent faire l'objet d'une enquête et d'une documentation appropriées, dans le respect de la confidentialité des informations et de la dignité de toutes les personnes concernées. INSCRIPTION	<b>NOVEMBRE</b> <b>27</b> <b>Règles internes, voyages en blanc, tarification</b> <small>Présenté par Patricia Auger, Directrice générale UTACQ</small> L'UTACQ présentera diverses règles et règlements à appliquer pour les organismes de transport de personnes. De plus, il y aura une clarification sur le concept de voyage en blanc ainsi que sur les normes de tarification des usagers. INSCRIPTION

## 2023 RAPPORT ANNUEL DE DÉPLACEMENTS



## 7. AGA

Notre assemblée générale annuelle s'est tenue en présentiel et par visioconférence le 10 mai 2024. Trente-deux (32) personnes ont assisté à la rencontre.

## 8. PARCOURS

Au cours de l'année 2024, les membres du comité *Optimisation des opérations* se sont rencontrés afin de renégocier le contrat avec la firme ACCEO.

Considérant que la demande de subvention faite à Infrastructure Canada dans le but de développer une Parcours 2.0, a été refusée, les membres du comité opérations sont en discussion avec différents partenaires afin d'établir des ententes préférentielles pour les membres de l'UTACQ intéressés à acquérir un nouveau logiciel.

Tout au long de l'année l'UTACQ a supporté les membres qui avaient des besoins de formation spécifique ou simplement des questions. En 2024, le logiciel Parcours a généré plus de 500 courriels de questions-réponses.

En 2024, beaucoup de travail de programmation pour améliorer le logiciel a été fait en préparation de la V19 qui permettra la facturation vers Sage et Acomba. La version V19 qui devait être déployée en juillet 2024 a été reportée.

À nouveau, nous tenons à remercier Mme Patricia Auger pour son implication constante sur ce dossier qu'elle porte depuis longtemps.

## 9. SOUTIEN AUX MEMBRES

L'une des missions premières de l'Union est de soutenir ses membres, et nous sommes fiers de pouvoir continuer à remplir ce rôle grâce à l'engagement exceptionnel de notre coordonnatrice administrative, **Josée**, ainsi qu'à l'implication constante et dévouée des membres du **conseil d'administration** et des **comités**.

Nous tenons également à souligner le travail remarquable de **Mme Patricia Auger**, directrice générale, dont l'expertise et l'expérience constituent une ressource précieuse pour les membres. Son accompagnement est, pour plusieurs, un véritable atout dans la réalisation de leurs mandats.

Nous vous encourageons également à faire appel aux **représentants du ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD)** pour toute question relevant de leur champ de compétence. Leur soutien demeure un complément essentiel au nôtre.

## 10. DES SERVICES POUR VOUS!

### **Assurances collectives et Fonds de pension – Groupe Major**

Une entente conclue avec le Groupe Major permet désormais aux membres de l'Union de bénéficier d'un prix avantageux pour offrir des assurances collectives et des fonds de pension. Tout membre intéressé peut contacter directement le Groupe Major. Cette entreprise est un expert en gestion d'avantages sociaux. Pour plus d'informations, communiquez avec eux : 1-877-777-2055.

### **Services conseils – Vecteur 5 – Mobilité des personnes**

Un accord conclu avec Vecteur 5 en 2019 permet désormais d'obtenir des services conseils de leur part. Selon les demandes, une participation financière de l'Union est possible. Pour plus d'informations, communiquez au 418-934-7849.

[info@vecteur5.ca](mailto:info@vecteur5.ca)

### **Services conseils en ressources humaines - Groupe Exact RH**

Une entente a été conclue avec la firme Groupe Exact Rh visant principalement à nous accompagner dans les nouvelles modifications de la loi 25 et nous offre des services en ressources humaines, pour plus d'informations, communiquez au 1-866-828-4992 [service@exactrh.ca](mailto:service@exactrh.ca)

### **Services conseils en ressources humaines – Groupe Mallette -**

Une entente a été conclue avec la firme Groupe Mallette visant à rendre disponible un tarif de groupe préférentiel pour offrir des services en ressources humaines à l'ensemble de nos membres sur une base d'utilisateur- payeur, pour plus d'informations, communiquez avec M. Jean-François Pelletier au 418 248-1232, poste 4297

[jean-francois.pelletier@mallette.ca](mailto:jean-francois.pelletier@mallette.ca)