

**ÉVALUATION DES EFFETS DE LA MISE EN APPLICATION
D'UN SYSTÈME DE TRANSPORT COLLECTIF
EN MILIEU RURAL SUR LA SANTÉ DES
USAGERS DES MRC DE PAPINEAU
DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU
ET DU PONTIAC**

**Par
Monique Labrecque, Ph.D.
Bureau de liaison université-milieu
Université du Québec en Outaouais**

**Rapport final soumis à la Corporation de transport adapté
de la Petite-Nation**

3 février 2004

Cette évaluation a été rendue possible grâce à une contribution financière
du programme des Innovations en santé pour les régions rurales
et éloignées de Santé Canada

Les opinions exprimées aux présentes ne traduisent pas nécessairement
la politique officielle de Santé Canada

TABLE DES MATIÈRES

	Page
1. Introduction	4
2. Objet de l'évaluation	5
3. Contexte de l'évaluation	8
4. But de l'évaluation	10
5. Objectifs de l'évaluation	10
6. Modèles de transport collectif	10
7. Méthodologie	15
7.1 Devis	15
7.2 Échantillon et méthodes de collecte des données.....	15
7.3 Éthique	17
8. Évaluation globale	17
8.1 Résultats	17
8.2 Organisation du projet.....	20
8.3 Utilisation des services	29
8.4 Résultats chez les usagers.....	31
8.4.1 Variables socio démographiques.....	32
8.4.2 Effets du transport collectif sur la santé des usagers	41
9. Conclusion et recommandations	82

➔ Liste des tableaux (1 à 50)

➔ Annexes

INTRODUCTION

Trois études de besoins effectuées auprès de divers organismes oeuvrant sur le territoire des MRC de la Vallée de la Gatineau, de Papineau et du Pontiac ont permis d'identifier que l'accessibilité aux services du réseau de la santé et des services sociaux en milieu rural représentait un problème majeur pour la population. Les groupes les plus touchés sur ces territoires étaient les personnes âgées, les personnes à faible revenu, les jeunes familles, les adolescents, les familles monoparentales, les travailleurs à faible revenu et les personnes souffrant de problèmes de santé mentale. Les résultats d'une enquête régionale sur le transport collectif effectuée en 2003 auprès des résidents des principales MRC de l'Outaouais ont clairement démontré que les besoins en matière de transport sont les mêmes que ceux énoncés par les représentants des organismes.

Devant ce constat, une table de concertation a été mise sur pied dans les trois territoires pour étudier la faisabilité de l'élaboration et de l'implantation d'un système de transport collectif qui regrouperait divers organismes de transport déjà existants. Un modèle de « guichet unique avec organismes multiples » a donc été développé pour répondre aux besoins en transport de la population.

Le financement de Santé Canada et de divers partenaires a permis de planifier un modèle de guichet unique dans la MRC du Pontiac et de mettre en application un modèle de guichet unique dans les MRC de la Vallée-de-la-Gatineau et de Papineau. L'évaluation de cette mise en application ainsi que des effets de celle-ci sur les déterminants de la santé de la clientèle font l'objet de ce rapport.

Le rapport comprend sept éléments : l'objet de l'évaluation; le contexte de l'évaluation; le but et les objectifs de l'évaluation; la méthodologie, les résultats et les recommandations.

2. OBJET DE L'ÉVALUATION

Les transports collectifs de la Vallée-de-la-Gatineau (CTCVG), du Pontiac (TransportAction) et de Papineau (CTCP) font l'objet de cette évaluation. Dans le Pontiac, le système de transport collectif n'en est qu'à la phase de planification. Nous n'évaluerons que cette étape dans le présent document.

Le **territoire de la Vallée-de-la-Gatineau** situé au nord de la ville de Gatineau est essentiellement à caractère rural et regroupe 19 municipalités. La population totale de la MRC est évaluée à 20 000 habitants. De ce nombre, 6 500 habitants résident dans la ville de Maniwaki et ses alentours. La MRC Vallée-de-la-Gatineau est désignée région ressource par le Gouvernement du Québec.

Parmi la population qui compose le territoire, on note dans tous les domaines suivants, une proportion plus élevée que partout dans l'Outaouais :

Domaines	MRC Vallée-de-la-Gatineau	Outaouais
Monoparentalité	26,2 %	21,5 %
Prestataires de l'aide sociale	15,2 %	9,9 %
Taux de chômage	19,4 %	10,7 %
Personnes âgées de 65 ans et +	13,3 %	9,1 %
Population des 0-24 ans	30,2 %	16,4 %
Personnes n'ayant pas atteint une 9 ^e année	30,3 %	16,4 %

Source : Centre régional d'analyse intégrée en entrepreneurship de l'Outaouais, novembre 2001

Le taux de décrochage scolaire y est également plus élevé : 5,1 points de pourcentage de plus que pour l'ensemble de la région de l'Outaouais. La population qui compose le territoire de la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau est plus défavorisée que l'ensemble de la région de l'Outaouais. De là, l'importance de rendre accessible à l'ensemble de la population tous les services qui pourraient favoriser la prise en charge de celle-ci, que ce soit dans le domaine de la santé et du social, des activités récréatives pour briser l'isolement, de la formation en cours

d'emploi, de l'éducation, de l'emploi, des activités essentielles, comme faire l'épicerie, s'habiller, etc.

Outre le transport adapté sur le territoire de la Vallée-de-la-Gatineau, il n'existe aucun système de transport public. Le transport scolaire, le transport effectué par divers organismes communautaires, les services de taxis et le transport par autobus Voyageur hors territoire circulent régulièrement sur le territoire, à des heures précises de la journée. Toutefois, ces organismes ne desservent que leur clientèle.

Le **territoire du Pontiac** est surtout à vocation rurale. Ce territoire s'étend des limites de la ville d'Aylmer au sud du Témiscamingue, le long de la rivière Outaouais, sur environ 250 kilomètres entre les extrémités est et ouest. Les données du recensement de 1996 de Statistiques Canada montrent que 60 % des résidents de ce territoire sont unilingues anglophones. La MRC du Pontiac est composée de 21 municipalités dont 18 sont dirigées par des maires unilingues anglophones et des conseillers qui sont majoritairement anglophones. L'économie du territoire repose en grande partie sur l'agriculture et la foresterie.

La population totale en 2001 était de 19 198 habitants. Près de 24 % de la population vivent dans quatre villages alors que 76 % de cette population se dispersent sur tout le territoire. On note un haut taux de chômage (14,7 %) et une haute proportion (22 %) de ménages vivant sous le seuil de pauvreté (Lise Émond, Les Résidents de l'Outaouais : Profil géographique, social et économique- Recensement 1996). Rien ne laisse croire que ces données soient différentes en 2003.

La quasi-absence de transport public sur le territoire, exception faite pour le transport scolaire et un service d'autobus privé qui fait la navette entre Fort Coulonge et Ottawa, matin et soir et quelques taxis, renforce le sentiment d'isolement que vit cette population. Il n'existe pas de service de transport adapté organisé et accessible sur le territoire autre que ceux offerts par certains établissements de santé à leur propre clientèle. L'accès aux services de garde et aux commerces est aussi limité. De plus, la quasi-absence de transport public restreint l'emploi et la formation des personnes démunies. Les résultats de l'étude des

besoins montrent que 29 % seulement des besoins en transport sont comblés sur le territoire du Pontiac. Les raisons invoquées par les organismes sont les coûts élevés, les difficultés d'organisation, le manque de véhicules ou de véhicules adéquats ainsi que le manque de personnel pour conduire les véhicules.

Le projet de transport collectif de **Papineau** dessert 19 municipalités rurales de la MRC de Papineau dans la région de l'Outaouais québécois avec une population d'environ 21 000 résidents. La MRC de Papineau est située géographiquement à l'est de la nouvelle ville de Gatineau à une distance de 125 kilomètres de celle-ci. Cette MRC dessert deux territoires soient la Vallée-de-la-Lièvre (tronçon nord-sud) et la Petite-Nation (tronçon est-ouest).

L'absence de transport public sur les trois territoires fait en sorte que se sont les personnes âgées, les femmes au foyer, les adolescents et les familles à faible revenu qui seront les premiers à en souffrir. Il en est de même pour les personnes qui se cherchent un emploi ou qui bénéficient de l'aide sociale.

Le système de transport que l'on appelle communément « **le guichet unique** » fonctionnera en lien avec plusieurs organismes de transport déjà existants sur le territoire et des partenaires des domaines de la santé, du social, du récréatif et de l'emploi, dans le but de desservir adéquatement les personnes résidants sur le territoire des trois MRC.

Les objectifs visés par le guichet unique étaient les suivants :

1. établir une meilleure équité entre les personnes les plus démunies de la société;
2. améliorer la qualité des services de transport et en faciliter l'accès à la population;
3. dégager des ressources pour satisfaire la demande croissante en services sans augmenter les coûts;
4. accroître la qualité de gestion des différents services de transport sur un même territoire;
5. favoriser une plus grande prise en charge par le milieu des besoins en matière de transport;
6. assurer une meilleure mobilité de la main-d'œuvre à l'intérieur de la MRC.

Une subvention de 172 500 \$ de Santé Canada, région du Québec a été accordée à la Corporation du transport adapté de la Petite-Nation (CTAPN) pour gérer trois projets de transport collectif répartis sur trois territoires ruraux soient la Vallée-de-la-Lièvre/Petite-Nation (secteur de la MRC de Papineau), le Pontiac (MRC du Pontiac) et le territoire des Forestiers (MRC de la Vallée-de-la-Gatineau). Un montant de 11 000 \$ a été alloué à chaque MRC pour la mise en place d'un transport collectif. Dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau, ce montant a été utilisé pour l'étude des besoins, l'achat de 3 ordinateurs, les lignes téléphoniques et le mobilier. Dans le Pontiac, cette somme a été utilisée pour l'achat d'un ordinateur et l'étude des besoins ainsi que pour l'inventaire des ressources de transport existantes. Dans la MRC de Papineau, les argent ont été utilisés pour l'achat d'équipement informatique et la publicité. Trois mille dollars ont été transférés à la Vallée-de-la-Lièvre (tronçon nord-sud) pour procéder à l'étude des besoins. Une grande partie de la subvention a été allouée pour l'engagement d'un consultant en transport, pour l'évaluation formative des trois projets et l'évaluation des effets du transport collectif sur les déterminants de la santé des usagers.

3. CONTEXTE DE L'ÉVALUATION

La mise en place d'un système de transport collectif fait suite à la politique nationale de la ruralité dont l'objectif était de promouvoir le développement local et régional en vue de favoriser la prospérité et la pérennité des communautés rurales. Le modèle de guichet unique s'inscrit dans les orientations 2 et 3 de cette politique. L'orientation 2 vise à assurer la qualité de vie des collectivités rurales et à renforcer leur pouvoir d'attraction en favorisant l'accès aux services de santé sur tous les territoires locaux et en développant du transport en milieu rural. La troisième orientation vise à soutenir l'engagement des citoyennes et des citoyens au développement de leur communauté et à assurer la pérennité du monde rural. Le transport collectif, tout en favorisant l'accès à la formation, à l'emploi et aux activités récréatives et culturelles, pourrait permettre de maintenir les jeunes en région.

Les territoires desservis par le projet sont très défavorisés. Les revenus, la scolarité et l'activité économique y sont plus faibles et le chômage plus élevé que dans le reste de l'Outaouais. Selon une enquête récente effectuée par Solidarité rurale du Québec, les

personnes les plus affectées par l'absence ou l'insuffisance de moyens de transport adéquats et abordables sont : les personnes âgées, suivies par les personnes appauvries et les jeunes familles, les jeunes, les femmes, les travailleurs à faible revenu, les étudiants et les personnes souffrant de problèmes de santé mentale. Ces groupes de personnes ont été retenus prioritaires par la **CTCVG, le TransportAction et le CTCP**.

Les études de besoins effectuées dans les MRC de la Vallée-de-la-Gatineau, du Pontiac et de Papineau ont clairement démontré que l'accessibilité aux services du réseau de la santé et des services sociaux représentait un problème majeur pour la population. Les organismes communautaires se plaignaient entre autres de la difficulté d'accès à leurs services et à leurs activités en raison de problèmes de transport pour leur clientèle plus vulnérable. Le problème d'accessibilité pour les gens en perte d'autonomie est encore plus criant dans le Pontiac, car il n'existe aucun service de transport adapté public. Comme partout au Québec, ces régions sont confrontées au phénomène de vieillissement de sa population et de la solitude que vit celle-ci en l'absence de transport. De plus, la réorganisation des services sociaux et de la santé et le virage ambulatoire font que la population doit maintenant se déplacer au CLSC ou au centre hospitalier pour recevoir des services qui étaient auparavant dispensés à domicile par le CLSC.

L'accessibilité à un système de transport pour tous et à des prix raisonnables pourrait avoir un impact sur les déterminants de la santé de la population rurale. En quoi, ce système agirait-il sur ces déterminants de la santé ?

- En facilitant l'accès aux services sociaux et de santé;
- En permettant aux groupes les plus vulnérables d'accéder à des activités de promotion de la santé et de prévention;
- En favorisant l'intégration communautaire et la participation sociale;
- En favorisant l'emploi et les études;
- En brisant l'isolement social des personnes plus démunies.

4. BUT DE L'ÉVALUATION

Le but de cette évaluation formative et sommative est d'évaluer l'avancement des travaux de planification dans le Pontiac, la mise en application du modèle de transport collectif dans les territoires de la Petite-Nation et de la Vallée-de-la-Gatineau ainsi que les effets de l'utilisation du transport collectif sur la santé et la qualité de vie des usagers.

5. LES OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION

1. S'assurer que les objectifs poursuivis par le projet sont atteints.
2. Vérifier si le projet de guichet unique répond aux besoins des résidents du territoire.
3. Démontrer les effets du projet de guichet unique sur les participants et participantes (principaux partenaires- collaboration) .
4. Rendre compte des éléments du projet qui sont efficaces et inefficaces.
5. Évaluer les effets du projet sur la santé et la qualité de vie des usagers du service.

6. MODÈLE DE TRANSPORT COLLECTIF DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Initialement, le projet de transport collectif devait démarrer en octobre 2000 et se terminer en septembre 2002. Dans **la région de la Vallée-de-la-Gatineau**, le projet a démarré en décembre 2001 par la formation d'un comité de pilotage. Ce n'est toutefois qu'en janvier 2003 que le projet a vraiment pris son essor avec l'embauche du directeur du projet de transport collectif. Dans le **Pontiac**, la première rencontre du comité de pilotage a eu lieu en octobre 2001. La personne responsable du dossier du transport collectif occupe un autre emploi à plein temps dans un organisme de santé et de services sociaux. Dans **Papineau**, l'implantation était prévu en octobre 2001. Ce projet n'a toutefois pris son essor qu'en mars 2002 avec l'embauche du directeur du projet du transport collectif. Grâce à l'embauche d'un coordonnateur régional en octobre 2001 et à l'expertise de celui-ci en transport, le processus d'implantation a grandement été facilité.

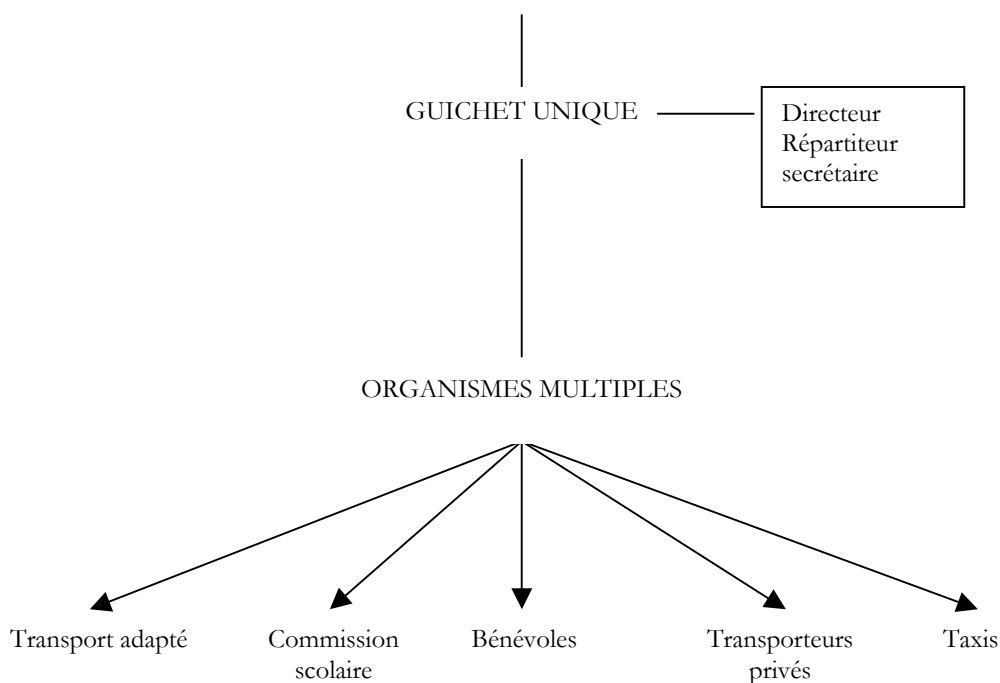
Les principaux facteurs qui ont retardé la mise en application dans la Vallée-de-la-Gatineau sont dû au fait que le directeur a été engagé tardivement et que le financement du Fonds de lutte à la pauvreté tardait à venir. Bien que le Pacte rural ait été signé au niveau régional, la totalité des fonds en provenance des MRC et du ministère des Transports du Québec n'a pas encore été transférée au transport collectif. Un autre facteur qui a influencé la bonne marche du projet est lié au fait que le transport adapté était réticent à l'implantation d'un guichet unique. Les représentants du transport adapté craignaient que leur clientèle ne soient plus prioritaires pour les services de transport s'ils collaboraient avec le transport collectif. Lors d'une rencontre conjointe avec le MTQ, le directeur du CTCVG et le consultant en transport qui avait pour objet de clarifier la philosophie d'un transport collectif, ces craintes se sont atténuées. Depuis l'automne 2003, le transport adapté travaille étroitement avec le transport collectif pour répondre adéquatement aux besoins en déplacement des résidents sur le territoire.

Le principal facteur qui explique la lenteur de la mise en application du transport collectif dans **le Pontiac** est lié au fait que le dossier ne repose que sur une seule personne qui combine son emploi au CLSC en plus du projet. L'embauche d'un consultant en transport en avril 2003 a facilité l'avancement du dossier auprès des principales instances subventionnaires et politiques. La nécessité de traduire le plan directeur dans les deux langues officielles a aussi exigé beaucoup de temps de la part du porteur de dossier et du consultant.

Les principaux facteurs qui ont retardé la mise en application du transport collectif dans la MRC de Papineau sont dus au fait que les deux plus importantes villes ne s'entendaient pas sur la localisation du transport collectif et que le financement du Fonds de lutte à la pauvreté tardait à venir. Des travaux de construction à la Commission scolaire au Cœur-des-Vallées, où le transport collectif devait opérer, ont été effectués au cours de l'été 2002 retardant ainsi la mise en marche du guichet unique. Bien que des déplacements aient été effectués en juillet 2002, ce n'est toutefois qu'en septembre 2002 que le projet a vraiment été opérationnel.

Le modèle de fonctionnement du transport collectif en milieu rural retenu par la Vallée-de-la-Gatineau est un guichet unique avec des organismes multiples (**figure 1**). Ce guichet unique consiste à utiliser les ressources (les places résiduelles) et les systèmes de transport déjà en place tant scolaire, adapté, communautaire que privé. Il vise à faciliter l'accès de l'utilisateur par le biais d'un guichet unique regroupant l'ensemble de ces transporteurs. L'aspect logistique et le support technique pour opérer le guichet unique reposent sur la création d'un organisme sans but lucratif (OSBL) dont le conseil d'administration est composé de représentants d'organismes du milieu et de deux représentants des usagers.

Figure 1. MODÈLE DE TRANSPORT COLLECTIF(CTCVG)



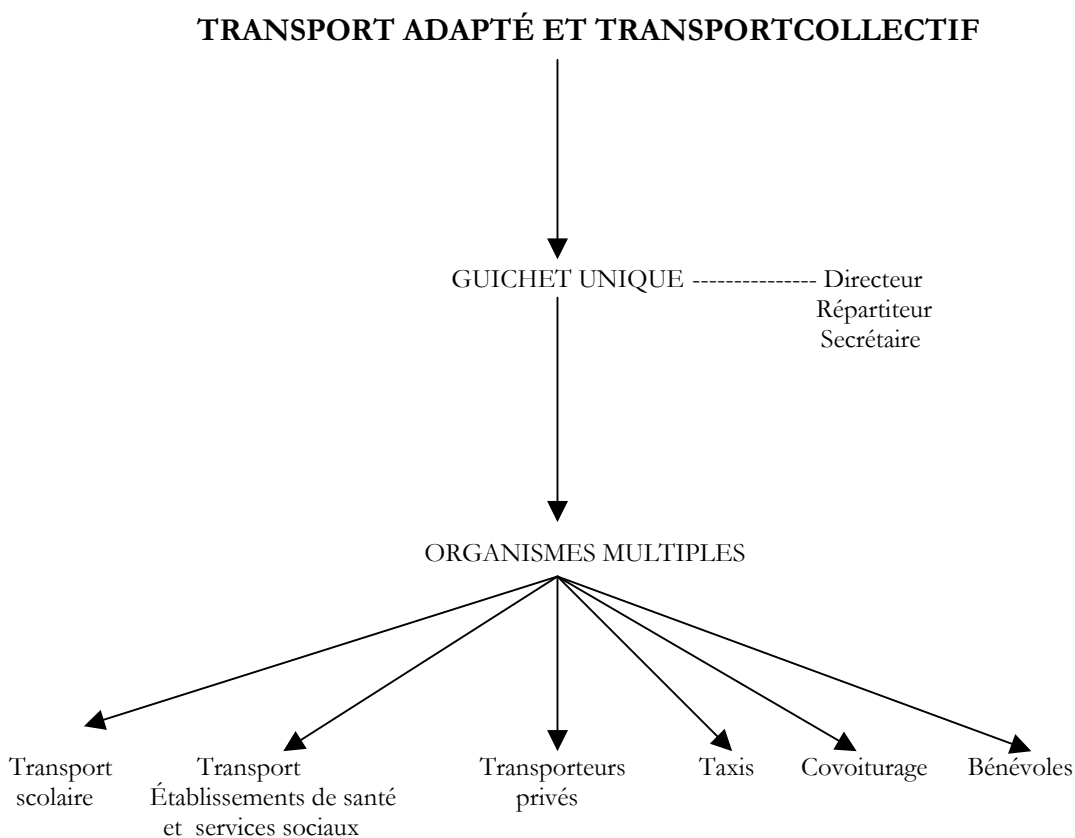
Ce modèle de transport collectif a reçu l'appui de divers organismes : Centre de santé de la Vallée-de-la-Gatineau, la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau, le regroupement des clubs de l'âge d'or, le ministère des Transports du Québec, Santé Canada, les diverses municipalités réparties sur le territoire desservi par la CTCVG, la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (RRSSSO), les maisons des jeunes, le CRDO, la Commission scolaire

des Hauts-Bois de l'Outaouais, Transport 2000, le CLD, les regroupements de jeunes, le Pavillon du Parc, le CLE, les transporteurs privés, les entreprises de taxis.

Cinq cent déplacements étaient prévus pour la première année de fonctionnement. Au cours des deuxième et troisième années, 4 000 et 8 000 déplacements étaient projetés.

Le modèle de fonctionnement retenu par TransportAction dans le Pontiac est différent de celui retenu par la CTCVG. Suite à l'étude des besoins effectuée auprès des organismes sur le territoire, il en ressort que le besoin le plus prioritaire est le transport adapté. Les membres du comité du pilotage ont donc décidé de privilégier un guichet unique qui englobe à la fois le transport adapté et le transport collectif. Ces deux types de transport seront régis par un même conseil d'administration. Le transport collectif sera offert dans les cas où il y aura des places excédentaires.

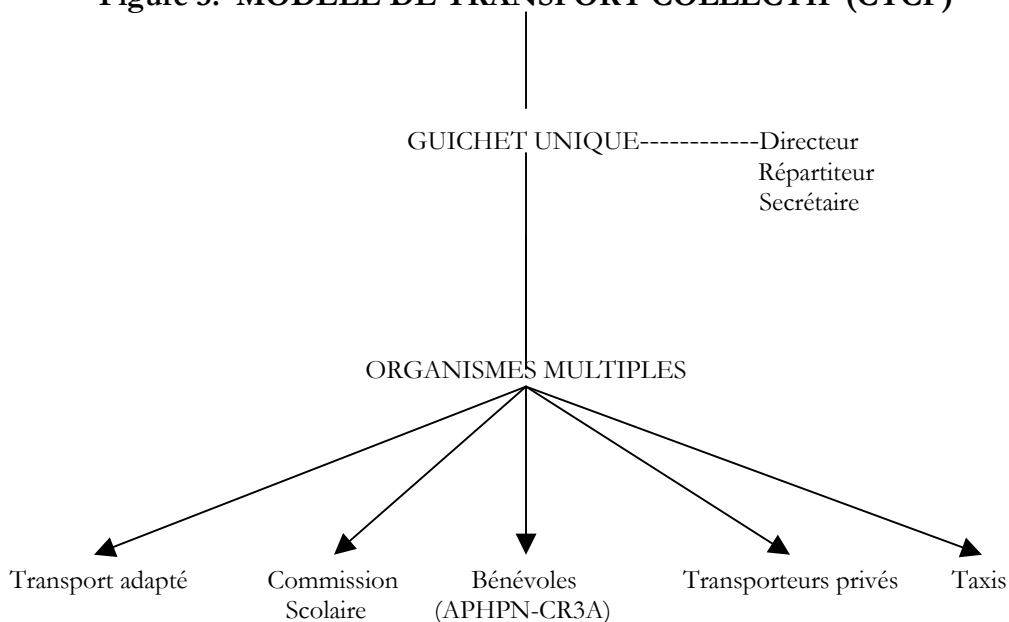
Figure 2. MODÈLE DE TRANSPORT ACTION (PONTIAC)



Ce modèle a reçu l'appui des 46 organismes consultés lors de l'étude des besoins en transport. De ce nombre, 81% ont manifesté le désir de collaborer activement à la mise en œuvre du guichet unique.

Dans la **MRC de Papineau**, le modèle « guichet unique avec des organismes multiples » (figure 3) a également été privilégié. Le modèle a subi certaines modifications depuis sa création. Le transport adapté et le transport collectif ont maintenant un directeur unique. Cependant, les deux organismes ont chacun leur conseil d'administration respectif à la demande du ministère des Transports du Québec. Le transport collectif utilise les places résiduelles du transport adapté. Le regroupement des deux organismes sous un même toit avec la Commission scolaire a facilité grandement la répartition des déplacements. Le conseil d'administration du transport collectif est composé de représentants d'organismes du milieu et de trois représentants des usagers.

Figure 3. MODÈLE DE TRANSPORT COLLECTIF (CTCP)



Ce modèle devait inclure un répartiteur dans la ville de Buckingham afin de desservir le tronçon nord-sud de la Vallée-de-la-Lièvre. Toutefois, ce dernier n'a pas encore été mis en place.

Ce modèle de transport collectif a reçu l'appui de divers organismes : CH-CHSLD de la Petite-Nation, la CTAPN, le ministère des Transports du Québec, Santé Canada, les diverses municipalités réparties sur le territoire desservi par la CTCP, la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais (RRSSSO), les maisons des jeunes, le CR3A, le CREDDO, la Commission scolaire au Cœur-des-Vallées, Transport 2000, SAJO, organisme d'aide et de support à l'intégration sociale (ODASIS), APHPN, le Pavillon du Parc, le CLE de Papineau, le Cercle des fermières, Carrefour jeunesse emploi, AGSPN, transporteur privé, entreprise de taxi, la Maison retraitée, la Maison de la famille et Option femmes emploi.

Au départ, certains organismes ont été ciblés pour expérimenter le fonctionnement du transport collectif. Par la suite le service a été publicisé dans les médias dès septembre 2002.

Cinq cent déplacements étaient prévus pour la première année de fonctionnement. Au cours de la deuxième et troisième année, 4 000 et 8 000 déplacements étaient projetés.

7. MÉTHODOLOGIE

7.1 Devis

L'évaluation formative et sommative a été retenue pour procéder à l'évaluation globale du système de transport collectif qui inclut la mise en application et les effets de celle-ci sur la santé et la qualité de vie des usagers. L'évaluation formative utilise des méthodes de collecte des données qualitatives. Ces méthodes permettent à l'évaluateur de décrire et d'analyser en profondeur les perceptions des partenaires impliqués dans le projet. L'évaluation sommative utilise des méthodes de données quantitatives telle que le questionnaire.

7.2 Échantillon et méthodes de collecte des données

Dans la Vallée-de-la-Gatineau, seul le directeur du transport collectif a été interrogé car la rencontre prévue avec les divers partenaires a été annulée à la dernière minute. Compte-tenu du peu d'avancement du dossier dans le Pontiac depuis l'évaluation du mois de juillet 2003,

seul le porteur de dossier et le consultant en transport ont été interrogés. Dans la MRC de Papineau, un groupe focus composé de sept personnes regroupant les principaux partenaires a permis de recueillir leurs perceptions face à la bonne marche du transport collectif.

Un questionnaire (annexe 1) composé de 29 questions fermées a été utilisé pour recueillir des données sociodémographiques ainsi que les perceptions des usagers face à l'impact que le transport collectif a eu sur leur santé et leur qualité de vie. Les variables sociodémographiques sont : l'âge, le statut marital, le revenu familial, la source du revenu, le nombre d'enfants vivant avec les répondants, le niveau de scolarité, la fréquence d'utilisation et les motifs d'utilisation du transport collectif. Les principaux déterminants de la santé qui ont été inclus dans le questionnaire sont : le sexe, l'environnement socioéconomique (amélioration du revenu, le réseau de soutien social, l'environnement social, le retour aux études et sur le marché du travail), les habitudes de santé personnelle (l'état de santé, l'activité physique, la qualité du sommeil, la consommation de médicaments, la participation à des activités sociales ou culturelles), la capacité d'adaptation personnelle (le niveau de stress, le contrôle sur sa vie, l'estime de soi, la qualité de vie) et l'accessibilité aux services de santé.

Un échantillonnage aléatoire était prévu au départ. Toutefois, compte-tenu de la difficulté à contacter les usagers (numéro de téléphone changé, déménagement) on a dû appeler presque tous les usagers inscrits sur les listes fournies par les différents transports collectifs. Dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau, seulement 47 % des usagers (n=20) ont pu être rejoints alors que dans la MRC de Papineau, 102 personnes (soient le tiers des usagers) ont été rejoints.

Deux guides d'entrevue ont été élaborés. Le guide d'entrevue pour le Pontiac (annexe 2) traitait des éléments relatifs à la mise en application du projet depuis le mois de juin 2003 alors que le deuxième guide d'entrevue (annexe 3) portait sur trois éléments : 1) les résultats; 2) l'organisation du projet de guichet unique; et 3) l'utilisation des services en terme d'efficacité.

L'observation participante et la revue de la documentation pertinente ont également été retenues pour la collecte des données. L'évaluateur assistait aux rencontres du comité de pilotage régional et ce, de février 2003 à novembre 2003.

7.3 Éthique

Lors du premier contact téléphonique, les personnes ont été averties que les entrevues seraient enregistrées pour en faciliter l'analyse. Afin de protéger l'anonymat et la confidentialité, l'intervieweur a informé les usagers que lors de la transcription des entrevues, les noms seraient remplacés par des pseudonymes et que d'aucune façon, il ne sera possible de les identifier dans le rapport d'évaluation. Seuls l'intervieweur et l'évaluateur auront accès à la liste des personnes interrogées. De plus, ils peuvent décider d'arrêter l'entrevue en tout temps sans que cela ne leur cause de préjudice. Pour ce qui est de l'entrevue téléphonique, l'intervieweur garantissait l'anonymat et la confidentialité aux répondants.

8. ÉVALUATION GLOBALE

Les résultats des entrevues individuelles et de groupes sont regroupés sous trois catégories : 1) les résultats; 2) l'organisation du projet de guichet unique; 3) l'utilisation des services en terme d'efficacité. Dans le cas du Pontiac, seul l'item 2 a été discuté lors de l'entrevue car la mise en application n'avait pas débuté. Les effets de l'utilisation du transport collectif sur les usagers seront présentés en dernier lieu.

8.1 Résultats

Les objectifs visés par la **Corporation de transport collectif de la Vallée-de-la-Gatineau (CTCVG)** ont été atteints dans 80 % des cas. La mise en place du guichet unique a permis d'établir une meilleure équité entre les personnes démunies du territoire : la majorité des utilisateurs proviennent de familles à faible revenu. L'accès aux services de santé a été grandement amélioré : 65 % des déplacements sont effectués pour des rendez-vous chez le médecin, le dentiste, au CLSC, pour des tests ou des traitements à l'hôpital. Des ressources

ont été dégagées pour satisfaire la demande croissante en services sans augmenter les coûts. De plus, les usagers peuvent se déplacer à l'intérieur du territoire de la MRC pour un coût minime de 3 \$ par déplacement. En ce qui a trait à l'accroissement de la qualité de la gestion des différents services de transport sur un même territoire, on peut dire que des tentatives ont été faites dans ce sens. Le transport adapté, la Commission scolaire et le transport des bénévoles collaborent étroitement à la bonne marche du guichet unique en offrant gratuitement leurs places résiduelles et ce en autant que les circuits habituels soient respectés. Le dernier objectif n'a pas vraiment été atteint. En effet, la mobilité de la main d'œuvre n'en est encore qu'à la phase de balbutiement. Peu de personnes se prévalent de ce service pour retourner sur le marché du travail (5,6 %). La clientèle des moins de 35 ans est très peu touchée. Est-ce lié au fait qu'ils ignorent l'existence du service ou qu'ils ne voient aucun intérêt à retourner sur le marché du travail ? Le peu de publicité fait en rapport à l'offre de ce type de service pourrait expliquer que ces jeunes ne se prévalent pas du service.

Le principal facteur qui explique que les objectifs ne soient pas atteints à 100 % est lié à la difficulté d'obtenir des fonds pour la poursuite du projet. Bien que la MRC supporte le projet, elle n'a investi aucun fond dans le transport collectif. Des retards dans l'attribution des argents de la part de d'autres organismes ont également retardé le projet. En effet, au cours des mois de juin, juillet et août 2003, très peu de déplacements ont été effectués faute de revenu. Ce n'est qu'en septembre que le service a vraiment repris son essor.

En ce qui a trait aux priorités accordées pour les déplacements, on constate qu'elles ont toutes été touchées. L'accès aux soins de santé compte pour 65 % des déplacements. L'accès aux études (3,4 %), au travail (5,6 %) aux activités récréatives et culturelles (8,2 %) bien qu'il ne compte que pour un faible pourcentage a aussi été privilégié. Les déplacements pour du soutien civique compte pour 18 %. Le soutien civique comprend entre autres, les activités de magasinage, les déplacements pour aller chez la coiffeuse, faire son épicerie, visiter des amis, aller à des entrevues pour un emploi. L'accent a donc été mis sur des déplacements qui permettent de briser l'isolement social et de recevoir des soins de santé.

Les objectifs visés par la **Corporation du transport collectif de Papineau (CTCP)** ont été partiellement atteints. La mise en place du guichet unique permet d'établir une meilleure

équité entre les personnes démunies du territoire : la majorité des utilisateurs proviennent de famille à faible revenu. L'accès aux services de santé a été grandement amélioré : 80 % des déplacements sont pour des rendez-vous avec le médecin, des visites au CLSC, chez le dentiste, la physiothérapie, le travailleur social, le psychologue, les tests, les traitements. L'accès à certaines activités de promotion de la santé a été facilité depuis le mois de mars (ex. programme d'enseignement sur le diabète). En ce qui a trait aux priorités retenues, seul l'accès aux services de santé et à la formation professionnelle ont été retenus jusqu'à maintenant faute de ressources financières suffisantes. L'accès au travail, aux loisirs et à la culture a été très peu touché.

Les ressources ont été dégagées pour satisfaire la demande croissante en services sans augmenter les coûts : les frais exigés pour les déplacements à l'intérieur du territoire sont de 3 \$ et à l'extérieur, de 0,34 \$/km. Ces tarifs sont équivalents à ceux exigés par la Corporation des transports adaptés de la Petite-Nation. Les usagers doivent réserver 48 heures à l'avance pour bénéficier du service. Dans l'ensemble, les gens sont satisfaits des coûts exigés pour un aller simple.

La qualité de gestion des différents services de transport semble grandement améliorée. Divers organismes dans le domaine de la santé et des services sociaux collaborent étroitement avec le CTCP en y référant leurs membres. Dans certains cas, les organismes appellent au CTCP pour organiser leur cédule de transport. La mise en place de ce guichet unique permet une plus grande prise en charge par le milieu des besoins en matière de transport.

Toutefois, le dernier objectif « assurer une meilleure mobilité de la main d'œuvre à l'intérieur de la MRC » n'est pas encore atteint. Des rencontres avec les principaux employeurs de la région ont été réalisées afin de discuter de la possibilité de mettre sur pied un système de covoiturage entre employés. Les employeurs sont réticents car ils ont peur de perdre leurs employés au profit d'une autre entreprise si les gens qui voyagent ensemble parlent de leurs conditions de travail. Les travailleurs qualifiés sont une denrée rare sur le territoire ce qui peut expliquer la réticence des employeurs à collaborer.

La collaboration étroite avec les organismes communautaires, la Commission scolaire, le CR3A, la CTAPN et l'Association des personnes handicapées de la Petite-Nation avec leur banque de bénévoles a facilité l'atteinte de ces objectifs. La participation à une table régionale de concertation sur le transport collectif a favorisé les échanges entre divers partenaires des quatre MRC, la Régie régionale de l'Outaouais et le Ministère des Transports sur le fonctionnement d'un guichet unique et les enjeux politiques.

8.2 L'organisation du projet

VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Le modèle de guichet unique (CTCVG) n'a subi aucune modification depuis qu'il a été implanté. Comme le souligne le directeur : « le modèle fonctionne très bien et répond aux besoins des usagers du service ». Les principaux partenaires collaborent étroitement avec le transport collectif en offrant leurs places résiduelles. La Commission scolaire et le transport adapté effectuent gratuitement les déplacements lorsqu'ils sont effectués sur leur trajet habituel. Les clubs de l'âge d'or depuis leur restructuration effectuent aussi des déplacements pour la clientèle du transport collectif. Les coûts sont les mêmes que pour le transport collectif, soient 3 \$ par déplacement sur le territoire de la MRC et 0,34 \$ du km en dehors du territoire. Les gens qui désirent se prévaloir du service doivent réserver 48 heures à l'avance afin de faciliter une répartition adéquate. Les taxis collaborent également avec le transport collectif.

Présentement, les protocoles d'entente entre les différents partenaires ne sont pas formalisés. Il n'existe que des ententes verbales. Toutefois, le directeur mentionne la nécessité d'avoir des ententes écrites afin d'assurer la viabilité du service. Des ententes écrites seront signées au mois de décembre 2003. Les principaux organismes qui pourraient référer leur clientèle ont été rencontrés. De plus, 25 personnes oeuvrant en centre hospitalier, en CHSLD et en CLSC ont reçu de l'information sur le fonctionnement et les critères d'admissibilité du transport collectif. Ces intervenants sont des travailleurs sociaux, des psychologues, des infirmières et des physiothérapeutes. Lors de l'entrevue, le directeur a demandé à ces divers intervenants de lui fournir une liste de leurs besoins afin de mieux gérer les demandes. La

même approche a été utilisée avec les responsables de la formation des adultes. Toutefois, bien que ces demandes aient été effectuées en septembre, le directeur n'a à date reçu aucune liste des besoins. Un suivi doit être effectué d'ici janvier 2004.

Plusieurs organismes appuient le projet : Commission scolaire des Haut-Bois, MTQ, Santé Canada-région Québec, centre de santé, CLD, Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, CJO, regroupement des clubs de l'âge d'or. Le transport collectif a aussi reçu l'appui du chef de bande de la réserve autochtone qui a des besoins pressants en transport pour leurs personnes âgées et leurs jeunes. La collaboration étroite avec le regroupement des clubs de l'âge d'or a permis de réduire les coûts d'opération en fournissant gratuitement le local, le chauffage et l'électricité. De plus, ce dernier accepte de déplacer les gens référés par le transport collectif bien qu'ils n'aient pas 65 ans.

Les ressources financières allouées pour le fonctionnement du transport collectif sont nettement insuffisantes. Jusqu'à présent, la Régie a déboursé 12 000 \$ et le Centre local de développement a payé la part de la MRC soit 14 000 \$. Le CLD a ajouté un montant additionnel de 6 000 \$. Comme la MRC a tardé pour envoyer la demande de subvention au ministère des Transports du Québec, la CTCVG n'a reçu aucun argent de ce ministère. Puisque la MRC n'a pas encore signé d'entente avec le CTCVG, ce dernier n'aura aucune source de financement pour l'année 2004. De plus, le CLE ne débourse que 0,13 \$ du km contrairement au 0,34 \$ versé au transport collectif de Papineau. La viabilité du transport collectif est donc très précaire.

En ce qui a trait aux ressources humaines, pour obtenir du financement du Fonds de lutte à la pauvreté, il était obligatoire d'engager du personnel recruté parmi les bénéficiaires de la Sécurité du revenu : une secrétaire, une répartitrice et une agente administrative. L'expérience de bureau n'était pas un critère de sélection. Ces personnes ont dû aller se chercher de la formation sur les logiciels de banque de données. Il a également été nécessaire de rencontrer le directeur de la Corporation du transport collectif de Papineau pour apprendre le fonctionnement de ce type de bureau. La présence de trois personnes n'étant pas nécessaire pour le fonctionnement du bureau, la CTCVG a prêté une d'entre elles au transport collectif de la MRC des Collines afin de les aider pour le démarrage.

Un autre élément vient s'ajouter à la complexité des opérations de fonctionnement. Le directeur du guichet unique quittera son poste en janvier 2004. De plus, le personnel de soutien (secrétaire et répartiteur) devra être remplacé le 14 février 2004 car selon les critères du CLE, il est nécessaire d'engager du nouveau monde pour assurer l'équité dans la région. Cela sous-entend qu'il va falloir, en même temps, former le directeur et le personnel de soutien qui n'aura aucune expérience sur le fonctionnement d'un bureau. Ces difficultés engendreront probablement des délais dans la répartition des déplacements au détriment de la population. Le directeur tente actuellement de dénicher d'autres fonds pour conserver un employé afin de garantir un suivi adéquat.

Le guichet unique tel qu'il existe actuellement devrait-il être poursuivi? Selon le directeur, il est primordial que le projet continue car il répond aux besoins de la population. Selon lui, « dans le milieu rural, les gens n'ont pas de voitures et sont limités dans leurs déplacements. C'est un problème majeur. Une personne ne peut pas marcher 20 kilomètres pour aller s'acheter un pain. Si elle n'a pas les moyens, elle n'aura pas son pain. C'est un projet de base qui est aussi nécessaire que les soins de santé et l'éducation. Se déplacer, faire des actions de santé, aller travailler, c'est primordial. La seule solution c'est de se servir des places libres dans les transporteurs ».

À la question « que recommanderiez-vous à d'autres régions qui désirent mettre sur pied un transport collectif ? », deux éléments sont cruciaux : **1)** ne pas démarrer le projet avant d'avoir le financement nécessaire car c'est donner de faux espoirs aux gens et **2)** s'assurer d'avoir les appuis politiques surtout des MRC sinon le projet sera peu viable.

PAPINEAU

Les principales difficultés rencontrées sont liées à la capacité de réseautage avec de nouveaux partenaires, à l'ajout de moyens de transport disponibles, au financement et à la formation du personnel. En ce qui a trait au financement, la MRC a accepté de déboursier 14 000 \$ par année sur une période de 5 ans pour le transport collectif. De son côté, le MTQ fournira

28 000 \$ par an pour 5 ans. Ces argents viennent s'ajouter aux 15 000 \$ reçus du CLD et aux 12 000 \$ déboursés par la Régie régionale. Un montant additionnel de 10 000 \$ a été versé par la Régie régionale pour couvrir le territoire de la Vallée-de-la-Lièvre. Les argents versés par la MRC et le MTQ vont permettre d'assurer la viabilité des services à la population. Toutefois, pour desservir les jeunes, les travailleurs et les transports pour les activités sociales et culturelles il semble, selon le directeur, que ces montants soient insuffisants.

Le CLE a défrayé les salaires des employés depuis l'ouverture du transport collectif. Toutefois, compte-tenu que ces argents proviennent du Fonds de lutte à la pauvreté, les personnes qui postulent pour les postes au transport collectif n'ont pas nécessairement la formation requise pour travailler dans un bureau. Cela exige beaucoup de temps de la part du directeur pour former les gens. De plus, comme le souligne ce directeur, les gens dès qu'ils ont reçu leur formation quittent leur poste pour appliquer ailleurs où le salaire est plus élevé. Ceci peut avoir des effets néfastes sur la continuité des services à la clientèle.

Pour l'année 2004, aucun financement du CLE n'est prévu pour payer les salaires des employés. Ces argents seront puisés dans le surplus de 30 000 \$ accumulé par le transport collectif. De plus, la CTCPC exigera du CLE que les frais de transport de sa clientèle soit versé directement à eux et non à leurs clients. Ce qui se passait, c'est que les clients ne payaient pas le transport collectif pour leurs déplacements et ce dernier devait assumer ces pertes.

Plusieurs partenaires autres que ceux mentionnés précédemment se sont greffés au transport collectif : SAJO, CLSC, CLE, AHPN, le Pavillon du Parc (déficients intellectuels), Carrefour Jeunesse Emploi, le centre d'analphabétisation, la formation professionnelle de la Commission scolaire, les garderies, le centre d'hébergement pour les femmes, le club jeunesse, l'association des neurotraumatisés de l'Outaouais, l'atelier socio-professionnel. Ces partenaires négocient une plage horaire avec le transport collectif pour répondre aux besoins de leurs membres. Les regroupements de personnes âgées ont été rencontrés. Cette sensibilisation a permis de desservir cette clientèle car 80 % des usagers du service sont des personnes âgées.

Certains organismes sont plus réticents à s'associer au transport collectif. Tel est le cas pour le CH-CHSLD qui préfère utiliser les entreprises de taxi plutôt que de modifier les ententes qui permettrait de rejoindre une plus grande partie de la population et offrir des déplacements à coût abordable. Ces entreprises voient le transport collectif comme une menace à leur survie, car ils ont des contrats avec le centre hospitalier. Une rencontre a eu lieu entre les directeurs de la CTCP et du CH-CHSLD pour expliquer les objectifs du guichet unique et négocier la répartition des rendez-vous des gens de la Petite-Nation sur une période de deux jours qui serait connue à l'avance. Ceci permettrait de desservir plus de clientèle et de faciliter la coordination des transports. Le directeur était très ouvert à collaborer dans le futur. Il va même déléguer quelqu'un au comité qui travaillera sur la mise en place du transport collectif dans la Vallée-de-la-Lièvre. En ce qui a trait au CLSC, leurs moyens de transport ne sont pas utilisés jusqu'à maintenant par le transport collectif bien qu'ils ne soient opérationnels que trois jours sur cinq. Il semblerait que les horaires ne soient pas appropriés pour le transport collectif. Le CLSC est toutefois très ouvert à collaborer avec la CTCP. Le CLSC utilise présentement les services du guichet unique.

Le modèle de transport collectif prévu initialement n'a pas encore subi de modification. L'ajout d'un répartiteur à Buckingham pour desservir la Vallée-de-la-Lièvre « tronçon nord-sud » ne s'étant pas encore concrétisé. Des rencontres sont planifiées à l'hiver 2004 avec les maires de ce territoire pour faire avancer le dossier. Présentement ce territoire est peu desservi par la CTCP. La possibilité d'utiliser des bénévoles de cette région est présentement à l'étude car le territoire chevauche celui de la Vallée-de-la-Gatineau et de la MRC des Collines.

Jusqu'à présent, aucune entente formelle n'a été signée avec les principaux partenaires en transport. Tout ce fait encore à l'amiable. Toutefois, la CTAPN et le transport de la Commission scolaire au Cœur-des-Vallées sont maintenant regroupés dans les mêmes locaux ce qui facilite grandement le réseautage. Les personnes âgées ambulantes qui utilisaient antérieurement le transport adapté sont maintenant dirigées vers le transport collectif. Les budgets alloués pour le transport adapté sont maintenant entièrement utilisés pour le transport des personnes qui ne peuvent se déplacer sans aide. L'absence d'entente formelle

avec la Commission scolaire a créé des difficultés au transport collectif. En effet, certains organismes se sont adressés directement à la Commission scolaire pour obtenir du transport au lieu de passer par le transport collectif. Cette source de financement n'étant plus disponible pour la CTCP cela pourrait remettre en question la pérennité des services à la clientèle car la Commission scolaire n'exigeait rien à la CTCP pour les déplacements.

Le système de covoiturage serait une solution pour les jeunes et les travailleurs. Toutefois, les gens du territoire n'ont pas développé cette mentalité. La grandeur des distances à parcourir pourrait expliquer en partie que les gens ne sont pas prêts à faire des détours pour aller chercher une ou plusieurs autres personnes. Il faudrait selon le directeur, avoir des incitatifs financiers pour mettre ce système en place. Présentement, le financement alloué au transport collectif ne permet pas de le faire. De plus, des négociations avec les employeurs relativement aux horaires de travail devraient être entreprises pour favoriser le covoiturage. Le modèle de covoiturage « Allo Stop » pourrait être étudié et éventuellement être intégré au transport collectif.

Grâce aux transferts des bénévoles de l'association des personnes handicapées de la Petite-Nation, le transport collectif peut maintenant gérer adéquatement ces derniers pour les déplacements de leur clientèle. De plus, le support financier de la Commission scolaire au Cœur-des-Vallées permet d'utiliser les argents qui autrement devraient être attribués pour la location des locaux, le téléphone, l'électricité et le chauffage à des fins de transport.

Actuellement les services de transport sont surtout concentrés sur les jours de la semaine. Le service de fins de semaine n'est possible qu'à la condition que les bénévoles soient disponibles, ce qui n'est pas le cas. La conséquence de cette non-disponibilité fait que les usagers ont peu accès aux activités sociales et culturelles pour vaincre leur isolement social.

À la question « que recommanderiez-vous à d'autres régions qui désirent mettre sur pied un transport collectif ? », cinq éléments sont cruciaux : identifier les besoins de la communauté, se fixer des priorités et demander des argents au Fonds de lutte à la pauvreté. Toutefois il est fortement recommandé d'engager des gens qui ont de l'expérience dans le travail de bureau. La fusion administrative du transport adapté et du transport collectif permet de

coordonner plus adéquatement l'utilisation des bénévoles et de mieux desservir les personnes handicapées. Le quatrième élément touche la représentativité des principaux partenaires au conseil d'administration. Il est primordial que les partenaires en transport, en santé, les CLD, CLE et les MRC s'assoient tous à une même table pour se concerter et discuter du fonctionnement et des priorités à privilégier afin de répondre plus adéquatement aux besoins de la population en transport. Le cinquième élément est lié aux appuis politiques. Les diverses municipalités impliquées et la MRC doivent appuyer le projet pour assurer son succès. Sinon, ce dernier ne verra pas le jour.

Un facteur important mentionné lors de la rencontre de groupe est le financement inadéquat du monde rural. Le faible taux de financement comparativement aux grandes villes font que les régions rurales ne peuvent subventionner adéquatement le transport de leur clientèle qui vieillit de plus en plus. Les jeunes, faute de transport adéquat, doivent aussi s'exiler vers les grandes villes afin de subvenir à leurs besoins et mettent en péril la pérennité du monde rural.

PONTIAC

Les objectifs liés à l'implantation d'un système de transport collectif ne sont pas encore atteints car le transport collectif en est à la phase de planification. Comme le souligne le mandataire du dossier, « il partait à zéro car il n'y avait aucune forme de système de transport organisé sur le territoire. De plus, on avait tout le travail de débroussaillage à faire : mener une série de rencontres autant avec les organismes qu'avec le Conseil des maires pour les sensibiliser au projet, pour les mobiliser autour du projet ». Le mandataire étant seul porteur du dossier, cela a pris beaucoup plus de temps pour démarrer. Ce dernier a même dû procéder à l'incorporation du transport collectif (TransportAction). Toutefois depuis l'engagement d'un consultant en transport au mois d'avril 2003, le projet va bon train. L'ensemble des maires appuie le projet, la MRC ainsi que tous les organismes consultés lors de l'étude des besoins. Le fait que deux maires siègent sur le comité de pilotage a été un atout important pour l'acceptation du projet par la MRC du Pontiac. En juin 2003, la MRC du Pontiac a accepté de débloquer 80 000 \$ (récurrent) pour le transport adapté et 14 000 \$ par an pour 5 ans pour le transport collectif. Lorsque les fonds seront disponibles, le

directeur entrera en fonction en janvier 2004 et les services de transport débiteront dès que le MTQ donnera son aval. Une répartitrice, spécialisée en transport, sera également engagée. De plus, l'agente administrative devra avoir de l'expérience de travail de bureau afin d'assurer le bon fonctionnement de l'organisme. Après 7 mois d'opération, il est prévu d'engager une quatrième personne qui s'occupera de la gestion des bénévoles et des relations publiques.

Un autre élément qui peut expliquer la lenteur de cette phase réside dans le fait que tous les documents et les rencontres devaient être faits dans les deux langues officielles. Un appui financier additionnel de 20 000 \$ de Santé Canada-région Québec et de Patrimoine Canada, a permis de mobiliser et d'impliquer la population anglophone (60%) et les divers partenaires anglophones de la région du Pontiac. De ce montant, 800 \$ a été alloué pour la traduction anglaise du plan d'affaires qui a été remis aux maires de chaque municipalité. Un montant de 18 500 \$ a servi à défrayer le salaire d'un spécialiste bilingue en transport. Le rôle de ce dernier consistait entre autre, à traduire des documents, animer des rencontres avec la population anglophone et les divers partenaires tant au niveau politique que gouvernementale.

Aucun autre fond n'était disponible au cours de cette période sauf le 11 000 \$ de Santé Canada-région Québec pour l'étude des besoins en matière de transport, l'inventaire des ressources en transport et l'achat d'un ordinateur. Le salaire du porteur du projet était défrayé par son employeur actuel, soit le CLSC. Les déplacements, les frais de reproduction, les envois postaux ont été défrayés par le CLSC car il n'y avait aucun budget d'opération disponible. Le plan d'affaires a été financé par le CLD du Pontiac. De son côté, la SADC a offert son support en fournissant gratuitement leurs locaux, leurs lignes téléphoniques et leur système informatique. En juin, le CLD s'est engagé financièrement pour un montant de 15 000 \$ à 20 000 \$ afin de défrayer les coûts associés à la location d'un local et à l'achat d'un ordinateur. Toutefois, le personnel n'étant pas encore engagé, ces montants n'ont pas encore été attribués.

Le désir de répondre aux besoins de la population en matière de transport a été un élément important dans ce dossier. En effet le porteur du dossier s'est assuré que les résultats des deux études des besoins (organismes et population) soient connus avant d'aller de l'avant.

Des ententes formelles avec certains organismes tels que le Carrefour jeunesse emploi, le centre de santé, l'Intervalle (centre d'hébergement et centre de jour en santé mentale), la Commission scolaire Western Québec et le centre hospitalier seront formalisées lors de la phase de mise en application du TransportAction. Ce dernier va d'ailleurs délégué un représentant pour siéger au conseil d'administration du TransportAction. Quatre-vingt-dix pour cent des organismes qui ont répondu aux questionnaires lors de l'étude des besoins ont indiqué qu'ils étaient prêts à collaborer étroitement avec le TransportAction pour la mise en place du service et le développement de partenariat. Par ailleurs, le groupe de bénévoles n'attend que la mise en place du système pour transférer sa liste de bénévoles. Le Centre jeunesse Outaouais est même prêt à transférer ses budgets alloués au transport à TransportAction dès que celui-ci démarrera.

Des ententes étaient prévues avec le transporteur Thom pour faire la navette avec les grandes villes environnantes. Toutefois, il est probable que celui-ci fermera ses portes à la fin décembre 2003. En effet, l'apparition de petits transporteurs fantômes a remis en question la viabilité financière de ce transporteur. Afin que ces transporteurs ne nuisent pas aux opérations du futur TransportAction, il est prévu que des ententes pourraient être formalisées avec ces derniers qui seraient alors considérés comme des chauffeurs bénévoles.

La formule guichet unique (transport adapté + transport collectif) permettra de minimiser les coûts d'opération et d'offrir les deux services aux mêmes coûts (2,50 \$ à 3,00 \$) pour les usagers. De plus, une même personne pourra utiliser à la fois le transport adapté et le transport collectif, ce qui représente un avantage certain pour les usagers. Toutefois, la priorité sera accordée pour les besoins relatifs à la santé et aux services sociaux, à l'éducation, à la formation en cours d'emploi et à la culture. Des négociations sont prévues avec les hôpitaux et les CLSC pour fixer les rendez-vous et les traitements les mêmes journées pour favoriser les déplacements des gens du Pontiac. De plus, afin d'offrir des services à coût

abordable et de favoriser la socialisation, une journée par semaine, un autobus transportera les gens qui veulent magasiner ou voir des amis.

Afin de répondre aux exigences du ministère des Transports du Québec, il a été nécessaire de présenter deux plans d'affaires : un pour le transport adapté et un autre pour le transport collectif. Après de multiples discussions avec les représentants du MTQ, il a été décidé avec l'accord de ce dernier qu'il n'y aurait qu'un conseil qui chapeauterait les deux organisations. Le salaire du directeur sera défrayé par le transport collectif et le répartiteur par le transport adapté. Ces longues négociations ont retardé la mise en application de Transport Action d'au moins 6 mois.

Les forces présentes lors de cette étape de cette planification réside dans le fait que les organisateurs ont pris le temps d'écouter les gens et les organismes et de les faire cheminer à leur propre rythme. De plus, l'appui constant du comité de pilotage régional a permis d'utiliser les bons coups des autres corporations de transport collectif évitant ainsi certaines bavures.

8.3 Utilisation des services (Efficacité du projet)

VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Il est important de souligner ici que le nombre d'utilisateurs inclus dans la banque de données de la CTCVG ne reflète pas la réalité. En effet, les personnes âgées qui appelaient pour recevoir des services étaient automatiquement référées au Regroupement des clubs de l'âge d'or. Bien que les ententes entre ce groupe de bénévoles et la CTCVG ne soient pas formelles, une collaboration étroite s'est établie entre ces deux entités à la satisfaction des usagers.

Les données recueillies nous permettent de conclure que les objectifs fixés pour les déplacements au cours de la première année de fonctionnement, soit 500 déplacements, ont été atteints. En effet, si on en juge par les déplacements effectués depuis 8 mois d'opération (n=319), ce nombre sera atteint. D'autant plus que seulement au mois de novembre, 103

déplacements (33 %) ont été effectués et ce, en tenant compte de la rareté des ressources financières.

Les principaux groupes desservis jusqu'à présent par le transport collectif sont les mêmes que ceux qui étaient visés lors de la phase de planification. Les femmes représentent 67 % de la clientèle.

Groupe d'usagers	N	%
- 18 ans	11	3.5
18 à 24 ans	2	0.64
25 à 34 ans	21	6.8
35 à 44 ans	45	14.5
45 à 54 ans	69	22.2
55 à 64 ans	82	26.4
65 ans et plus	81	26.0

Toutefois, les jeunes de moins de 24 ans sont peu représentés. Cette sous-représentativité est liée au fait que ces jeunes désirent utiliser le transport collectif pour des activités de loisirs à la ville. Chaque déplacement dans ce cas coûterait 45.00 \$ au transport collectif. Présentement, compte tenu du financement disponible, la corporation ne peut se permettre d'engager ces coûts. Selon le directeur, il serait difficile de justifier de tels coûts pour les loisirs qui sont leur quatrième priorité alors que les besoins en santé sont criants.

Dans l'ensemble on peut dire, que le système de transport collectif dans la Vallée-de-la-Gatineau est très efficace et que les ressources ont été utilisées à bon escient.

TRANSPORT COLLECTIF DE PAPINEAU

Le nombre de déplacements effectués par la CTCP dépasse largement les prévisions après 14 mois d'opération. Au départ, 500 déplacements étaient prévus sur une période d'un an. Dans la réalité, 2 400 déplacements ont été effectués. Les distances parcourues totalisent 180 000 kilomètres soit une moyenne de 75 kilomètres par déplacement.

La clientèle prévue lors de la phase de planification n'a pas été entièrement touchée. Ce sont les individus de 35 ans et plus qui ont surtout profité du transport collectif. La proportion des personnes âgées se situe à 32 %. Les jeunes de 24 ans et moins ne composent que 16 % de la clientèle. La raison invoquée par la direction relève du fait que les jeunes veulent surtout utiliser le service pour des activités sociales à l'extérieur du territoire et qu'ils ne sont pas en mesure financièrement d'y répondre. De plus, les demandes de ces jeunes sont surtout centrées sur les fins de semaine et il est difficile, faute de bénévoles, d'y répondre.

Les femmes représentent 69 % de la clientèle et la majorité des usagers ont un revenu inférieur à 20 000 \$. Les travailleurs comptent pour 8 % de la clientèle et les étudiants pour 11 %. Les travailleurs sont donc peu touchés bien que ceux-ci avaient initialement été reconnus comme prioritaires. Le manque d'argent et l'absence de covoiturage expliquent que ces derniers ont été peu favorisés.

Dans l'ensemble, l'utilisation du transport collectif pour des raisons de santé a été bien couverte car 80 % des déplacements ont été effectués pour ce motif.

8.4 Résultats chez les usagers du Transport collectif des MRC de Papineau et de la Vallée-de-la-Gatineau

Dans cette section nous présenterons en premier lieu les variables sociodémographiques pour l'ensemble des répondants et par territoire de MRC. Par la suite, nous traiterons des effets du transport collectif sur les déterminants de la santé.

8.4.1 VARIABLES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

Dans le **tableau 1**, on retrouve la répartition des répondants en fonction du sexe.

Tableau 1
Répartition des répondants selon le sexe par MRC (n=121)

MRC	SEXE				TOTAL	
	FÉMININ		MASCULIN			
	N	%	N	%	N	%
PAPINEAU	74	72,5	28	27,5	102	83,6
VALLÉE DE-LA-GATINEAU	13	65,0	7	35,0	20	16,4
TOTAL	87	71,1	35	28,9	122	100,0

Soixante et onze pourcent des répondants sont de sexe féminin comparativement à 29 % qui sont de sexe masculin. Le pourcentage d'utilisation est sensiblement le même pour chaque MRC. Il semble donc qu'une partie de la clientèle visée, soit les femmes, ait été atteinte.

En ce qui a trait aux groupes d'âge, on note dans le **tableau 2** que le plus grand nombre de répondants se situe dans la catégorie des 60 ans et plus (49 %) et ce, pour les MRC de Papineau et de la Vallée de la Gatineau. Les jeunes utilisent moins le transport collectif. Est-ce lié au fait qu'ils connaissent peu l'existence du transport ou qu'ils font du covoiturage?

Tableau 2

Répartition des répondants par MRC et par groupe d'âge (n=122)

CATÉGORIE D'ÂGE (ANS)	MRC				TOTAL	
	PAPINEAU		VALLÉE-DE-LA- GATINEAU			
	N	%	N	%	N	%
< 20	6	5,9	1	5,0	7	5,7
20 – 29	10	9,8	1	5,0	11	9,0
30 – 39	16	15,7	2	10,0	18	14,8
40 – 49	8	7,8	3	15,0	11	9,0
50 – 59	13	12,7	2	10,0	15	12,3
60 +	49	48,0	11	55,0	60	49,2
TOTAL	102	100,0	20	100,0	122	100,0

Les données présentées dans le **tableau 3** montrent que c'est dans la catégorie des célibataires que l'on retrouve le plus fort pourcentage de répondants et ce, pour les deux MRC. On constate également que le nombre de personnes en situation de veuvage est presque aussi élevé. Dans l'ensemble, 70,5 % des répondants vivent seuls donc plus sujets à vivre de la solitude.

Tableau 3

Répartition des répondants par MRC en fonction de leur statut marital

STATUT MARITAL	MRC				TOTAL	
	PAPINEAU		VALLÉE-DE-LA- GATINEAU			
	N	%	N	%	N	%
MARIÉ	22	21,6	6	30,0	28	23,0
SÉPARÉ OU DIVORCÉ	21	20,6	2	10,0	23	18,9
CÉLIBATAIRE	26	25,5	8	40,0	34	27,9
CONJOINT DE FAIT	8	7,8	0	0,0	8	6,6
VEUF	25	24,5	4	20,0	29	23,8
TOTAL	102	100,0	20	100,0	122	100,0

En ce qui a trait au revenu familial, 88,8 % des répondants se situent en bas de 20 000 \$ par année (**tableau 4**) dans les deux MRC. La majorité des répondants ont un revenu inférieur à 30 000 \$ par année. La clientèle visée soit les gens à faible revenu a donc été rejointe.

Tableau 4

Répartition des répondants par MRC en fonction du revenu familial

REVENU FAMILIAL	PAPINEAU		VALLÉE-DE-LA-GATINEAU		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
< 20,000	85	86,7	18	100,0	103	88,8
20,000 À 29,000	11	11,2	0	0,0	11	9,5
30,000 À 39,000	2	2,0	0	0,0	2	1,7
TOTAL	98	100	18	100,0	116	100,0

Dans le **tableau 5**, on constate que la principale source de revenus des répondants provient d'une pension (47,4 %) ou de la sécurité du revenu (43 %). En fait, 90,4 % des répondants ne sont plus sur le marché du travail. Un faible pourcentage de répondants (7,9 %) utilisent le transport collectif pour se rendre au travail. Il n'est pas surprenant de constater la quasi - absence de travailleurs car les priorités retenues par le transport collectif sont avant tout les déplacements pour obtenir des soins de santé ou poursuivre son éducation.

Tableau 5

Répartition des répondants par MRC en fonction de leur principale source de revenu

PRINCIPALE SOURCE DE REVENU	PAPINEAU		VALLÉE-DE-LA- GATINEAU		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
TRAVAIL	8	8,3	1	5,6	9	7,9
ASSURANCE EMPLOI	2	2,1	0	0,0	2	1,8
PENSION	45	46,9	9	50,0	54	47,4
SÉCURITÉ DU REVENU	41	42,7	8	44,4	49	43,0
TOTAL	96	100,0	18	100,0	114	100,0

Dans le **tableau 6**, on note que 81,1 % des répondants n'ont pas d'enfant qui vivent avec eux. Il semble que les jeunes familles soient très peu rejointes par le transport collectif.

Tableau 6

Répartition des répondants par MRC en fonction du nombre d'enfants
vivant à domicile

NOMBRE D'ENFANTS À DOMICILE	PAPINEAU		VALLÉE-DE-LA- GATINEAU		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
UN	10	9,8	0	0,0	10	8,2
DEUX	9	8,8	1	5,0	10	8,2
TROIS ET PLUS	3	2,9	0	0,0	3	2,5
AUCUN	80	78,4	19	95,0	99	81,1
TOTAL	102	100,0	20	100,0	122	100,0

Près de la moitié des répondants détiennent seulement un diplôme d'études primaires et 45,1 % possèdent un diplôme d'étude secondaire (**tableau 7**). Il n'est pas surprenant de constater ces résultats puisque la moitié des répondants ont 60 ans et plus et que dans 43 % des cas, les gens vivent de la sécurité du revenu. On note toutefois, que les usagers du service de transport collectif de Papineau sont plus scolarisés que ceux de la Vallée-de-la-Gatineau.

Tableau 7

Répartition des répondants par MRC selon leur niveau de scolarité

NIVEAU DE SCOLARITÉ	PAPINEAU		VALLÉE-DE-LA-GATINEAU		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
PRIMAIRE	49	48,0	9	45,0	58	47,5
SECONDAIRE	44	43,1	11	55,0	55	45,1
COLLÉGIAL	4	3,9	0	0,0	4	3,3
UNIVERSITAIRE	5	4,9	0	0,0	5	4,1
TOTAL	102	100,0	20	100,0	122	100,0

Comme on peut le constater dans le **tableau 8**, 55 % des répondants ont utilisé moins de 5 fois le transport collectif. Trente pour cent des répondants l'ont utilisé plus de 11 fois. Près de la moitié d'entre eux l'utilisent régulièrement. On constate que dans Papineau, les gens utilisent plus souvent le service que dans la Vallée-de-la-Gatineau.

Tableau 8

Répartition des répondants par MRC en fonction de l'utilisation du transport collectif

UTILISATION DU TRANSPORT COLLECTIF	PAPINEAU		VALLÉE-DE-LA- GATINEAU		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
MOINS DE 5 FOIS	54	52,9	13	65,0	67	54,9
5 À 10 FOIS	13	12,7	5	25,0	18	14,8
11 À 20 FOIS	13	12,7	2	10,0	15	12,3
PLUS DE 20 FOIS	22	21,6	0	0,0	22	18,0
TOTAL	102	100,0	20	100,0	122	100,0

Le principal motif invoqué pour utiliser le transport collectif dans chaque MRC en est un de santé. En effet, 70,6 % des répondants disent l'utiliser pour des raisons de santé, soit pour visiter leur médecin, passer des tests à l'hôpital, visiter l'intervenant en santé mentale, aller au CLSC, voir le dentiste. Dans la MRC du Papineau, on note que 12,6 % des répondants l'utilisent pour retourner aux études. Très peu de gens utilisent le transport collectif pour des activités sociales et culturelles. Cela relève du fait que la majorité des répondants ignorent qu'ils peuvent utiliser le service pour toute autre raison que la santé. Dans la Vallée-de-la-Gatineau, la proportion de gens (20 %) qui utilisent le service pour aller magasiner pour des choses essentielles telles qu'aller à la pharmacie ou faire son épicerie est plus élevée que dans Papineau (5,4 %). Comme le souligne le directeur, il est primordial que les usagers aient accès à ce genre d'activité qui les fait sortir de leur isolement et leur permet de mieux s'alimenter.

Tableau 9
Motifs d'utilisation du transport collectif par MRC

RAISONS D'UTILISATION	PAPINEAU		VALLÉE-DE-LA- GATINEAU		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
SOINS DE SANTÉ	78	70,3	18	72,0	96	70,6
ACTIVITÉS PHYSIQUES	0	0,0	0	0,0	0	0,0
ACTIVITÉS SOCIALES ET CULTURELLES	5	4,5	1	4,0	6	4,4
TRAVAIL	8	7,2	1	4,0	9	6,6
ÉTUDES	14	12,6	0	0,0	14	10,3
VISITER DES AMIS	0	0,0	0	0,0	0	0,0
VISITER LA FAMILLE	0	0,0	0	0,0	0	0,0
MAGASINAGE	6	5,4	5	20,0	11	8,1
TOTAL	111	100,0	25	100,0	136**	100,0

- * Soins de santé physique et psychologique
- ** Plus de 2 motifs ont été mentionnés.

8.4.2 EFFETS DE L'UTILISATION DU TRANSPORT COLLECTIF SUR LA SANTÉ DES USAGERS

Déterminants de la santé pour l'ensemble des répondants

Afin de mesurer les effets de l'utilisation des services de transport collectif sur les usagers, nous avons regroupé les items du questionnaire sous différents thèmes reliés aux déterminants de la santé soit : le sexe, l'environnement socioéconomique, les habitudes de santé personnelles, la capacité d'adaptation personnelle et les services de santé. L'environnement socioéconomique regroupe le revenu, le réseau de soutien social, la scolarité, l'emploi et l'environnement social. Afin de faciliter la lecture du texte nous présenterons en premier lieu les données pour l'ensemble des MRC. Par la suite, nous présenterons les données pour chacune des MRC. Dans un troisième temps, nous croiserons les variables sexe, âge et fréquence d'utilisation du transport collectif avec les effets de l'utilisation sur les usagers. Nous traiterons également du niveau de satisfaction des usagers envers le service.

Sexe

Les femmes utilisent plus les services de transport collectif que les hommes dans une proportion de 83,6 % et 16,4 %. Il semble donc que les femmes soient plus enclines à utiliser ce système de transport. De plus, on peut supposer que les femmes conduisent moins que les hommes dans la catégorie des 60 ans et plus.

Tableau 10

Répartition des usagers selon le sexe par MRC

MRC	SEXE				TOTAL	
	FÉMININ		MASCULIN			
	N	%	N	%	N	%
PAPINEAU	74	72,5	28	27,5	102	83,6
VALLÉE DE-LA-GATINEAU	13	65,0	7	35,0	20	16,4
TOTAL	87	71,1	35	28,9	122	100,0

Environnement socioéconomique

Les répondants dans 9 % des cas ont vu une amélioration de leur revenu (**tableau 11**). On peut supposer que l'ajout d'un revenu supplémentaire a eu un effet bénéfique chez les usagers car la plupart d'entre eux vivent sous le seuil de pauvreté.

Tableau 11

Effets de l'utilisation du transport collectif sur l'environnement socioéconomique de l'ensemble des répondants

Environnement socioéconomique	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
1) Amélioration du revenu	18,0	4,1	2,5	2,5	73,0
2) Réseau de soutien social					
Moins de solitude	27,0	7,4	9,8	23,8	32,0
Visiter plus souvent les membres de la famille	26,2	1,6	4,9	4,1	63,1
Visiter plus souvent les amis	21,3	3,3	7,4	11,5	56,6
3) Environnement social					
Sentiment de sécurité	5,7	4,1	11,5	77,0	1,6

Les données nous permettent de constater une amélioration du réseau de soutien social. En effet, quarante et un pour cent des répondants disent vivre moins de solitude depuis qu'ils utilisent le transport collectif. Onze pour cent soulignent qu'ils visitent plus souvent les membres de leur famille alors que 22 % rapportent qu'ils visitent plus souvent leurs amis. Il semble que les usagers profitent du fait qu'ils vont aux rendez-vous pour des soins de santé pour visiter leurs parents et amis.

L'environnement social des répondants s'est grandement amélioré. En effet, 92,6 % d'entre eux ont développé un sentiment de sécurité depuis qu'ils ont accès à ce service. Dans 77 % des cas, ce sentiment s'est beaucoup amélioré. Les gens savent qu'en tout temps ils peuvent avoir accès à un système de transport et qu'ils n'ont plus à dépendre de tout le monde. De

plus, lorsque arrive le temps de faire leur épicerie les fins de semaine, ils peuvent le faire. Les gens se sentent aussi en confiance avec les bénévoles du transport collectif.

Le transport collectif a permis pour certains des usagers (4,9 %) de retourner sur le marché du travail et de poursuivre leurs études (13,2 %). Bien que ce pourcentage soit peu élevé, il n'en demeure pas moins, que ces derniers ont vu leurs conditions de vie s'améliorer.

Habitudes de santé personnelles

Ce déterminant regroupe cinq éléments : l'amélioration de l'état de santé, l'activité physique, la qualité du sommeil, la consommation de médicaments et la participation à des activités sociales ou récréatives (**tableau 12**).

Tableau 12

Effets de l'utilisation du transport collectif
sur les habitudes de santé personnelles des répondants

Habitudes personnelles de santé	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Amélioration de l'état de santé	31,3	8,2	14,8	27,9	18,0
Plus d'activité physique	43,4	6,6	9,8	13,1	27,0
Amélioration de la qualité du sommeil	41,3	9,1	10,7	15,7	23,1
Diminution de la consommation de médicaments	41,8	6,6	5,7	2,5	42,6
Plus grande participation à des activités sociales ou récréatives	17,4	4,1	6,6	9,1	62,8

Cinquante et un pour cent des répondants ont mentionné que leur état de santé s'était un peu à beaucoup amélioré. Parmi l'ensemble des répondants, 30 % affirment qu'ils font plus

d'activité physique depuis qu'ils utilisent le transport collectif. Ce phénomène pourrait être explicable au fait que les gens ont une meilleure estime d'eux-mêmes. Trente-six pour cent des répondants mentionnent que leur qualité de sommeil s'est nettement améliorée. Le fait de se sentir en sécurité et d'être autonome dans leurs déplacements peut expliquer en partie ce phénomène.. Quinze pour cent d'entre eux vont même jusqu'à dire que leur consommation de médicaments a diminué car ils se sentent moins stressés. En ce qui a trait à la participation à des activités sociales et récréatives, on note que seulement 20 % des répondants utilisent le transport collectif à cette fin. Lors de l'entrevue téléphonique, les usagers ont mentionné qu'ils ignoraient qu'ils pouvaient utiliser le transport collectif à cette fin.

Capacité d'adaptation personnelle

Quatre-vingt-quatre pour cent des répondants disent se sentir moins stressés depuis qu'ils utilisent le transport collectif (**tableau 13**). De ce nombre, 64 % disent se sentir beaucoup moins stressés. Le fait de savoir qu'ils pourront aller en tout temps à leurs rendez-vous chez le médecin ou recevoir des soins à l'hôpital et au CLSC a sûrement contribué à réduire leur niveau de stress.

Cinquante-trois pour cent des répondants rapportent qu'ils ont une meilleure estime d'eux-mêmes alors que 60 % affirment avoir un meilleur contrôle sur leur vie en général. Soixante-dix-neuf pour cent des répondants constatent que leur qualité de vie s'est nettement améliorée.

Ces données nous permettent de conclure que l'utilisation du transport collectif a grandement contribué à améliorer l'état de santé physique et psychologique des usagers. Force nous est de constater que l'accessibilité à un système de transport en milieu rural a une incidence sur la qualité de vie des citoyens et sur leur capacité d'adaptation personnelle.

Tableau 13

Effets de l'utilisation du transport collectif
sur la capacité d'adaptation personnelle des répondants

Capacité d'adaptation personnelle	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Se sentir moins stressé	14,8	9,0	11,5	63,9	0,8
Meilleure estime de soi	23,0	5,7	10,7	36,9	23,8
Meilleur contrôle sur la vie en général	23,8	9,8	17,2	32,8	16,4
Amélioration de la qualité de vie	16,7	11,7	20,0	47,5	4,2

Accessibilité aux services de santé

L'accès aux services de santé a été favorisé pour 84 % des répondants (**tableau 14**). De ce nombre, 64 % affirment qu'il a été de beaucoup amélioré. Le principal objectif de la mise en application d'un transport collectif a donc été pratiquement atteint.

Tableau 14

Effets de l'utilisation du transport collectif sur l'accessibilité aux services de santé

Services de santé	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Facilité d'accès aux services de santé	4,9	4,1	15,6	63,9	11,5

Degré de satisfaction des usagers envers le service

Quatre-vingt-dix-neuf pour cent des usagers (**tableau 15**) se disent un peu à beaucoup satisfaits du service du transport collectif.

Tableau 15

Degré de satisfaction des répondants face aux services du transport collectif

Degré de satisfaction	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Face aux services	0,8	4,2	17,6	77,3	0,0

8.4.2 EFFETS DE L'UTILISATION DU TRANSPORT COLLECTIF SUR LA SANTÉ DES USAGERS DE LA MRC DE PAPINEAU

Déterminants de la santé pour les répondants de la MRC de Papineau

Environnement socioéconomique

Seulement 7 % des répondants ont vu une amélioration de leur revenu (**tableau 16**). Toutefois, pour ces gens, cela signifie qu'ils pourront dépenser l'argent qu'ils utilisaient avant pour les taxis à d'autres fins, tel l'épicerie, les médicaments. Trente-neuf pour cent disent souffrir moins de solitude qu'auparavant. Neuf pour cent mentionnent qu'ils visitent plus souvent les membres de leur famille comparativement à 20 % qui visitent plus souvent leurs amis. Même si le pourcentage est peu élevé, on constate une amélioration du réseau social des usagers. Ce pourcentage pourrait être plus élevé si la priorité dans les déplacements était aussi accordée au développement du réseau social des citoyens. Sur le territoire de la MRC de Papineau, 91 % des répondants rapportent que leur sentiment de sécurité s'est

grandement accentué. Six pour cent des répondants sont retournés sur le marché du travail comparativement à 15% qui sont retournés aux études (**tableau 17**).

Tableau 16
Effets de l'utilisation du transport collectif sur l'environnement socioéconomique des répondants dans la MRC de Papineau

Environnement socioéconomique	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
1) Amélioration du revenu	12,7	2,0	2,0	2,9	80,4
2) Réseau de soutien social					
Moins de solitude	24,5	5,9	9,8	23,5	36,3
Visiter plus souvent les membres de la famille	19,6	1,0	3,9	3,9	71,6
Visiter plus souvent les amis	14,7	3,9	7,8	7,8	65,7
3) Environnement social					
Sentiment de sécurité	6,9	3,9	13,7	73,5	2,0

Ces données nous permettent de conclure que l'environnement socioéconomique des usagers s'est nettement amélioré avec l'avènement du système de transport collectif.

Tableau 17

Effets de l'utilisation du transport collectif sur le retour au marché du travail et la poursuite des études – MRC de Papineau « environnement socioéconomique »

RETOUR	OUI %	NON %	N/A %
Sur le marché du travail	5,9	12,7	81,4
Poursuite des études	14,9	6,9	78,2

Habitudes de santé personnelles

Dans la MRC de Papineau, 50 % des répondants considèrent que leur état de santé s'est un peu à beaucoup amélioré (**tableau 18**). Vingt-huit pour cent disent faire plus d'activité physique qu'auparavant. Trente-deux pour cent constatent que la qualité du sommeil s'est nettement améliorée alors que 12 % notent que leur consommation de médicaments a été réduite. Vingt pour cent des répondants rapportent qu'ils participent plus souvent à des activités sociales et récréatives.

Dans l'ensemble, on constate que les habitudes de santé personnelles des répondants commencent à changer de façon positive pour un mieux-être.

Tableau 18

Effets de l'utilisation du transport collectif sur les habitudes personnelles de santé des répondants dans la MRC de Papineau

Habitudes personnelles de santé	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Amélioration de l'état de santé	30,4	7,8	15,7	26,5	19,6
Plus d'activité physique	40,2	4,9	9,8	13,7	31,4
Amélioration de la qualité du sommeil	40,2	8,8	10,8	12,7	27,5
Diminution de la consommation de médicaments	39,2	3,9	5,9	2,0	48,0
Plus grande participation à des activités sociales ou récréatives	9,9	4,0	6,9	8,9	70,3

Capacité d'adaptation personnelle

La majorité des répondants (84 %) affirment se sentir moins stressés depuis qu'ils savent qu'ils peuvent compter sur un service de transport pour satisfaire leurs besoins en matière de santé, leur retour aux études et au marché du travail (**tableau 19**). Cinquante et un pour cent considèrent qu'ils ont maintenant une meilleure estime d'eux-mêmes. Le fait de se sentir moins stressé et d'avoir une meilleure estime de soi peut expliquer que 57 % d'entre eux considèrent avoir un meilleur contrôle sur leur vie en général et une meilleure qualité de vie (80 %).

Tableau 19

Effets de l'utilisation du transport collectif sur la capacité d'adaptation personnelle des répondants dans la MRC de Papineau

Capacité d'adaptation personnelle	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Se sentir moins stressé	15,7	9,8	13,7	60,8	0,0
Meilleure estime de soi	23,5	4,9	11,8	34,3	25,5
Meilleur contrôle sur la vie en général	24,5	9,8	19,6	27,5	18,6
Amélioration de la qualité de vie	15,8	12,9	21,8	44,6	5,0

Ces données nous permettent de conclure que les usagers ont développé une meilleure capacité d'adaptation personnelle et par conséquent, une meilleure emprise sur leur vie et leur santé.

Accessibilité aux services de santé

Quatre-vingt-deux pour cent des répondants considèrent que l'accès aux services de santé a nettement été amélioré (**tableau 20**). De ce nombre, 61 % soulignent une grande amélioration dans l'accès aux services. Bien des gens avant la mise en place de ce service rapportaient que souvent, ils devaient annuler leurs rendez-vous chez le médecin, à l'hôpital et au CLSC faute de transport.

Tableau 20

Effets de l'utilisation du transport collectif sur l'accessibilité aux services de santé dans la MRC de Papineau

Services de santé	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Facilité d'accès aux services de santé	5,9	3,9	17,6	60,8	11,8

8.4.2 EFFETS DE L'UTILISATION DU TRANSPORT COLLECTIF SUR LA SANTÉ DES USAGERS DE LA MRC DE LA VALLÉE-DE-LA- GATINEAU

Déterminants de la santé pour les répondants de la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau

Environnement socioéconomique

Vingt pour cent des répondants mentionnent que leur revenu (**tableau 21**) s'est un peu à assez amélioré. L'augmentation du revenu est de trois supérieur à celle des usagers dans la MRC de Papineau. Au niveau de la solitude, les répondants dans 50 % des cas disent souffrir moins de solitude qu'auparavant. En ce qui a trait à la fréquence des visites auprès des membres de la famille, 20 % mentionnent qu'ils les visitent plus souvent depuis qu'ils utilisent le transport collectif. Lors de leurs déplacements pour des soins de santé, ils profitent du fait qu'ils ont un moyen de transport pour conjuguer les deux déplacements en un. Trente-cinq pour cent des répondants disent visiter plus souvent leurs amis. Même si le pourcentage n'est pas élevé on constate une nette amélioration de leur réseau de soutien social. En ce qui a trait à l'environnement social, on constate que 95 % des répondants éprouvent un fort sentiment de sécurité. Toutefois, aucun des usagers n'a profité du fait qu'ils avaient accès au transport collectif pour retourner aux études ou sur le marché du travail (**tableau 22**).

Tableau 21

Effets de l'utilisation du transport collectif sur l'environnement socioéconomique des répondants dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau

Environnement socioéconomique	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
1) Amélioration du revenu	45,0	15,0	5,0	0,0	35,0
2) Réseau de soutien social					
Moins de solitude	40,0	15,0	10,0	25,0	10,0
Visiter plus souvent les membres de la famille	60,0	5,0	10,0	5,0	20,0
Visiter plus souvent les amis	55,0	0,0	5,0	30,0	10,0
3) Environnement social					
Sentiment de sécurité	0,0	5,0	0,0	95,0	0,0

Tableau 22

Effets de l'utilisation du transport collectif sur le retour au marché du travail et la poursuite des études MRC de la Vallée-de-la-Gatineau

RETOUR	OUI %	NON %	N/A %
Sur le marché du travail	0,0	10,0	90,0
Poursuite des études	0,0	10,0	90,0

Habitudes de santé personnelles

Dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau, 55 % considèrent que leur état de santé s'est un peu à beaucoup (35 %) amélioré (**tableau 23**). Trente-cinq pour cent mentionnent qu'ils font maintenant plus d'activité physique. On note une bonne proportion des gens qui disent avoir une meilleure qualité de sommeil (50 %) depuis qu'ils n'ont plus à s'inquiéter à savoir s'ils vont pouvoir respecter leur rendez-vous à l'hôpital ou tout simplement faire leur épicerie ou payer leurs comptes à temps sans avoir à payer des intérêts. Trente pour cent rapportent qu'ils ont diminué leur consommation de médicaments. Vingt pour cent d'entre eux disent participer plus souvent à des activités sociales et récréatives.

Dans l'ensemble, on constate que les répondants commencent à modifier leurs comportements de santé et à tendre vers un mieux-être.

Tableau 23

Effets de l'utilisation du transport collectif sur les habitudes personnelles de santé des répondants dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau

Habitudes personnelles de santé	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Amélioration de l'état de santé	35,0	10,0	10,0	35,0	10,0
Plus d'activité physique	60,0	15,0	10,0	10,0	5,0
Amélioration de la qualité du sommeil	45,0	10,0	10,0	30,0	0,0
Diminution de la consommation de médicaments	55,0	20,0	5,0	5,0	15,0
Plus grande participation à des activités sociales ou récréatives	55,0	5,0	5,0	10,0	25,0

Capacité d'adaptation personnelle

La majorité des répondants (85 %) disent se sentir moins stressés maintenant qu'ils savent qu'ils peuvent avoir accès à un moyen de transport peu coûteux pour se déplacer vers des soins de santé (**tableau 24**). Ils ont également une meilleure estime de soi (65 %) et un meilleur contrôle sur leur vie en général (75 %). Soixante-quinze pour cent notent une forte amélioration de leur qualité de vie.

Tableau 24

Effets de l'utilisation du transport collectif sur la capacité d'adaptation personnelle des répondants dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau

Capacité d'adaptation personnelle	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Se sentir moins stressé	10,0	5,0	0,0	80,0	5,0
Meilleure estime de soi	20,0	10,0	5,0	50,0	15,0
Meilleur contrôle sur la vie en général	20,0	10,0	5,0	60,0	5,0
Amélioration de la qualité de vie	20,0	5,0	10,0	65,0	0,0

Ces données nous permettent de conclure que les usagers ont développé une meilleure capacité d'adaptation personnelle et par conséquent, une meilleure emprise sur leur vie et leur santé.

Accessibilité aux services de santé

Quatre-vingt-dix pour cent des usagers considèrent que l'accès aux services de santé a été fortement amélioré (**tableau 25**). Avant l'avènement du transport collectif, ces gens étaient parfois obligés d'annuler leur rendez-vous chez le médecin ou à l'hôpital faute de moyen de transport.

Tableau 25

Effets de l'utilisation du transport collectif sur l'accessibilité aux services de santé dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau

Services de santé	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Facilité d'accès aux services de santé	0,0	5,0	5,0	80,0	10,0

Analyse croisée

Dans cette partie du document, nous présenterons le croisement des variables sexe, âge et fréquence d'utilisation du transport collectif avec les variables sociodémographiques et les déterminants de la santé pour l'ensemble des répondants.

Tableau 26
Sexe par catégorie d'âge pour l'ensemble des répondants

CATÉGORIE D'ÂGE (ANS)	SEXE				TOTAL	
	FÉMININ		MASCULIN			
	N	%	N	%	N	%
< 20	3	3,5	4	11,4	7	5,7
20 – 29	5	5,8	6	17,1	11	9,0
30 – 39	15	17,2	3	8,6	18	14,8
40 – 49	7	8,0	4	11,4	11	9,0
50 – 59	10	11,5	5	14,3	15	12,3
60 +	47	54,0	13	37,1	60	49,2
TOTAL	87	100,0	35	100,0	122	100,0

D'après ces données, on constate que, pour les femmes, c'est dans les catégories des 60 ans et plus (54 %) et des 30 à 39 ans (17,2 %) que l'on retrouve le plus d'utilisatrices. Chez les hommes, la catégorie des 60 ans et plus est aussi bien représentée (37,1 %). Toutefois, on note que les hommes de 30 ans et moins utilisent plus les services de transport collectif que les femmes.

Dans le **tableau 27**, on peut voir que les femmes ont un revenu supérieur à celui des hommes. Cela peut s'expliquer par le fait que les femmes sont dans l'ensemble plus scolarisées (**tableau 28**) que les hommes et que 10 % d'entre elles sont encore sur le marché du travail

Tableau 27
Sexe par le revenu familial pour l'ensemble des répondants

REVENU FAMILIAL	SEXE				TOTAL	
	FÉMININ		MASCULIN			
	N	%	N	%	N	%
< 20,000	73	86,9	29	93,5	102	88,7
20,000 – 29,000	10	11,9	1	3,2	11	9,6
30,000 – 39,000	1	1,2	1	3,2	2	1,7
TOTAL	84	100,0	31	100,0	115	100,0

Tableau 28
Sexe par la source de revenu pour l'ensemble des répondants

PRINCIPALE SOURCE DE REVENU	SEXE				TOTAL	
	FÉMININ		MASCULIN			
	N	%	N	%	N	%
TRAVAIL	6	7,3	3	9,7	9	8,0
ASSURANCE EMPLOI	2	2,4	0	0,0	2	1,8
PENSION	42	51,2	12	38,7	54	47,8
SÉCURITÉ DE REVENU	32	39,1	16	51,6	48	42,5
TOTAL	82	100,0	31	100,0	113	100,0

Les principales sources de revenu des hommes proviennent de leur pension et de la sécurité du revenu alors que le revenu des femmes en plus de ces deux sources provient de leur travail et de l'assurance-emploi (**tableau 29**).

Tableau 29

Sexe par niveau de scolarité pour l'ensemble des répondants

NIVEAU DE SCOLARITÉ	SEXE				TOTAL	
	FÉMININ		MASCULIN			
	N	%	N	%	N	%
PRIMAIRE	39	45,3	18	51,4	57	47,1
SECONDAIRE	40	46,5	15	42,9	55	45,5
COLLÉGIAL	4	4,7	0	0,0	4	3,3
UNIVERSITAIRE	3	3,5	2	5,7	5	4,1
TOTAL	86	100,0	35	100,0	121	100,0

Comme on peut le constater dans le **tableau 30**, les femmes utilisent toute proportion gardée moins fréquemment le transport collectif que les hommes. En effet, cinquante-sept pour cent des femmes l'ont utilisé moins de 5 fois alors que chez les hommes, cela ne représente que 49 % (n=17).

Tableau 30

Sexe par le nombre d'utilisation pour l'ensemble des répondants

NOMBRE D'UTILISATION	SEXE				TOTAL	
	FÉMININ		MASCULIN			
	N	%	N	%	N	%
MOINS DE 5 FOIS	49	57,0	17	48,6	66	54,5
5 À 10 FOIS	13	15,1	5	14,3	18	14,9
11 À 20 FOIS	10	11,6	5	14,3	15	12,4
PLUS DE 20 FOIS	14	16,3	8	22,9	22	18,2
TOTAL	86	100,0	35	100,0	121	100,0

La proportion des femmes qui utilisent le transport collectif pour des raisons de santé est sensiblement le même que pour les hommes (**tableau 31**). Jusqu'à présent, seules les femmes ont utilisé le transport collectif pour des activités sociales et culturelles. La proportion des femmes et des hommes qui prennent le transport collectif pour faire leur magasinage est presque identique. Toutefois, la proportion des hommes qui prennent le transport collectif pour travailler ou retourner aux études est plus élevé que chez les femmes.

Tableau 31

Sexe et raisons d'utilisation du transport collectif pour l'ensemble des répondants

RAISONS D'UTILISATION	SEXE				TOTAL	
	FÉMININ		MASCULIN			
	N	%	N	%	N	%
SOINS DE SANTÉ	69	71,9	27	67,5	96	70,6
ACTIVITÉS SOCIALES ET CULTURELLES	5	5,2	0	0,0	5	3,7
TRAVAIL	5	5,2	5	12,5	10	7,4
ÉTUDES	9	9,4	5	12,5	14	10,3
MAGASINAGE	8	8,3	3	7,5	11	8,0
TOTAL	96	100,0	40	100,0	136 *	100,0

* Plus de (2) raisons mentionnées

En ce qui à trait à la variable sexe et l'effet de l'utilisation du transport collectif sur l'environnement socioéconomique des répondants, on constate que la proportion des répondants qui ont vu leur revenu augmenté est la même autant chez les hommes que chez les femmes (**tableau 32**).

Tableau 32

Sexe et effets de l'utilisation du transport collectif sur l'environnement socioéconomique de l'ensemble des répondant

Environnement socioéconomique	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
« FÉMININ »					
1) Amélioration du revenu	15,1	2,3	2,3	3,5	76,7
2) Réseau de soutien social					
Moins de solitude	25,6	8,1	8,1	27,9	30,3
Visiter plus souvent sa famille	27,9	1,2	4,7	4,7	61,6
Visiter plus souvent ses amis	22,1	3,5	5,8	14,0	54,7
3) Environnement social					
Sentiment de sécurité	4,7	2,3	9,3	81,4	2,3
« MASCULIN »					
1) Amélioration du revenu	25,7	8,6	0,0	0,0	65,7
2) Réseau de soutien social					
Moins de solitude	28,6	5,7	14,3	14,3	37,1
Visiter plus souvent sa famille	22,9	2,9	5,7	2,9	65,7
Visiter plus souvent ses amis	20,0	2,9	11,4	5,7	60,0
3) Environnement social					
Sentiment de sécurité	8,6	8,6	17,1	65,7	0,0

La proportion des répondants qui disent souffrir moins de solitude est plus élevée chez les femmes (44 %) comparativement aux hommes (34 %). De plus, les femmes autant que les hommes visitent les membres de leur famille. Toutefois, les femmes visitent deux fois plus souvent leurs amis que les hommes. Dans l'ensemble, les femmes semblent avoir un meilleur réseau social que les hommes. Les hommes autant que les femmes éprouvent un fort sentiment de sécurité depuis qu'ils ont accès à un système de transport abordable.

Comparativement aux hommes, les femmes se servent deux fois plus du transport collectif pour accéder aux études. Toutefois, les hommes l'utilisent quatre fois plus pour aller au travail (**tableau 33**).

Tableau 33

Sexe et effets de l'utilisation du transport collectif sur le retour au marché du travail et la poursuite des études « environnement socioéconomique »

RETOUR	OUI %	NON %	N/A %
« FÉMININ »			
Sur le marché du travail	0,8	9,9	60,3
Poursuite des études	9,2	4,2	58,3
« MASCULIN »			
Sur le marché du travail	4,1	2,5	22,3
Poursuite des études	4,2	2,5	21,7

Concernant les habitudes de santé personnelles, on constate que la proportion des femmes qui ont vu une amélioration de leur état de santé est deux fois plus élevée que chez les hommes (**tableau 34**). Deux fois plus de femmes que les hommes disent faire plus d'activité physique. Il en est de même pour l'amélioration de la qualité du sommeil. Quatre fois plus de femmes ont diminué leur consommation de médicaments comparativement aux hommes. En ce qui a trait à une plus grande participation aux activités sociales et culturelles, les femmes participent trois fois plus que les hommes. D'après ces résultats, on peut dire que le transport collectif a eu un impact plus positif sur les comportements de santé des femmes comparativement aux hommes.

Dans le **tableau 35**, on constate que la capacité d'adaptation personnelle des femmes est supérieure à celle des hommes. En effet, les femmes se sentent trois fois moins stressées que les hommes et ont une meilleure estime de soi que les hommes. De plus, les femmes ont un meilleur contrôle de leur vie. Trois fois plus de femmes affirment avoir une meilleure qualité de vie que les hommes depuis qu'elles utilisent le transport collectif.

En terme d'accessibilité aux services de santé, on observe que les femmes ont vu une amélioration de trois fois supérieure dans l'accès aux service comparativement aux homme (**tableau 36**).

Tableau 34

Sexe et effets de l'utilisation du transport collectif
sur les habitudes personnelles de santé des répondants

Habitudes personnelles de santé	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
« FÉMININ »					
Amélioration de l'état de santé	21,5	5,0	9,1	19,8	15,7
Plus d'activité physique	32,2	5,0	5,8	9,1	19,0
Amélioration de la qualité du sommeil	30,8	5,8	9,2	10,0	66,7
Diminution de la consommation de médicaments	31,4	4,1	5,8	1,7	27,3
Plus grande participation à des activités sociales ou récréatives	11,7	4,2	4,2	5,8	45,0
« MASCULIN »					
Amélioration de l'état de santé	9,1	3,3	5,8	8,3	2,5
Plus d'activité physique	11,6	1,7	3,3	4,1	8,3
Amélioration de la qualité du sommeil	10,8	3,3	1,7	5,8	7,5
Diminution de la consommation de médicaments	10,7	2,5	0,0	0,8	14,9
Plus grande participation à des activités sociales ou récréatives	5,8	0,0	2,5	2,5	18,3

Tableau 35

Sexe et effets de l'utilisation du transport collectif
sur la capacité d'adaptation personnelle des répondants

Capacité d'adaptation personnelle	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
« FÉMININ »					
Se sentir moins stressé	8,3	6,6	8,3	47,1	0,8
Meilleure estime de soi	17,4	3,3	5,8	28,1	16,5
Meilleur contrôle sur la vie en général	16,5	7,4	11,6	25,6	9,9
Amélioration de la qualité de vie	13,4	3,4	16,8	37,0	1,7
« MASCULIN »					
Se sentir moins stressé	6,6	2,5	3,3	16,5	0,0
Meilleure estime de soi	5,8	2,5	5,0	8,3	7,4
Meilleur contrôle sur la vie en général	7,4	2,5	5,6	7,4	5,8
Amélioration de la qualité de vie	3,4	8,4	3,4	10,1	2,5

Tableau 36

Sexe et effets de l'utilisation du transport collectif
sur l'accessibilité aux services de santé

Services de santé	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
« FÉMININ » Facilité d'accès aux services de santé	2,5	3,3	9,9	49,6	5,8
« MASCULIN » Facilité d'accès aux services de santé	2,5	0,8	5,0	14,9	5,8

Lorsqu'on observe les résultats obtenus en croisant la variable « âge » avec les effets de l'utilisation du transport collectif chez les usagers (**tableau 37**), on constate que c'est dans les groupes des 60 ans et plus (63,9 %) et des 30 à 39 ans (50 %) que les gens rapportent une plus grande amélioration de leur état de santé. En fait, plus les gens sont âgés plus la perception d'une amélioration est présente.

Tableau 37

Âge et amélioration de l'état de santé

Amélioration de l'état de santé					
Âge (ans)	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
< 20 ANS	14,3	0,0	28,6	0,0	57,1
20 – 29	45,5	18,2	9,1	0,0	27,3
30 – 39	16,7	16,7	16,7	16,7	33,3
40 – 49	45,5	9,1	9,1	18,2	18,2
50 – 59	46,7	6,7	6,7	26,7	13,3
60 +	28,3	5,0	16,7	41,7	8,3
POURCENTAGE DU TOTAL	31,1	8,2	14,8	27,9	18,0

Dans le **tableau 38**, on constate que quatre-vingt-quatre pour cent des répondants se disent un peu à beaucoup moins stressés depuis qu'ils ont accès au transport collectif. Dans les catégories de 20 à 29 ans, 50 à 59 ans et 60 ans et plus, le pourcentage est supérieur à 90 %. C'est dans le groupe des moins de 20 ans que le pourcentage est le plus bas, soit 57,2 %. En fait, plus on augmente en âge moins on est stressé.

Tableau 38
Âge et niveau de stress

Vous sentez-vous moins stressé ?					
Âge (ans)	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
< 20 ANS	42,9	0,0	14,3	42,9	0,0
20 – 29	9,1	27,3	9,1	54,5	0,0
30 – 39	33,3	11,1	11,1	44,4	0,0
40 – 49	36,4	18,2	0,0	45,5	0,0
50 – 59	6,7	13,3	0,0	80,0	0,0
60 +	5,0	3,3	16,7	73,3	1,0
POURCENTAGE DU TOTAL	14,8	9,0	11,5	63,9	0,8

Cinquante-trois pour cent des répondants disent avoir une meilleure estime d'eux même depuis qu'ils utilisent le transport collectif (**tableau 39**). C'est dans le groupe des 40 à 49 ans qu'on note le plus haut pourcentage d'amélioration de l'estime de soi (73,3 %). Dans les autres groupes, la proportion se situe autour de 50 %. Les jeunes de moins de 20 ans n'ont vu une amélioration que dans 29 % des cas.

Tableau 39

Âge et le niveau d'estime de soi

Avez-vous une meilleure estime de vous-même ?					
Âge (ans)	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
< 20 ANS	28,6	0,0	0,0	28,6	42,9
20 – 29	27,3	9,1	0,0	36,4	27,3
30 – 39	33,3	5,6	11,1	33,3	16,7
40 – 49	45,5	0,0	0,0	45,5	9,1
50 – 59	6,7	20,0	20,0	33,3	20,0
60 +	18,3	3,3	13,3	38,3	26,7
POURCENTAGE DU TOTAL	23,0	5,7	10,7	36,9	23,8

Les usagers de 50 ans et plus ont l'impression d'avoir un meilleur contrôle sur leur vie que les jeunes (**tableau 40**). Ce phénomène pourrait être dû au fait qu'ils n'ont plus d'enfants à charge, donc moins de responsabilité familiale.

Tableau 40
Âge et le niveau de contrôle sur leur vie

Avez-vous l'impression d'avoir un meilleur contrôle (emprise) sur votre vie ?					
Âge (ans)	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
< 20 ANS	14,3	0,0	14,3	28,6	42,9
20 – 29	45,5	0,0	9,1	27,3	18,2
30 – 39	27,8	16,7	27,8	16,7	11,1
40 – 49	27,3	0,0	0,0	45,5	27,3
50 – 59	6,7	20,0	13,3	40,0	20,0
60 +	23,3	10,0	20,0	35,0	11,7
POURCENTAGE DU TOTAL	23,8	9,8	17,2	32,8	16,4

Quarante et un pour cent des répondants (**tableau 41**) disent souffrir moins de solitude depuis qu'ils ont accès au transport collectif. Chez les personnes âgées, le pourcentage est de 52 %. Dans les autres catégories d'âge, les pourcentages varient de 18 % à 39 %. Le fait que les gens ne peuvent l'utiliser que, dans la majorité des cas, pour des raisons de santé peut expliquer ce faible pourcentage. Toutefois, on peut présumer, compte tenu de ces pourcentages, qu'un accès plus élevé aux activités récréatives et culturelles permettrait de réduire le degré de solitude des usagers du service.

Tableau 41

Âge et le niveau de solitude

Souffrez-vous moins de solitude ?					
Âge (ans)	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
< 20 ANS	14,3	0,0	0,0	28,6	57,1
20 – 29	36,4	0,0	9,1	18,2	36,4
30 – 39	22,2	5,6	16,7	16,7	38,9
40 – 49	63,6	0,0	0,0	18,2	18,2
50 – 59	33,3	0,0	13,3	20,0	33,3
60 +	20,0	13,3	10,0	28,3	28,3
POURCENTAGE DU TOTAL	27,0	7,4	9,8	23,8	32,0

Dans le **tableau 42**, on note que quatre-vingt-treize pour cent des répondants disent se sentir un peu à beaucoup plus en sécurité depuis qu'ils ont accès au transport collectif. Ils savent qu'ils peuvent avoir accès à du transport et cela les sécurise du fait qu'ils n'ont pu à dépendre de tout le monde. De plus, ils peuvent se déplacer en tout temps. Ce sentiment est généralisé dans toutes les catégories d'âge.

Tableau 42

Âge et sentiment de sécurité chez les répondants

Vous sentez-vous plus en sécurité ?					
Âge (ans)	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
< 20 ANS	14,3	28,6	14,3	42,9	0,0
20 – 29	18,2	18,2	0,0	63,6	0,0
30 – 39	5,6	5,6	38,9	44,4	5,6
40 – 49	0,0	0,0	18,2	81,8	0,0
50 – 59	0,0	0,0	13,3	80,0	6,7
60 +	5,0	0,0	3,3	91,7	0,0
POURCENTAGE DU TOTAL	5,7	4,1	11,5	77,0	1,6

Dans le **tableau 43**, on constate que 64 % des répondants mentionnent que l'accès aux services de santé a été beaucoup amélioré. Si l'on ajoute la catégorie un peu à assez amélioré, ce pourcentage grimpe à 90 %. Chez les personnes âgées, la proportion des répondants grimpe à 97 %. Dans les autres groupes cela varie entre 29 % à 87 %. On peut en conclure que le transport collectif répond vraiment à un besoin dans les deux MRC en ce qui a trait à l'accessibilité aux services de santé.

Tableau 43

Âge et accessibilité aux services de santé

Avez-vous accès plus facilement aux services de santé ?					
Âge (ans)	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
< 20 ANS	14,3	0,0	0,0	28,6	57,1
20 – 29	0,0	9,1	18,2	36,4	36,4
30 – 39	11,1	0,0	38,9	38,9	11,1
40 – 49	0,0	0,0	18,2	54,5	27,3
50 – 59	13,3	0,0	0,0	86,7	0,0
60 +	1,7	6,7	13,3	76,7	1,7
POURCENTAGE DU TOTAL	4,9	4,1	15,6	63,9	11,5

Dans le **tableau 44**, on note que 48 % des répondants disent que leur qualité de vie s'est beaucoup améliorée. Si l'on intègre les catégories « un peu » et « assez » amélioré, ce pourcentage s'élève à 79,2 %. Le transport collectif a une influence positive sur la qualité de vie des usagers. Pour chacune des catégories d'âge, on remarque le même phénomène.

Tableau 44

Âge et amélioration de la qualité de vie en général

Votre qualité de vie s'est-elle améliorée en général ?					
Âge (ans)	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
< 20 ANS	14,3	28,6	0,0	42,9	14,3
20 – 29	9,1	27,3	9,1	36,4	18,2
30 – 39	11,1	11,1	55,6	22,2	0,0
40 – 49	27,3	9,1	18,2	45,5	0,0
50 – 59	20,0	6,7	6,7	60,0	6,7
60 +	17,2	8,6	17,2	55,2	1,7
POURCENTAGE DU TOTAL	16,7	11,7	20,0	47,5	4,2

Lorsque l'on croise la fréquence d'utilisation avec les effets chez les usagers (**tableau 45**), on peut conclure qu'en présence d'une utilisation plus fréquente du transport collectif, l'état de santé de ces derniers s'améliore grandement.

Tableau 45

Fréquence d'utilisation du transport collectif (T.C) et
l'amélioration de l'état de santé chez l'ensemble des répondants

Votre état de santé s'est-il amélioré ?					
Fréquence d'utilisation du T.C	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Moins de 5 fois	38,8	7,5	13,4	25,4	14,9
5 à 10 fois	38,9	5,6	11,1	27,8	16,7
11 à 20 fois	6,7	6,7	33,3	33,3	20,0
Plus de 20 fois	18,2	13,6	9,1	31,8	27,3
POURCENTAGE DU TOTAL	31,1	8,2	14,8	27,9	18,0

D'après les résultats présentés dans le **tableau 46**, on constate que l'utilisation plus fréquente du transport collectif ne semble pas influencer le niveau de stress. En effet, le pourcentage en fonction du nombre de fois varie entre 81,8 % et 86,7 %. Le fait seul d'avoir accès au transport collectif est en soi un élément qui agit sur la réduction du niveau de stress chez les répondants.

Tableau 46

Fréquence d'utilisation du transport collectif (T.C) et
le niveau de stress pour l'ensemble des répondants

Vous sentez-vous moins stressé ?					
Fréquence d'utilisation du T.C	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Moins de 5 fois	13,4	9,0	7,5	68,7	1,5
5 à 10 fois	16,7	5,6	16,7	61,1	0,0
11 à 20 fois	13,3	0,0	20,0	66,7	0,0
Plus de 20 fois	18,2	18,2	13,6	50,0	0,0
POURCENTAGE DU TOTAL	14,8	9,0	11,5	63,9	0,8

La fréquence d'utilisation influence-t-elle le niveau d'estime de soi des usagers? Il semble que d'après les données présentées au **tableau 47**, il y ait un lien entre le nombre d'utilisation et le niveau d'estime de soi. En effet, plus les usagers utilisent souvent le transport collectif, meilleure est la perception de leur estime de soi.

Les données présentées dans le **tableau 48** nous permettent de conclure que plus les usagers se servent du transport collectif pour leurs déplacements, plus ils ont l'impression d'avoir du contrôle sur leur vie.

Tableau 47

Fréquence d'utilisation du transport collectif (T.C) et
le niveau d'estime de soi pour l'ensemble des répondants

Avez-vous une meilleure estime de vous-même ?					
Fréquence d'utilisation du T.C	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Moins de 5 fois	25,4	9,0	6,0	29,9	29,9
5 à 10 fois	16,7	0,0	16,7	50,0	16,7
11 à 20 fois	13,3	0,0	20,0	40,0	26,7
Plus de 20 fois	27,3	4,5	13,6	45,5	9,1
POURCENTAGE DU TOTAL	23,0	5,7	10,7	36,9	23,8

Tableau 48

Fréquence d'utilisation du transport collectif (T.C)
et le niveau de maîtrise sur sa vie

Fréquence d'utilisation du T.C	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Moins de 5 fois	28,4	9,0	14,9	26,9	20,9
5 à 10 fois	33,3	11,1	5,6	38,9	11,1
11 à 20 fois	0,0	0,0	46,7	40,0	13,3
Plus de 20 fois	18,2	18,2	13,6	40,9	9,1
POURCENTAGE DU TOTAL	23,8	9,8	17,2	32,8	16,4

En ce qui a trait au sentiment de solitude vécu par les usagers (**tableau 49**), on constate que la fréquence d'utilisation a un impact certain. En effet, plus la fréquence est élevée, moins les gens souffrent de solitude.

Tableau 49

Fréquence d'utilisation du transport collectif (T.C)
et le sentiment de solitude

Souffrez-vous moins de solitude ?					
Fréquence d'utilisation du T.C	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Moins de 5 fois	31,3	6,0	7,5	19,4	35,8
5 à 10 fois	22,2	22,2	0,0	27,8	27,8
11 à 20 fois	6,7	6,7	33,3	26,7	26,7
Plus de 20 fois	31,8	0,0	9,8	31,8	27,3
POURCENTAGE DU TOTAL	27,0	7,4	9,8	23,8	32,0

Il semble toutefois, que la fréquence d'utilisation ait peu d'impact sur le sentiment de sécurité. En effet, 97 % des répondants qui ont utilisé moins de 5 fois le transport collectif se sentent plus en sécurité comparativement à 75 % qui s'en ont servi plus de 20 fois.

En dernier lieu, on peut affirmer que plus les gens utilisent le transport collectif, meilleure est la perception de leur qualité de vie (**tableau 50**).

Tableau 50

Fréquence d'utilisation du transport collectif (T.C)
et l'amélioration de la qualité de vie

Votre qualité de vie s'est-elle améliorée ?					
Fréquence d'utilisation du T.C	PAS DU TOUT	UN PEU	ASSEZ	BEAUCOUP	PAS DE RÉPONSE
	%	%	%	%	%
Moins de 5 fois	24,2	10,6	13,6	48,5	3,0
5 à 10 fois	11,8	5,9	11,8	64,7	5,9
11 à 20 fois	0,0	26,7	40,0	33,3	0,0
Plus de 20 fois	9,1	9,1	31,8	40,9	9,1
POURCENTAGE DU TOTAL	16,7	11,7	20,0	47,5	4,2

9. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Les objectifs visés par la CTCVG ont été atteints dans 80 % des cas. La mise en place d'un guichet unique a permis d'établir une meilleure équité entre les personnes démunies du territoire car la majorité des utilisateurs ont un revenu inférieur à 20 000 \$ par année. Cinquante-neuf pour cent des utilisateurs sont des femmes. L'accès aux services de santé a été fortement amélioré : 65 % des déplacements sont effectués pour des raisons de santé. Dans l'ensemble les usagers sont très satisfaits des services offerts par le transport collectif et du coût relié au transport. La collaboration étroite entre la CTCVG, la Commission scolaire des Hauts-Bois de l'Outaouais et le transport adapté a permis d'offrir des services à coût moindre car ces deux derniers organismes offraient leur transport gratuitement à la clientèle du transport collectif.

L'objectif concernant la mobilité de la main-d'œuvre n'a toutefois pas été atteint. Peu de personnes se prévalent du service pour retourner sur le marché du travail. Est-ce que cette clientèle est suffisamment au courant de l'existence de ce service ou est-ce tout simplement dû au fait qu'elle ne désire pas retourner sur le marché du travail ? La clientèle des 35 ans et moins a également été peu touchée par le transport collectif. Le peu de publicité relative à ce service pourrait expliquer que ces gens ne se soient pas prévalus du service.

Il est important de souligner ici les efforts déployés par le directeur pour tenter de briser l'isolement social de la population. En effet, malgré le peu de financement, il a été possible malgré tout de favoriser les déplacements pour des activités sociales et culturelles. Les travailleurs et les étudiants bien qu'en petit nombre ont également été touchés. Les personnes âgées dans une proportion de 55 % ont utilisé les services pour accéder à des soins de santé.

Le principal facteur qui explique que les objectifs ne soient pas entièrement atteints relève du manque de financement de la part de la MRC et du MTQ. Le pacte rural n'ayant pas encore été signé dans cette région, la CTCVG attend toujours l'engagement de la MRC face au financement sur une période de 5 ans. Sans cet argent, l'existence même du transport collectif pourrait être remise en question.

La formule guichet unique (transport adapté + transport collectif) permettra de minimiser les coûts d'opération et d'offrir les deux services aux mêmes coûts (2,50 \$ à 3,00 \$) pour les usagers du **Pontiac**. De plus, une même personne pourra utiliser à la fois le transport adapté et le transport collectif, ce qui représente un avantage certain pour les usagers. Toutefois, la priorité sera accordée pour les besoins relatifs à la santé et aux services sociaux, à l'éducation et à la formation en cours d'emploi et à la culture. Des négociations sont prévues avec les hôpitaux et les CLSC pour fixer les rendez-vous et les traitements les mêmes journées pour favoriser les déplacements des gens du Pontiac. De plus, afin d'offrir des services à coût abordable et de favoriser la socialisation, une journée par semaine, un autobus transportera les gens qui veulent magasiner ou voir des amis.

Les forces présentes lors de cette étape de planification réside dans le fait que les organisateurs ont pris le temps d'écouter les gens et les organismes et de les faire cheminer à leur propre rythme. De plus, l'appui constant du comité de pilotage régional a permis de palier à certaines difficultés vécues par d'autres transports collectifs.

En ce qui a trait à la CTCP, on constate que les objectifs visant la clientèle n'ont été que partiellement atteints. En effet, les jeunes et les travailleurs se sont peu prévalus du service. Il serait important pour éviter l'exode des jeunes vers les grands centres et assurer la pérennité rurale, que des rencontres avec les divers organismes qui s'occupent de cette clientèle et les travailleurs soient prévues afin de les informer des services offerts par la CTCP. Bien sûr, l'ajout d'argent supplémentaire serait un atout pour palier à cette lacune.

La mise en place de la CTCP a permis d'établir une meilleure équité entre les personnes les plus démunies du territoire. La majorité des utilisateurs proviennent de famille à faible revenu. En ce qui a trait à l'accessibilité aux services de santé, on peut dire que cet objectif est entièrement atteint puisque 80 % des déplacements sont effectués pour des raisons de santé. Des efforts devront être mis pour favoriser l'environnement social des usagers car jusqu'à présent cette priorité a très peu été desservie faute de financement.

Le modèle initial de « **guichet unique avec organismes multiples** » répond bien aux besoins en transport manifestés par la population des territoires de la Vallée-de-la-Gatineau

et de Papineau car il permet de rejoindre la population rurale à des coûts abordables et par le fait même vaincre leur isolement. Les principaux partenaires collaborent étroitement avec les transports collectifs pour offrir leurs places résiduelles et référer leur clientèle. Il est toutefois crucial afin d'assurer la pérennité des services que des ententes formelles soient signées entre les différents partenaires en transport afin d'éviter que les organismes passent outre le transport collectif et fassent affaire directement avec la commission scolaire.

Les deux transports collectifs ont atteint leurs objectifs relatifs aux déplacements. Dans les deux cas, ces derniers ont dépassé leur prévision annuelle. La pertinence du service ne peut donc être remis en question.

Quelles recommandations pourrait-on faire aux régions qui voudraient mettre en place un système de guichet unique ? Plusieurs éléments doivent être considérés lors de la phase de planification : **1)** identifier les besoins en transport de la communauté ; **2)** se fixer des priorités; **3)** avoir tous les appuis politiques; **4)** s'assurer que le financement est disponible avant de démarrer; **5)** engager du personnel qualifié et **6)** assurer une représentativité des principaux partenaires lors de la phase de planification et au conseil d'administration.

Effets du transport collectif sur la santé et la qualité de vie des utilisateurs

À la lumière des résultats présentés, on peut conclure que la clientèle visée a été en partie atteinte, soit les personnes âgées, les femmes, les gens à faible revenu et les gens qui détiennent un faible niveau de scolarité. Toutefois, c'est dans le groupe des 60 ans et plus et chez les femmes que l'on retrouve le plus grand nombre d'utilisateurs. La non-disponibilité des ressources financières n'a pas permis de rejoindre un grand groupe de travailleurs et ce, dans les deux MRC. En ce qui a trait aux jeunes, force nous est de constater que ces derniers se prévalent peu de ce système de transport pour retourner aux études et ce, dans les deux MRC. Est-ce dû au fait qu'ils ignorent qu'ils y ont droit ou tout simplement qu'ils ne désirent pas retourner aux études? Les jeunes familles ne représentent que 20 % des utilisateurs. Cette faible utilisation peut être due au fait que la priorité est avant tout accordée aux déplacements pour les soins de santé et que ces jeunes familles nécessitent moins de soins que les personnes âgées. On note également que 71 % des répondants vivent seuls et de ce fait peuvent être plus sujets à souffrir de solitude.

Dans l'ensemble, 55 % des répondants ont utilisé moins de 5 fois le transport collectif. Ceux qui se sont prévalus le plus souvent du service se retrouvent dans la MRC de Papineau. Il n'est pas surprenant de constater le faible pourcentage d'utilisateur dans la Vallée-de-la-Gatineau car ces derniers ne sont en opération que depuis quelques mois. De plus, la quasi-absence de financement pour les opérations n'a pas permis de faire de publicité sur une grande échelle. En outre, les répondants mentionnaient qu'ils ne voulaient pas abuser du service afin d'être capable d'y avoir accès pour des soins de santé.

Le principal motif invoqué pour utiliser le transport collectif dans chaque MRC en est un de santé. En effet, 70,6 % des répondants disent l'utiliser pour des raisons de santé, soit pour visiter leur médecin, passer des tests à l'hôpital, visiter l'intervenant en santé mentale, aller au CLSC ou voir le dentiste. Dans la MRC du Papineau, on note que 12,6 % des répondants l'utilisent pour retourner aux études. Très peu de gens utilisent le transport collectif pour des activités sociales et culturelles. Cela relève du fait que la majorité des répondants ignorent qu'ils peuvent utiliser le service pour toute autre raison que la santé. Dans la Vallée de la Gatineau, la proportion de gens (20 %) qui utilisent le service pour aller magasiner

pour des choses essentielles telles qu'aller à la pharmacie ou faire son épicerie est plus élevée que dans la MRC de Papineau (5,4 %). Comme le souligne le directeur, il est primordial que les usagers aient accès à ce genre d'activité qui les fait sortir de leur isolement et leur permet de mieux s'alimenter.

Le transport collectif a eu un impact positif sur la santé et la qualité de vie de l'ensemble des usagers. En effet, ces derniers ont vu une amélioration de leur environnement socioéconomique, de leur réseau de soutien social et de l'environnement social. Bien qu'un faible pourcentage d'entre eux rapportent une amélioration de leur revenu, il n'en demeure pas moins pour ces derniers qui vivent sous le seuil de pauvreté, qu'un faible montant additionnel peut leur permettre de manger plus adéquatement. Fait à noter, c'est dans la Vallée-de-la-Gatineau que le revenu a le plus augmenté, soit trois fois plus que dans la MRC de Papineau. Presque la moitié des répondants disent vivre moins de solitude depuis qu'ils utilisent le transport collectif. Ce phénomène est important quand on sait que les gens qui souffrent de solitude sont plus enclins à développer des problèmes de santé mentale. L'allocation de financement plus important au transport collectif permettrait de réduire ce sentiment d'isolement chez un plus grand nombre d'usagers si ces derniers pouvaient avoir accès au service pour des activités sociales et culturelles ou tout simplement visiter des membres de la famille ou des amis. Le sentiment de sécurité que procure l'accès à un transport chez les usagers est très fort. Ces derniers se sentent plus autonomes et moins dépendants de tout le monde car ils savent qu'ils peuvent avoir accès à un moyen de transport en tout temps pour répondre à leurs besoins de santé. Une faible proportion des répondants ont utilisé les services pour retourner aux études et sur le marché du travail. Est-ce que le service est suffisamment connu des jeunes? En ce qui a trait au retour sur le marché du travail, malheureusement, le manque de ressources financières au transport collectif ne permet pas de cibler adéquatement cette clientèle.

On note également que les usagers ont modifié certaines habitudes de santé personnelles. En effet, 30 % des usagers font plus d'activités physiques. Ce phénomène pourrait être lié au fait que les usagers avouent avoir une meilleure estime d'eux-mêmes et une meilleure emprise sur leur vie. Il est aussi intéressant de constater qu'un bon nombre d'entre eux ont vu des changements importants au niveau de la qualité de leur sommeil. Le fait de se sentir

en sécurité, d'être moins stressé et d'être autonome dans leurs déplacements peut expliquer en partie ce phénomène. Un autre élément important à souligner est le fait que 22 % des personnes âgées ont diminué leur consommation de médicaments. Il semble que l'accès à un système de transport en milieu rural diminue chez certains la dépendance envers les médicaments. Seulement 20 % des répondants utilisent le transport collectif pour des activités sociales et culturelles. Deux éléments peuvent expliquer ce faible pourcentage d'utilisation : l'absence de priorité par le transport collectif faute d'argent et l'ignorance des usagers quant à la possibilité de l'utiliser à cette fin. Il est regrettable que si peu d'usagers aient accès à ce genre d'activités qui leur permettraient de sortir de leur isolement et d'améliorer leur réseau de soutien social.

L'utilisation du transport collectif a grandement contribué à améliorer l'état de santé physique et psychologique des usagers. En effet, 84 % d'entre eux se disent moins stressés. De plus, 53 % mentionnent qu'ils ont une meilleure estime d'eux-mêmes alors que 60 % rapportent avoir un meilleur contrôle sur leur vie en général. Soixante-dix-neuf pour cent d'entre eux vont même jusqu'à dire que leur qualité de vie s'est nettement améliorée. Ces résultats nous permettent de conclure que l'accessibilité à un système de transport collectif en milieu rural a une incidence marquée sur la qualité de vie des citoyens et sur leur capacité d'adaptation personnelle.

L'accessibilité aux services de santé a été favorisée pour 84 % des répondants. Avant ces derniers devaient parfois annuler leurs rendez-vous ou tout simplement attendre jusqu'à ce que leur état de santé se dégrade au point qu'ils n'aient plus d'autres choix que de se rendre à l'hôpital. On note entre autre, que 99 % des répondants sont satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent de la part du transport collectif.

Lors du croisement de la variable « sexe » avec les variables sociodémographiques et les déterminants de la santé, on a constaté que la proportion d'hommes de moins de 30 ans qui utilisent les services de transport collectif est plus élevée que les femmes. Plus d'hommes que de femmes utilisent le transport collectif pour retourner sur le marché du travail surtout dans la MRC de Papineau alors que ce sont surtout les femmes qui s'en servent pour retourner aux études. Toutefois, les femmes de 60 ans et plus utilisent plus le service de transport que les hommes. On note également que les femmes en général sont plus

scolarisées que les hommes et que 10 % d'entre elles sont encore sur le marché du travail. Les principales sources de revenu des hommes proviennent de leur pension et de la sécurité du revenu alors que pour les femmes, leur revenu en plus de ces deux sources, origine de leur travail et de l'assurance emploi. Les femmes, toute proportion gardée, utilisent moins fréquemment le transport collectif que les hommes. En effet, 57 % des femmes l'ont utilisé moins de cinq fois alors que chez les hommes cela représente 49 %. On constate également que les hommes autant que les femmes utilisent le transport collectif pour des raisons de santé. La priorité initiale étant surtout centrée sur les femmes, il devient important que les hommes soient aussi desservis car ils utilisent tout autant ce moyen de transport pour prendre soin de leur santé que les femmes.

Dans l'ensemble, les femmes semblent avoir développé un meilleur réseau social que les hommes. Toutefois, il reste beaucoup à faire pour ces dernières qui souffrent plus de solitude que les hommes. Il devient donc primordial que les priorités soient révisées pour que l'accent soit aussi mis sur le développement d'un réseau social. Toutefois, pour que ceci soit possible, le financement des transports collectifs doit être révisé à la hausse.

Les données nous permettent de conclure que le transport collectif a eu un impact plus positif sur les comportements de santé des femmes comparativement aux hommes. En effet, il y a deux fois plus de femmes qui disent que leur état de santé s'est grandement amélioré, qu'elles font plus d'activité physique et que la qualité de leur sommeil s'est améliorée. De plus, quatre fois plus de femmes ont diminué leur consommation de médicaments. Désireuses de vaincre leur isolement, ces femmes participent trois fois plus que les hommes à des activités récréatives et culturelles.

En ce qui a trait à leur capacité d'adaptation personnelle, les femmes ont un niveau supérieur aux hommes. Les femmes se sentent moins stressées, ont une meilleure estime de soi et ont un meilleur contrôle sur leur vie. Le fait que ces dernières aient un meilleur contrôle sur leur vie peut expliquer en partie qu'elles aient le sentiment d'avoir une meilleure qualité de vie que les hommes.

Pour ce qui est de l'accessibilité aux services de santé, on note que les femmes perçoivent plus d'amélioration que les hommes. Ce phénomène pourrait être attribuable au fait que les femmes de 60 ans et plus avaient moins accès à un service de transport que les hommes.

Lorsque l'on croise la variable « âge » avec les effets de l'utilisation du transport collectif, on constate la présence d'une relation positive entre l'amélioration de l'état de santé et l'âge. En d'autres termes, plus les gens sont âgés plus ils voient leur état de santé s'améliorer. On remarque également que les jeunes de moins de 20 ans voient moins leur niveau de stress diminué comparativement au groupe plus âgé. Il se peut que les jeunes voient moins le transport collectif comme une solution à leurs besoins. On note aussi que c'est dans ce groupe d'âge que l'amélioration de l'estime de soi est la plus basse. Un plus grand accès pour ces jeunes à des activités sociales et culturelles pourraient combler en partie cette lacune. Les usagers de 50 ans et plus ont l'impression d'avoir un meilleur contrôle sur leur vie que les jeunes. Ce phénomène pourrait être dû au fait qu'ils n'ont plus d'enfants à charge, donc moins de responsabilité familiale. De plus, ils ont maintenant accès à un moyen de transport qui leur permet de choisir l'horaire de leur déplacement tout en ayant la liberté de l'utiliser quand ils le jugent nécessaire.

Se sont surtout les personnes âgées qui disent souffrir moins de solitude depuis l'avènement du transport collectif. Bien que les autres y fassent référence, ce n'est toutefois que dans une proportion de 18 % à 39 %. Le fait que les gens ne peuvent l'utiliser que dans la majorité des cas pour des raisons de santé peut expliquer ce faible pourcentage. Toutefois, on peut présumer compte tenu de ces pourcentages, qu'un accès plus élevé aux activités récréatives et culturelles permettrait de réduire le degré de solitude des usagers du service. En ce qui a trait au sentiment de sécurité, on observe que toutes les catégories d'âge sont touchées. Les gens savent qu'ils peuvent avoir accès à du transport et cela les sécurise du fait qu'ils n'ont plus à dépendre de tout le monde. De plus, ils peuvent se déplacer en tout temps. Le transport collectif a aussi eu une influence positive sur la qualité de vie des usagers et ce, pour toutes les catégories d'âge. Tous les répondants, groupes d'âge confondus, ont vu une amélioration dans l'accessibilité aux services de santé. On peut en conclure que le transport collectif répond vraiment à un besoin dans les deux MRC en ce qui a trait à l'accessibilité aux services de santé en milieu rural.

Lorsque l'on croise la fréquence d'utilisation avec les effets chez les usagers, on peut conclure qu'en présence d'une utilisation plus fréquente du transport collectif, l'état de santé de ces derniers s'améliorent grandement. Cependant, il semble que la fréquence d'utilisation ne représente pas en soi un synonyme de réduction du niveau de stress. En effet, le seul fait d'avoir accès à un moyen de transport, peu importe le nombre d'utilisations, est en soi un élément qui agit sur la réduction du niveau de stress chez les répondants. On peut même dire que le transport représente un certain espoir pour ces gens qui auparavant se voyaient confinés à leur domicile. On note entre autres, la présence d'un lien étroit entre le nombre d'utilisations, le niveau d'estime de soi et la perception d'avoir un meilleur contrôle sur sa vie. De plus, plus les usagers utilisent le transport collectif moins ils souffrent de solitude et plus ils ont l'impression d'avoir une meilleure qualité de vie. Fait à noter, la fréquence d'utilisation d'un moyen de transport est suffisant pour augmenter ce sentiment de sécurité.

En terminant, on peut conclure que les objectifs visés par le transport collectif ont été atteints et que l'efficacité d'un tel transport sur la santé et la qualité de vie des usagers ne peut être remis en question.

RECOMMANDATIONS

1. Établir des protocoles d'ententes formels avec les divers organismes de transport et organismes communautaires.
2. Accroître les sources de financement pour assurer une continuité des services et promouvoir le développement durable de la population rurale.
3. Négocier des horaires de rendez-vous avec le CLSC et le CH-CHSLD pour accommoder la clientèle qui voyage avec le transport collectif.
4. Mettre sur pied un système de covoiturage pour assurer une meilleure gestion des effectifs et favoriser la mobilité de la main-d'oeuvre.
5. Mettre l'accent sur les déplacements pour participer à des activités récréatives, sociales et culturelles surtout chez les jeunes et les personnes âgées.
6. Prioriser les déplacements pour le travail chez les jeunes afin d'endiguer l'exode vers les grands centres urbains.
7. Intensifier la publicité auprès des jeunes qui sont actuellement peu touchés.

ANNEXE 1

QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE TÉLÉPHONIQUE

1. **Sexe** 1) Féminin 2) Masculin
2. **Dans quelle catégorie d'âge vous situez-vous?** 1) Moins de 20 ans
 2.) 20-29 ans
 3) 30-39 ans
 4) 40-49 ans
 5) 50-59 ans
 6) 60 et plus
3. **Statut marital** 1) Marié
 2) Séparé ou divorcé
 3) Célibataire
 4) Conjoint de fait
 5) Veuf
4. **Quel est votre revenu familial?** 1) Moins de \$20,000
 2) \$20,000-\$29,000
 3) \$30,000-39,000
 4) \$40,000-49,000
 5) \$50,000 et plus
5. **Quel est votre principale source de revenu?** 1) Travail
 2) Assurance emploi
 3) Pension
 4) Sécurité du revenu
6. **Combien d'enfants vivent présentement avec vous?** 1) aucun
 2) 1
 3) 2
 4) 3 et plus
7. **Quel est votre niveau de scolarité?** 1) primaire
 2) secondaire
 3) collégial
 4) universitaire
8. **Combien de fois avez-vous utilisé le transport collectif** 1) moins de 5 fois
 2) 5 à 10 fois
 3) 11 à 20 fois
 4) plus de 20 fois
9. **Pour quelles raisons utilisez-vous le transport collectif?** 1) soins de santé
 2) activités physiques (sport)
 3) activités sociales, culturelles
 4) travail
 5) études
 6) visiter des amis
 7) visiter la famille
 8) Autre

	Pas du tout 1	Un peu 2	Assez 3	Beaucoup 4	n/a 5
DEPUIS QUE VOUS UTILISEZ LE TRANSPORT COLLECTIF					
10. Votre état de santé s'est-il amélioré?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Faites-vous plus d'activité physique?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Vous sentez-vous moins stressés?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Avez-vous une meilleure estime de vous-même?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. La qualité de votre sommeil s'est-il amélioré?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Avez-vous l'impression d'avoir plus de contrôle (d'emprise) sur votre vie en général?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Souffrez-vous moins de solitude?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Avez-vous diminué votre consommation de médicaments?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Vous sentez-vous plus en sécurité?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Voyez-vous plus souvent les membres de votre famille?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Voyez-vous plus souvent vos amis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Participez-vous plus souvent à des activités sociales ou récréatives?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Votre revenu s'est-il amélioré?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Avez-vous plus facilement accès aux services de santé?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. En général, votre qualité de vie s'est-elle améliorée?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Êtes-vous satisfaits des services du transport collectif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<hr/>					
25. Êtes-vous retourné sur le marché du travail?	1) Oui <input type="checkbox"/>	2) Non <input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>	
26. Avez-vous pu poursuivre vos études?	1) Oui <input type="checkbox"/>	2) Non <input type="checkbox"/>	N/A	<input type="checkbox"/>	
27. MRC Papineau <input type="checkbox"/>	Vallée de la Haute Gatineau	<input type="checkbox"/>	Pontiac	<input type="checkbox"/>	

ANNEXE 2

Questionnaire d'entrevue pour le Pontiac

1. Quels sont les nouveaux éléments qui ont influencé ou retardé la mise en application du TransportAction depuis le mois de juin 2003 ?
2. Quand prévoyez-vous engager un directeur pour la mise en application du TransportAction ?
3. Quand prévoyez-vous démarrer le service à la clientèle ?
4. Est-ce que les fonds promis par la MRC pour le transport adapté (80 000 \$ récurrent) et le transport collectif (14 000 \$/an pour 5 ans) ont été dégagés ou en voie de l'être ?
5. Avez-vous établi des ententes avec de nouveaux partenaires depuis le mois de juin 2003 ?

ANNEXE 3

QUESTIONNAIRE GROUPE FOCUS

RÉSULTATS

1. Avez-vous atteint les objectifs que vous vous étiez fixés au départ?
2. Quels sont les facteurs selon vous qui ont contribué ou nuit à l'atteinte de vos objectifs?
3. Comment les réalisations du projet pourront-elles être poursuivies?

ORGANISATION DU PROJET

4. Est-ce que le modèle de transport prévu a subi des modifications depuis l'implantation du projet?
5. Si oui, quels sont-elles? (Avez-vous inclus le covoiturage)
6. Est-ce que le répartiteur à Buckingham est en place et opérationnel?
7. Est-ce que les protocoles d'entente prévus avec les principaux partenaires qui font du transport ont été signés?
8. Pouvez-vous énumérer les partenaires avec qui vous travaillez?
9. Est-ce que les protocoles d'entente avec les principaux bailleurs de fonds ont été signés ou en voie de l'être?
10. Est-ce que les ressources financières actuelles sont appropriées pour répondre aux besoins des usagers?
11. Est-ce que les ressources humaines actuelles sont appropriées pour répondre aux besoins des usagers ciblés?
12. Votre projet devrait-il être poursuivi et pourquoi?
13. Si cette initiative de financement devrait être poursuivie, quels changements recommanderiez-vous?
14. Si vous aviez à formuler des recommandations à d'autres régions qui désirent implanter un système de transport collectif que leur suggériez-vous?
15. Est-ce que les coûts exigés pour le service sont jugés satisfaisants par les usagers?

UTILISATION DES SERVICES (EFFICACITÉ DU PROJET)

16. Est-ce que le nombre de déplacements par année prévus initialement ont été effectués?
17. Qu'est-ce qui peut expliquer que vous n'avez pas atteint vos prévisions?
18. Quels groupes de clientèle sont desservis présentement par le transport collectif?
19. Quels sont ceux qui ne sont pas desservis actuellement et pourquoi?

LISTE DES TABLEAUX**« 1 à 50 »**

LISTE DES TABLEAUX

- Tableau 1** Répartition des répondants selon le sexe par MRC (n=121) (p. 32)
- Tableau 2** Répartition des répondants par MRC et par groupe d'âge (n=122) (p. 33)
- Tableau 3** Répartition des répondants par MRC en fonction de leur statut marital (p. 34)
- Tableau 4** Répartition des répondants par MRC en fonction du revenu familial (p. 35)
- Tableau 5** Répartition des répondants par MRC en fonction de leur principale source de revenu (p.36)
- Tableau 6** Répartition des répondants par MRC en fonction du nombre d'enfants vivant à domicile (p.37)
- Tableau 7** Répartition des répondants par MRC selon leur niveau de scolarité (p.38)
- Tableau 8** Répartition des répondants par MRC en fonction de l'utilisation du transport collectif (p.39)
- Tableau 9** Motifs d'utilisation du transport collectif par MRC (p.40)
- Tableau 10** Répartition des usagers selon le sexe par MRC (p.42)
- Tableau 11** Effets de l'utilisation du transport collectif sur l'environnement socioéconomique de l'ensemble des répondants (p.43)
- Tableau 12** Effets de l'utilisation du transport collectif sur les habitudes de santé personnelles des répondants (p.44)
- Tableau 13** Effets de l'utilisation du transport collectif sur la capacité d'adaptation personnelle des répondants (p.46)
- Tableau 14** Effets de l'utilisation du transport collectif sur l'accessibilité aux services de santé (p.46)
- Tableau 15** Degré de satisfaction des répondants face aux services du transport collectif (p.47)
- Tableau 16** Effets de l'utilisation du transport collectif sur l'environnement socioéconomique des répondants dans la MRC de Papineau (p.48)
- Tableau 17** Effets de l'utilisation du transport collectif sur le retour au marché du travail et la poursuite des études – MRC de Papineau « environnement socioéconomique » (p. 48)
- Tableau 18** Effets de l'utilisation du transport collectif sur les habitudes personnelles de santé des répondants dans la MRC de Papineau (p.49)
- Tableau 19** Effets de l'utilisation du transport collectif sur la capacité d'adaptation personnelle des répondants dans la MRC de Papineau (p.50)
- Tableau 20** Effets de l'utilisation du transport collectif sur l'accessibilité aux services de santé dans la MRC de Papineau (p.51)
- Tableau 21** Effets de l'utilisation du transport collectif sur l'environnement socioéconomique des répondants dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau (p.53)
- Tableau 22** Effets de l'utilisation du transport collectif sur le retour au marché du travail et la poursuite des études MRC de la Vallée-de-la-Gatineau (p.53)
- Tableau 23** Effets de l'utilisation du transport collectif sur les habitudes personnelles de santé des répondants dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau (p.54)

LISTE DES TABLEAUX

- Tableau 24** Effets de l'utilisation du transport collectif sur la capacité d'adaptation personnelle des répondants dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau (p.55)
- Tableau 25** Effets de l'utilisation du transport collectif sur l'accessibilité aux services de santé dans la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau (p.56)
- Tableau 26** Sexe par catégorie d'âge pour l'ensemble des répondants (p.57)
- Tableau 27** Sexe par le revenu familial pour l'ensemble des répondants (p.58)
- Tableau 28** Sexe par la source de revenu pour l'ensemble des répondants (p.58)
- Tableau 29** Sexe par niveau de scolarité pour l'ensemble des répondants (p.59)
- Tableau 30** Sexe par le nombre d'utilisation pour l'ensemble des répondants (p.60)
- Tableau 31** Sexe et raisons d'utilisation du transport collectif pour l'ensemble des répondants (p.61)
- Tableau 32** Sexe et effets de l'utilisation du transport collectif sur l'environnement socioéconomique de l'ensemble des répondants (p.62)
- Tableau 33** Sexe et effets de l'utilisation du transport collectif sur le retour au marché du travail et la poursuite des études « environnement socioéconomique » (p.63)
- Tableau 34** Sexe et effets de l'utilisation du transport collectif sur les habitudes personnelles de santé des répondants (p.65)
- Tableau 35** Sexe et effets de l'utilisation du transport collectif sur la capacité d'adaptation personnelle des répondants (p.66)
- Tableau 36** Sexe et effets de l'utilisation du transport collectif sur l'accessibilité aux services de santé (p.67)
- Tableau 37** Âge et amélioration de l'état de santé (p.68)
- Tableau 38** Âge et niveau de stress (p.69)
- Tableau 39** Âge et le niveau d'estime de soi (p.70)
- Tableau 40** Âge et le niveau de contrôle sur leur vie (p.71)
- Tableau 41** Âge et le niveau de solitude (p.72)
- Tableau 42** Âge et sentiment de sécurité chez les répondants (p.73)
- Tableau 43** Âge et accessibilité aux services de santé (p.74)
- Tableau 44** Âge et amélioration de la qualité de vie en général (p.75)
- Tableau 45** Fréquence d'utilisation du transport collectif (T.C.) et l'amélioration de l'état de santé chez l'ensemble des répondants (p.76)
- Tableau 46** Fréquence d'utilisation du transport collectif (T.C.) et le niveau de stress pour l'ensemble des répondants (p.77)

LISTE DES TABLEAUX

- Tableau 47** Fréquence d'utilisation du transport collectif (T.C.) et le niveau d'estime de soi pour l'ensemble des répondants **(p.78)**
- Tableau 48** Fréquence d'utilisation du transport collectif (T.C.) et le niveau de maîtrise sur sa vie **(p.79)**
- Tableau 49** Fréquence d'utilisation du transport collectif (T.C.) et le sentiment de solitude **(p.80)**
- Tableau 50** Fréquence d'utilisation du transport collectif (T.C.) et l'amélioration de la qualité de vie **(p.81)**