

Contexte

Winnipeg Transit Plus offre un service de transport porte à porte aux personnes qui ne peuvent pas utiliser normalement le service de transport en commun à itinéraire fixe de la ville. Chaque année, nous effectuons près de 300 000 trajets pour environ 5 000 clients. Nous enregistrons également environ 100 000 absences et annulations de trajets par année.

Transit Plus a décidé de changer la façon de gérer les absences et les annulations tardives en ciblant celles qui ont la plus grande incidence sur le service. Chaque fois qu'une personne ne se présente pas ou annule tardivement, un véhicule reste inutilisé et un transport est gaspillé. Moins de clients peuvent alors bénéficier du service. La politique d'absence et d'annulation tardive proposée par Transit Plus vise à améliorer le service pour les clients.

Participation

En juin 2022, Transit Plus a présenté la politique d'absence et d'annulation tardive proposée aux membres du comité consultatif en matière de politique de Transit Plus afin de recueillir leurs commentaires et d'apporter des améliorations.

Après avoir tenu compte de l'avis du comité, nous avons présenté la politique proposée à l'ensemble de la communauté de Transit Plus afin de connaître son opinion. De juin à juillet 2023, nous avons invité les clients, les membres de leur famille, les aidants et les prestataires de services à nous faire part de leurs commentaires sur plusieurs aspects de la politique proposée, notamment :

- Le fonctionnement du système de points
- Le délai d'annulation (délai de préavis que les clients doivent respecter)
- La façon de donner des avertissements et d'imposer des suspensions
- Leur appui global en faveur de la politique proposée

Principales constatations



Préoccupation générale

Dans l'ensemble, plus de la moitié des participants (53 %) étaient en désaccord avec la politique proposée. Plusieurs ont toutefois convenu que des changements étaient nécessaires pour réduire le nombre d'absences et d'annulations tardives (36 % des participants étaient d'accord et 11 % d'entre eux étaient neutres).



Profond désaccord avec le délai d'annulation de quatre heures

Près de deux participants sur trois (64 %) étaient en désaccord avec le délai d'annulation de quatre heures. Cet aspect de la politique proposée est celui qui a été le plus critiqué.



Préoccupations concernant les suspensions proposées

Un peu plus de la moitié des participants (54 %) étaient en désaccord avec le système de suspension proposé dans le cadre de la politique.



Politique généralement bien comprise

Plus de la moitié des participants (55 %) ont déclaré que la politique proposée était facile à comprendre. Cela signifie que l'information relative à la politique était claire et que les participants ont formulé leurs commentaires en ayant une bonne compréhension de la politique.



Résolution des problèmes actuels d'abord et avant tout

Les participants souhaitent que les problèmes actuels liés au service de Transit Plus soient résolus avant la mise en œuvre d'une nouvelle politique.

Le **tableau 1** ci-dessous donne un aperçu des occasions de participation publique offertes. Le **tableau 2** fournit de l'information sur la manière dont ces occasions ont été promues.

Tableau 1 : Occasions de participation publique

ACTIVITÉ	DESCRIPTION	PARTICIPATION
 Comité consultatif en matière de politique	Nous avons rencontré les membres du comité en juin 2022 pour examiner et mettre à jour la politique proposée. Nous sommes restés en contact avec les membres tout au long du processus et après celui-ci.	8 membres du comité
 Sondage	Le sondage était disponible du 14 juin au 14 juillet 2023. La participation était purement volontaire (non représentative de l'ensemble des	387 répondants

ACTIVITÉ	DESCRIPTION	PARTICIPATION
	résidents de Winnipeg). Les résultats complets figurent aux annexes B et C.	
 Événements virtuels	Deux événements virtuels ont été organisés le 28 juin 2023 (à 10 h et à 19 h). La transcription des questions et réponses figure à l'annexe D.	43 participants
 Événement communautaire	Le 23 juin 2023, nous avons assisté au café-causerie du vendredi matin de la Fondation INCA afin de présenter la politique proposée et de répondre à des questions.	22 participants
 Courriels et appels téléphoniques	Nous avons reçu des courriels et des appels téléphoniques et nous y avons répondu tout au long du processus. Un résumé des commentaires reçus, ainsi que des lettres de Manitoba Possible et de la Fondation canadienne du rein (division du Manitoba), figurent à l'annexe E.	10 courriels 25 appels téléphoniques

Tableau 2 : Promotion des occasions de participation publique

ACTIVITÉ	DESCRIPTION	RÉSULTAT
 Page Web du projet	Il s'agit d'une plateforme en ligne contenant toute l'information relative au projet. Les visites uniques recensées couvrent la période du 14 juin au 14 juillet 2023. winnipeg.ca/politiqueabsences	1 367 visites uniques

ACTIVITÉ	DESCRIPTION	RÉSULTAT
 Communiqué de presse	La Ville de Winnipeg a publié un communiqué de presse le 14 juin 2023 pour annoncer le projet et inviter le public à y participer.	1 communiqué de presse
 Courriels directs	Deux courriels ont été envoyés aux membres d'une liste de distribution comprenant 990 clients et groupes d'intervenants.	1 980 courriels envoyés
 Message d'attente	Les personnes qui ont appelé le centre d'appels de Transit Plus ont entendu un court message sur le projet et sur la façon d'y participer.	16 189 appels au centre d'appels
 Bulletin de la participation publique	Le projet a été présenté dans le bulletin de la participation publique de la Ville de Winnipeg les 14 et 29 juin 2023.	5 277 abonnés
 Fiches d'information	Des fiches d'information ont été distribuées dans les véhicules de Transit Plus et les centres de service à la clientèle. Elles contenaient des renseignements sur le projet et sur la façon d'y participer.	200 fiches d'information distribuées
 Réseaux sociaux	Sept messages ont été publiés sur le compte X de Winnipeg Transit (11 400 abonnés) entre le 14 et le 30 juin 2023.	7 publications

Le matériel promotionnel figure à l'annexe A.

Qui nous avons entendu

Nous avons reçu 387 réponses au sondage en ligne. La participation était purement volontaire, et les résultats ne représentent pas l'opinion de tous les clients de Transit Plus ou celle du grand public.

- Près des deux tiers des répondants ont déclaré faire partie de la clientèle de Transit Plus (64 %).

Parmi les clients :

- L'utilisation du service sur une base hebdomadaire était la pratique la plus courante tout au long de l'année (environ quatre clients sur dix).
 - L'utilisation quotidienne du service était plus fréquente pendant l'hiver (environ 28 % durant l'été comparativement à environ 31 % durant l'hiver).
 - Environ un quart des clients ont déclaré utiliser le service de Transit Plus une fois par mois ou moins.
- Certains répondants ont déclaré être des membres de famille ou des aidants (17 %), des prestataires de services (7 %) ou ont sélectionné l'option « Autre », qui englobait les amis des clients, les professionnels de la santé et les résidents (les personnes pouvaient choisir plusieurs options).
 - Les répondants au sondage provenaient de différents quartiers un peu partout à Winnipeg (voir la carte à l'annexe F).

Ce que nous avons entendu

Certaines personnes ont convenu qu'il est important de réduire le nombre d'absences et d'annulations tardives. Cependant, plusieurs ont déclaré que la politique proposée devait être modifiée et qu'il fallait attendre que le service fonctionne mieux avant de procéder à sa mise en œuvre.

Les résultats du sondage font ressortir des différences entre les clients et les personnes qui ne font pas partie de la clientèle (membres de famille, aidants, prestataires de services, autres intervenants et résidents intéressés). Les réponses aux questions ouvertes, les courriels et les appels téléphoniques permettent de mieux comprendre les expériences vécues par les participants.

L'opinion des répondants sur la politique proposée est résumée ci-dessous. Les résultats complets du sondage figurent aux annexes B et C. Un résumé des commentaires reçus par téléphone et par courriel figure à l'annexe E.

Système de points

De nombreux participants ont estimé que sept points par mois n'étaient pas suffisants. Cette préoccupation était un peu plus présente chez les clients (40 %) que chez les personnes ne faisant pas partie de la clientèle (37 %). Les participants qui ont estimé que sept points n'étaient pas suffisants ont évoqué les

rendez-vous médicaux ou d'autres circonstances indépendantes de leur volonté. Ils craignaient de perdre des points et de ne pas avoir assez de points pour le reste du mois en raison de ces situations.

Environ un quart des répondants ont déclaré que sept points étaient suffisants et un autre quart des répondants étaient indécis. Selon certains commentaires, le système de points devrait être plus simple, et certaines personnes ont déclaré ne pas bien comprendre son fonctionnement.

Délai d'annulation

Dans l'ensemble, la plupart des participants (64 %) étaient fortement ou plutôt en désaccord avec le délai d'annulation de quatre heures. Environ un quart des répondants (24 %) étaient d'accord et 12 % d'entre eux étaient neutres. Les clients avaient plus souvent tendance à dire que le délai était trop long (car la plupart des changements d'horaire surviennent peu de temps avant l'heure prévue de prise en charge), en invoquant des raisons telles que des rendez-vous médicaux, une maladie subite ou des déplacements tôt le matin. Les personnes ne faisant pas partie de la clientèle avaient des avis plus partagés.

Principaux thèmes

- Un délai de quatre heures n'est pas réaliste : Les répondants ont déclaré qu'ils ne pouvaient souvent pas savoir quatre heures à l'avance s'ils devaient annuler.
- Retards lors des rendez-vous médicaux : Les rendez-vous commencent souvent en retard, et les clients ont déclaré que cela était hors de leur contrôle.
- Maladie subite : Il se peut que les gens réalisent peu de temps avant l'heure de prise en charge qu'ils sont trop malades pour effectuer leurs déplacements.
- Un délai plus court est préférable : Plusieurs personnes ont suggéré un délai de 30 minutes, d'une heure, d'une heure et demie ou de deux heures.
- Une flexibilité est nécessaire : Certains répondants ont suggéré de permettre aux gens de modifier leur réservation sans pénalité lorsque leur rendez-vous commence en retard.



« Je pense que le délai d'annulation doit être plus court... Parfois, des événements totalement imprévisibles surviennent à la dernière minute. »

Suspension du service

Les participants avaient des avis partagés sur la suspension du service en cas d'annulations tardives ou d'absences répétées. Dans l'ensemble, plus de la moitié des participants (54 %) étaient fortement ou plutôt en désaccord avec les règles de suspension proposées. Environ un tiers des participants (32 %) étaient d'accord et 13 % d'entre eux étaient neutres.

Les clients et les personnes ne faisant pas partie de la clientèle avaient une opinion semblable sur la sévérité et la durée des suspensions. Un peu plus de la moitié de chaque groupe (51 %) a déclaré que les suspensions étaient trop sévères. La plupart des répondants ont également déclaré qu'elles étaient trop longues (53 %).

Principaux thèmes

- Appui en faveur de suspensions assorties de conditions : Certains répondants ont déclaré que des sanctions pourraient être nécessaires en cas d'annulations tardives ou d'absences répétées, mais que les suspensions devraient être imposées avec parcimonie et uniquement après que les clients aient été informés.
- Suspensions trop sévères pour les personnes ayant des besoins médicaux : Plusieurs répondants craignaient que les règles ne tiennent pas compte des problèmes de santé imprévus, des longs rendez-vous médicaux, des conditions hivernales et des problèmes de communication.
- Crainte de ne plus pouvoir utiliser le service, et ce, injustement : Les gens craignaient de ne plus avoir accès à un moyen de transport essentiel en raison de circonstances indépendantes de leur volonté.
- Durée des suspensions : De nombreuses personnes ont déclaré que les durées proposées étaient trop longues pour un service dont les gens dépendent au quotidien.
- Nécessité d'un processus de révision équitable : Les répondants souhaitent pouvoir facilement expliquer les circonstances atténuantes, demander une révision ou contester une décision avant le début d'une suspension.



« Ce n'est pas le moment d'introduire de telles mesures alors que le système présente tant de défauts... Je suggère d'apporter de nombreuses améliorations avant de commencer à pénaliser les clients. »

Appui global

Les clients et les personnes ne faisant pas partie de la clientèle avaient une opinion semblable. Un peu plus de la moitié des répondants (53 %) étaient fortement ou plutôt en désaccord avec la politique proposée. Environ un tiers des répondants (36 %) étaient d'accord et 11 % d'entre eux étaient neutres.

La figure 1 ci-dessous illustre l'opinion des répondants sur la politique de manière générale, le délai d'annulation de quatre heures et la suspension du service. Elle englobe tous les répondants au sondage.

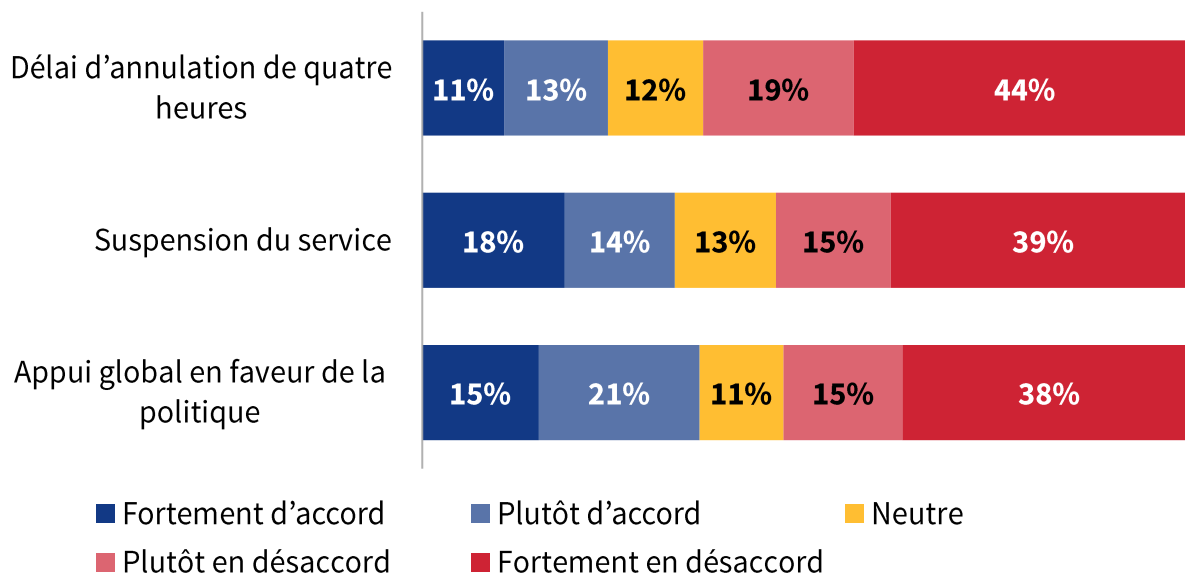


Figure 1 : Appui en faveur de la politique d'absence et d'annulation tardive proposée

Remarque : Le nombre de répondants variait légèrement pour chaque catégorie. Délai d'annulation de quatre heures : 350 réponses (37 personnes n'ont pas répondu). Suspension du service : 337 réponses (50 personnes n'ont pas répondu). Appui global en faveur de la politique : 332 réponses (55 personnes n'ont pas répondu).

Principaux thèmes

- Des règles claires sont utiles, mais une flexibilité est essentielle : Plusieurs répondants ont déclaré qu'ils étaient d'accord avec le fait d'établir des attentes claires, mais uniquement si la politique tient compte des besoins imprévus en matière de santé, des retards lors de rendez-vous médicaux et des conditions hivernales.
- Les gens comptent beaucoup sur le service de Transit Plus : Les répondants ont souligné que ce service était essentiel pour mener leurs activités quotidiennes, se rendre au travail, recevoir des soins médicaux et participer à la vie communautaire.
- Les problèmes du système compromettent l'équité : Les répondants ont signalé des problèmes tels que les longs délais d'attente au téléphone, le non-respect des heures de prise en charge (trop tôt ou trop tard), le manque de cohérence en matière de communication et l'enregistrement d'absences par erreur.
- Une meilleure communication est nécessaire : Les gens souhaitent recevoir des notifications plus claires, une assistance téléphonique améliorée et de l'information plus fiable lorsque les chauffeurs ont du retard.



« En résumé, ce nouveau système de sanctions semble être une bonne idée, mais le système informatique actuel de réservation et de planification... est beaucoup trop rigide pour que les clients et les chauffeurs puissent l'appliquer de manière raisonnable. Des améliorations doivent être apportées au système existant pour réduire le nombre d'absences et d'annulations tardives. »

Comment les commentaires ont été pris en compte

Nous avons mis à jour la politique proposée en 2023 en tenant compte des commentaires reçus, en effectuant une analyse des données et en examinant la façon dont d'autres villes gèrent les absences. La politique révisée n'est pas définitive et sera présentée au conseil municipal pour approbation au printemps 2026.

Le tableau 3 ci-dessous présente les principaux commentaires et la manière dont ils ont influencé la politique révisée. Vous pouvez également voir une comparaison entre la politique existante, la politique proposée en 2023 et la politique révisée afin de constater les différences entre chaque version.

Tableau 3 : Ce que nous avons entendu et comment cela a été pris en compte

Aspect	Ce que nous avons entendu	Comment cela a été pris en compte
Système de points	Les participants ont exprimé leurs préoccupations concernant le système de points proposé en 2023. Ils ont déclaré que sept points par mois pourraient ne pas être suffisants compte tenu des rendez-vous médicaux ou d'autres circonstances indépendantes de leur volonté. Certaines personnes ont trouvé le système difficile à comprendre ou à appliquer.	La politique révisée remplacerait le système de points par un système plus simple permettant d'enregistrer les absences et les annulations tardives séparément. La politique révisée reconnaît que tout peut arriver dans la vie. Les clients ne seront donc pas pénalisés en cas d'annulation tardive ou d'absence occasionnelle. Les clients pourront vérifier l'état de leur demande de transport de plusieurs façons : • Appeler Transit Plus ou envoyer un courriel à Transit Plus • Recevoir des notifications automatiquement • Utiliser des outils en libre-service (d'autres options sont à l'étude)
Délai d'annulation	Le délai de quatre heures proposé en 2023 était trop long pour de nombreux participants. Les clients ont déclaré qu'il ne convenait pas aux rendez-vous médicaux, aux cas de maladie subite ou aux déplacements tôt le matin. Ils réclament un délai plus court et plus flexible.	Nous avons raccourci le délai d'annulation à deux heures, et les annulations tardives et les absences seront enregistrées séparément. Nous pourrions ainsi offrir plus de flexibilité tout en ayant des attentes claires. Près d'un tiers (29 %) des annulations ont lieu moins de deux heures avant l'heure de prise en charge.

Aspect	Ce que nous avons entendu	Comment cela a été pris en compte
Suspension du service	Plusieurs personnes ont déclaré que les suspensions proposées étaient trop sévères ou trop longues. Les participants réclament des règles claires, un soutien et une certaine flexibilité dans des circonstances imprévisibles.	Nous avons supprimé les avertissements et avons remplacé ceux-ci par des règles de suspension plus claires. Les clients recevront des notifications, de l'information et de l'aide avant toute suspension. Au cours d'un même mois, une suspension sera imposée si le client : - ne se présente pas ou annule à la porte quatre fois ou plus, OU - annule tardivement six fois ou plus La première suspension dans l'année est de sept jours. Les suspensions sont plus longues si elles se produisent plus d'une fois dans l'année. Les suspensions commencent à la prochaine période de réservation, et non immédiatement. Si la politique avait été en vigueur l'année dernière, environ 3 % des clients auraient subi une suspension temporaire de service.
Révision des suspensions et appels	Les participants souhaitent pouvoir facilement et équitablement expliquer les événements imprévus avant le début d'une suspension.	Les clients ont le droit de demander une révision des suspensions de plus de sept jours. Les appels sont entendus avant le début de la suspension.

Aspect	Ce que nous avons entendu	Comment cela a été pris en compte
Appui global et moment choisi	Plus de la moitié des répondants étaient fortement ou plutôt en désaccord avec la politique proposée. Plusieurs participants ont estimé que ce n'était pas le bon moment pour introduire de nouvelles sanctions alors que le système présentait des problèmes tels que les longs délais d'attente au téléphone, le manque de cohérence en matière de communication et l'enregistrement d'absences par erreur. Ils ont également souligné que le service de Transit Plus était essentiel à la vie quotidienne et que toute modification de la politique devait donc être juste et s'accompagner d'un service fiable.	Depuis 2023, d'importantes améliorations ont été apportées. Nous avons notamment mis en œuvre un nouveau système de réservation des déplacements en juin 2024. Ces améliorations ont permis d'améliorer le service à la clientèle et la fiabilité : • La satisfaction des clients a atteint 90 %. • La satisfaction à l'égard de l'application est de 88 %. • La ponctualité des véhicules est de 95 %. • La planification est maintenant plus efficace. • La communication avec les clients s'est améliorée. • Nous enregistrons moins de trajets non pris en charge (0,0082 %) et de plaintes. Un nouveau processus de révision a également été mis en place afin de réduire le nombre d'absences enregistrées par erreur. Toutes ces améliorations contribueront à la mise en œuvre de la politique révisée.

Prochaines étapes

Au début de l'année 2026, nous inviterons les intervenants et les clients de Transit Plus à en savoir plus sur les changements proposés. Lors de séances d'information en personne et virtuelles, nous expliquerons la politique d'absence et d'annulation tardive révisée.

Au printemps 2026, nous présenterons la politique d'absence et d'annulation tardive révisée au comité d'orientation permanent des travaux publics. Le comité exécutif examinera ensuite la politique avant qu'elle soit présentée au conseil municipal pour examen final. Dans le cadre de ce processus, les membres du public auront la possibilité de participer aux réunions du conseil municipal et de ses comités en soumettant leurs commentaires par écrit ou en s'inscrivant à titre de délégation.

Si la nouvelle politique est approuvée par le conseil municipal, elle devrait entrer en vigueur en 2026. Les clients en seront informés avant sa mise en œuvre.

Annexes

Annexe A – Matériel promotionnel

Annexe B – Résultats du sondage

Annexe C – Analyse des réponses aux questions ouvertes du sondage

Annexe D – Transcription des questions et réponses dans le cadre des événements virtuels

Annexe E – Résumé des commentaires reçus par téléphone et par courriel

Annexe F – Carte des répondants au sondage