



RÉUNION DU COMITÉ SUR LE TRANSPORT RÉGIONAL
PROCÈS-VERBAL — 10 NOVEMBRE 2025
VIA ZOOM @ 16 h

1. OUVERTURE DE LA RÉUNION

Claudette souhaite la bienvenue aux membres et ouvre la réunion du comité à 16 h 10.

2. PRÉSENCES

Claudette Dupuis, Christel Robichaud, Jean-Charles Daigle, Ray Portugaliza, Roméo Bourque, Normand Maillet

Autres présences : Julie Bernard, Marc Thibert, Isabelle Godin, Danik Savoie

Absences : Francine Daigle

3. DÉCLARATION DE CONFLITS D'INTÉRÊTS

Aucun conflit d'intérêts n'est déclaré.

4. ADOPTION DE L'ORDRE DU JOUR

2025-11TR

Il est proposé par Normand Maillet, appuyé de Jean-Charles Daigle, que l'ordre du jour soit adopté tel que modifié — ajout des points « Politique » et « Souper des bénévoles » sous Affaires nouvelles et déplacer le point 8 au point 9.

Motion adoptée

5. ADOPTION DU PROCÈS-VERBAL DU 21 JUILLET 2025

2025-12TR

Il est proposé par Roméo Bourque, appuyé de Normand Maillet que le procès-verbal soit adopté tel que présenté.

Motion adoptée

6. MISE À JOUR DU DÉPARTEMENT

a) Statistiques

Isabelle présente les statistiques du 3^e quart de 2025, soit des mois de juillet à septembre. Nous avons actuellement 29 conducteurs bénévoles actifs dans notre système. Il s'agit d'une augmentation de trois (3) nouveaux conducteurs depuis notre dernière rencontre. Deux nouveaux conducteurs se sont ajoutés

à Beausoleil et 1 à Champdoré. Nous sommes toujours heureux de nous tenir aux alentours d'une trentaine de bénévoles, mais nous continuons à tenter de cibler d'autres personnes intéressées.

Nous avons maintenant 659 clients inscrits et ce chiffre est déjà désuet, car Julie en a inscrit d'autres dans la dernière semaine. Une augmentation de 87 clients depuis la dernière rencontre. Le mot continue à se passer et la demande ne semble pas diminuer. Tout semble indiquer que nous aurons une deuxième année record de suite. Durant la période de 3 mois d'été, nous n'avons observé qu'une mince diminution de la demande avec 871 déplacements qui équivaut à un total de 3 482 arrêts, 91 143,60 km parcourus, 1 220 heures de route et 158 déplacements annulés.

Isabelle indique au comité les changements apportés à la présentation des statistiques pour répondre à la demande des membres lors de la dernière rencontre. Les tableaux de fluctuation du nombre de conducteurs et de clients présentent maintenant les statistiques du dernier quart en plus de ceux de l'année précédente. Les statistiques de déplacement du dernier quart et de l'année à jour sont maintenant présentées visuellement sous forme de tableau tout en conservant les détails du quart étudié.

Jean-Charles demande pourquoi il a à peu près 20 % d'annulation, Isabelle lui explique qu'avec la plateforme SAUVÉR-SiGTiC, nous ne pouvons pas faire de modifications et donc les trajets doivent être annulés puis entrer à nouveau. Les annulations reflètent donc non seulement les annulations causées par la météo, l'état de santé du client ou d'annulation du côté des hôpitaux, mais aussi toutes corrections à la fin du mois pour payer les conducteurs ou modifications au trajet à effectuer. Nous conservons ces données, car cela représente beaucoup de temps que nos employés doivent dépenser.

Roméo demande combien de « chances » sont accordées aux clients qui annulent souvent. Isabelle précise qu'il n'y a pas vraiment de processus pour des clients qui annulent à répétition dans nos politiques. Il est aussi difficile de garder un record précis des raisons portant à une annulation, ce qui rendrait ce genre de procédure difficile à renforcer. Cependant, un client qui annule constamment ses trajets peut venir à « brûler des ponts » avec les bénévoles qui ne voudront plus par la suite accepter de le conduire. Un bénévole qui bloque son horaire pour des trajets qui n'ont jamais lieu aura tendance à préférer des clients plus constants. Le client devra, par conséquent, payer plus cher pour son déplacement, car les conducteurs les plus près diront tout simplement non.

b) Promotion

Les mois de septembre et octobre ont été exigeants pour le service de transport comme l'étudiante qui permettait à Julie d'avoir du renfort plus constant est retournée aux études. À la tête du département, Isabelle a dû plutôt prioriser ses autres responsabilités au sein de la CSRK puisque des changements importants ont eu lieu à la collecte des déchets. La grève chez Poste Canada a aussi déjoué certains plans de continuer à informer notre public par l'entremise de pamphlets et livrets par voie postale. Par conséquent, les efforts promotionnels pour le service de transport n'ont pas été aussi poussés durant le dernier quart. Isabelle fait tout de même mention qu'elle a participé à un déjeuner communautaire à Acadieville dimanche dernier pour faire la promotion du programme. Alors qu'elle était là, une personne

impliquée dans les activités du centre lui a demandé de revenir à nouveau pour offrir une présentation et rencontrer les gens dans une formule plus « world café ».

Claudette veut prendre le temps de remercier Julie et Shelly pour leur beau travail. Elle ajoute qu'elles sont toutes les deux très occupées, et veut souligner leurs efforts. Jean-Charles propose qu'une présentation, sous forme de vidéo promotionnelle, pourrait aider au recrutement et à la promotion du programme. Isabelle mentionne que cette approche est incluse dans le rapport que Danik leur présentera plus tard.

c) Service de répartition

Aux dernières nouvelles, Blaise Transit Inc. travaille toujours à modifier leur plateforme pour permettre de non seulement sauver plus d'un arrêt par déplacement, mais aussi pour intégrer nos fonctions de paiement en entier. Nous avons reçu confirmation de la province qu'un appui financier sera accordé pour maintenir la licence SAUVÉR-SIGTIC plus longtemps que prévu. Nous ne récupérerons pas la totalité des coûts, mais au moins la majorité de ceux-ci.

d) Fourgonnette accessible aux fauteuils roulants

La fourgonnette continue d'être populaire et occupée. Marc sera absent à partir de la fin novembre puisqu'il devra subir une chirurgie. Nous sommes tout prêts de confirmer un remplaçant occasionnel. Nous n'attendons que la remise des dossiers pour confirmer le tout et pour que cette personne puisse entamer son entraînement dès la semaine prochaine. Claudette souhaite bonne chance à Marc pour sa chirurgie.

7. BUDGET 2026

Isabelle annonce que le budget de la CSRK a été adopté par le conseil d'administration en octobre. Elle a circulé aux membres la section du budget qui concerne le transport régional. La prévision des revenus et des dépenses a augmenté de 12 % pour un total de 486 000 \$ en 2026. Cette augmentation s'explique par la grande augmentation de la demande pour le service de transport.

Le budget 2025 présentera possiblement un déficit, à moins que le conseil d'administration décide de piger dans les fonds de réserve. Reste à voir l'ampleur de celui-ci pour déterminer si les fonds nécessaires sont présents.

Isabelle ajoute que le conseil d'administration a accepté l'augmentation du taux pour les clients passant de 0,25 \$/km à 0,30 \$/km. Ce nouveau taux entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2026. De la même façon, nos conducteurs bénévoles verront le taux de remboursement gelé à 0,72 \$/km. Ces changements sont observables dans une augmentation du revenu provenant des clients – plus de demandes à un taux légèrement plus élevé – et au niveau des dépenses pour le remboursement aux conducteurs où le taux ne changera pas, mais l'augmentation au budget représente l'augmentation de la demande.

8. AFFAIRES NOUVELLES

a) Politique

Isabelle explique qu'une situation quelque peu fâcheuse s'est présentée le mois dernier. Un nouveau conducteur offrait des déplacements à un client pour de la dialyse. Lorsqu'il a été temps de réviser les documents pour la paie, on a souligné qu'il n'y avait pas de trajet sans client. En effet, le conducteur et le client demeuraient à la même adresse et ont un lien de parenté étroit. Il est évident qu'on ne peut permettre cette pratique et doit, par conséquent, apporter une modification à la politique sur le transport régional pour éviter que ce genre de situation ne se reproduise.

2025-13TR

Il est proposé par Normand Maillet, appuyé de Roméo Bourque, d'accorder à l'administration la permission de modifier la politique sur le transport régional de la CSRK afin d'y inclure un passage interdisant aux conducteurs de réclamer un remboursement pour le déplacement d'une personne qui vit à la même adresse qu'eux. Le comité encourage l'administration à consulter les termes utilisés dans les politiques d'autres CSRs dans la province à ces fins.

Motion adoptée

b) Souper des bénévoles

Encore une fois cette année, la CSRK invitera ses bénévoles à un souper de Noël où leur déplacement et le repas seront couverts. La date reste à être déterminée, mais nous visons à tenir le souper au restaurant La Riva de Richibucto. Plus de détails ainsi que des options pour le menu seront communiqués très bientôt à nos conducteurs.

9. PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE SUR LE TRANSPORT RÉGIONAL

Danik présente le plan de transport régional qui est le résultat de l'étude qu'il a mené pour la CSRK durant l'été 2025. Le plan est disponible en annexe.

2025-14TR

Il est proposé par Claudette Dupuis, appuyé de Normand Maillet, que le plan de transport régional monté par Danik Savoie soit circulé et présenté au conseil d'administration de la CSRK.

Motion adoptée

c) DATE DE LA PROCHAINE RÉUNION

L'administration travaille à développer son calendrier de réunions pour 2026. Plus de détails suivront, mais la prochaine rencontre du comité devrait avoir lieu en fin-janvier ou début février 2026.

d) LEVÉE DE LA RÉUNION

2025-15TR

Il fut proposé par Normand Maillet que la levée de la réunion ait lieu à 17 h 28.

Plan de transport régional de la Commission de services
régionaux de Kent (2026-2030)

Présenté à la Commission de services régionaux de Kent

par

Danik Savoie, candidat à la maîtrise en études de l'environnement

Sous la supervision de

Majella Simard, Ph. D., professeur de géographie (Université de Moncton)

et

Trevor Hanson, Ph. D., professeur en génie civil (Université du Nouveau-
Brunswick)

Automne 2025

Note de l'auteur

Cette étude est un travail commandité par la Commission des services régionaux de Kent (ci-après « la Commission »). Nous tenons à remercier cet organisme pour la confiance qu'ils nous ont accordé en nous confiant ce travail. Le contenu de ce rapport n'engage que son auteur et n'a pas été indûment influencé par le commanditaire de l'étude.

Nous souhaitons adresser nos plus sincères remerciements aux bénévoles de Transport Kent qui contribuent, jour après jour, au transport communautaire dans la grande région de Kent. Nous tenons aussi à remercier les professeurs Trevor Hanson de l'Université du Nouveau-Brunswick pour ses précieux conseils et Majella Simard de l'Université de Moncton pour son assistance dans la révision de ce rapport.

Bien que ce plan se limite principalement au service de transport communautaire offert par la Commission, nous souhaitons reconnaître l'importance des autres modes de transport dans le développement futur de la grande région de Kent. L'absence d'élaboration sur les autres modes de transport et l'aménagement du territoire dans ce plan ne devrait en aucun cas limiter la portée du travail de la Commission dans le domaine du transport. Par conséquent, nous encourageons la Commission à étudier et à envisager l'utilisation d'autres modes de transports, notamment, les modes de transport actif, afin de répondre aux besoins locaux et régionaux et de favoriser un développement territorial durable.

L'emploi du masculin dans ce travail ne vise qu'à alléger le texte et ne renvoie à aucune discrimination envers les personnes d'autres sexes.

TABLE DES MATIÈRES

Liste des graphiques	5
Liste des tableaux	6
Liste des figures	7
1. Introduction	8
2. Méthodologie.....	9
2.1 Consultations externes	9
2.2 Sondage téléphonique	11
2.3 Portées et limites de l'étude	11
3. Le transport communautaire dans Kent.....	13
3.1 État des lieux	13
3.2 Analyse MOFF	15
4. Discussion	18
4.1 Résultats du sondage	18
4.2 Analyse des services offerts avec la fourgonnette	22
4.3 Services offerts grâce aux bénévoles	24
4.4 Le problème de la distance d'approche	25
4.5 Commentaires sur le rapport Black Arc inc.	28
4.6 Dimension technologique	29
5. Recommandations générales	31
6. Appels à l'action	34
6.1 Maintenir les services existants	34
6.2 Assigner davantage de ressources à la répartition	35
6.3 Recruter des bénévoles dans les localités qui en sont dépourvues	35
6.4 Ajuster le coût d'utilisation du service	36
6.5 Maintenir le taux de remboursement pour les bénévoles	41
6.6 Améliorer la communication	41
6.7 Soutenir et travailler en concertation avec les popotes roulantes	42
6.8 Augmenter l'offre de transport accessible et celle de transport de groupe	43
6.9 Diversifier l'utilisation de la fourgonnette	45
6.10 Préparer la grande région de Kent pour un service de transport en commun	47
Bibliographie.....	49
Annexe A - Grille d'entretien pour le sondage mené auprès des conducteurs bénévoles	50
Annexe B – Plan de mise en œuvre	51

Liste des graphiques

Graphique 1 : Motifs de déplacements des usagers du transport communautaire de la région de Kent	15
Graphique 2 : Nombre de trajets effectués par semaine par les conducteurs bénévoles	18
Graphique 3 : Niveau de satisfaction des conducteurs bénévoles à l'égard du nombre de déplacements effectués.....	19
Graphique 4 : Niveau d'intention des conducteurs concernant leur intérêt à effectuer plus de déplacements non essentiels	20
Graphique 5 : Effet d'une hausse du coût de l'essence sur la participation des conducteurs bénévoles au transport communautaire	21

Liste des tableaux

Tableau 1 : Ventilation des consultations effectuées avec les différentes catégories de participants	10
Tableau 2 : Coûts d'utilisation de certains services de transport communautaire dans certaines régions du Nouveau-Brunswick	13
Tableau 3 : Distribution des bénévoles en fonction de leurs municipalités	14
Tableau 4 : Nombre de déplacements effectués par Transport Kent par rapport à la distance d'approche entre juillet et décembre 2024	27
Tableau 5 : Objectifs de Black Arc inc. en termes de recrutement et d'utilisation du transport communautaire	29
Tableau 6 : Effets de différents coûts fixes sur les dépenses et les revenus de la Commission.....	39
Tableau 7 : Effets de différents plafonds sur les coûts liés à la distance d'approche	40

Liste des figures

Figure 1 : Matrice MOFF du transport communautaire de Kent	16
--	----

1. Introduction

La grande région de Kent, à l'image de la majorité du Nouveau-Brunswick, souffre d'une forte dépendance envers l'automobile individuelle comme principal moyen de déplacement (Bourgeois et coll., 2014). Cette dépendance s'explique notamment par l'absence d'un service de transport en commun provincial dans la région, l'infrastructure routière, qui n'encourage pas la mobilité douce, et la forte dispersion de la population. Les défis de transport de la grande région de Kent sont directement liés à d'autres enjeux préoccupants comme le vieillissement de la population, l'adaptation aux changements climatiques et le développement économique.

Le service de transport communautaire offert par la Commission reste la meilleure alternative à la possession et à l'utilisation d'une voiture individuelle pour de nombreux habitants de la grande région de Kent. La Commission a pour obligation de produire un plan stratégique sur le transport régional et c'est dans ce contexte que nous avons été mandatés pour réaliser cette étude.

Cette dernière s'appuie sur des consultations effectuées auprès des diverses parties prenantes impliquées directement et indirectement dans le transport régional, comme expliqué dans la méthodologie. Cette étude met aussi en exergue le fonctionnement du service de transport communautaire de la Commission ainsi que ses caractéristiques principales. Après ce survol détaillé, nous exposerons les éléments récoltés lors de la collecte de données, à commencer par les résultats du sondage mené auprès des conducteurs suivis des défis et des thèmes récurrents qui ont fait surface lors des consultations. Nous nous référerons à l'étude de *Black Arc inc.* sur le transport communautaire dans la région afin de souligner les éléments qui s'en dégagent de cette étude et qui demeurent toujours d'actualité.

Par la suite, nous énoncerons dix courtes recommandations sur lesquelles s'appuieront dix appels à l'action. Certains de ceux-ci sont prescriptifs tandis que d'autres présentent plusieurs options à considérer. Finalement, les grilles d'entretien utilisées pour le sondage ainsi que le plan de mise en œuvre figurent en annexe.

2. Méthodologie

Les recommandations de ce travail découlent principalement d'une série de consultations réalisées entre les mois de mai et de juillet 2025 avec des citoyens, des employés et des gestionnaires des organisations de la grande région de Kent. Des données quantitatives ont aussi été récupérées, notamment auprès de la Commission, afin d'appuyer et de détailler certaines recommandations. En parallèle, nous avons mené une collecte de données qualitatives auprès des usagers et des conducteurs de Transport Kent ainsi que de certains acteurs communautaires du comté de Kent dans le cadre d'une thèse de maîtrise en études de l'environnement que nous effectuons à l'Université de Moncton. Les données récoltées pour cette thèse, qui portera sur la contribution du transport communautaire au développement territorial durable dans la région de Kent, n'étaient pas de nature à aider directement la formation des recommandations de ce rapport. Cependant, ce processus de recherche fut d'une grande utilité pour mieux comprendre les nuances du service de transport communautaire. À noter que certains individus qui ont été interviewés dans le cadre formel de cette étude universitaire ont aussi été consultés aux fins de ce plan de transport.

2.1 Consultations externes

La Commission nous a fourni une liste de 59 acteurs communautaires afin d'orienter les consultations de ce rapport. Cette liste initiale fut élargie pour inclure plus d'une centaine d'individus et d'organisations dont 60 ont pu faire l'objet d'une consultation. Le format des consultations a varié d'une entrevue à l'autre en fonction des disponibilités et des préférences de la personne consultée, mais aussi selon le type d'organisme. Dans le cas des foyers de soins, des services de santé, des banques alimentaires et des entreprises privées, la première consultation avec un acteur de chaque catégorie a été effectuée en personne. La durée de cet entretien a varié entre une et deux heures. Ces discussions approfondies ont permis de soulever des besoins et des opportunités clés pour la rédaction de ce rapport. Les consultations subséquentes avec des acteurs de chacun de ces groupes furent beaucoup plus courtes, puisque les entrevues en personne avaient permis d'identifier des points importants à aborder dans ces entrevues. La plupart de celles-ci ont aussi été effectuées par téléphone ou par vidéoconférence.

Tableau 1**Ventilation des consultations effectuées avec les différentes catégories de participants**

Catégories d'intervenants	Nombre d'entrevues
Organisations communautaires	11
Clubs d'âge d'or et Clubs 50+	9
Autres institutions de soins	7
Organisations communautaires autochtones	6
Conseils municipaux	5
Entreprises	5
Foyers de soins publics	5
Banques alimentaires	4
Autres Commissions de services régionaux	4
Écoles	1
Autres acteurs	3

Les consultations effectuées auprès de la population citoyenne ont été réalisées principalement au moyen de neuf présentations publiques organisées de concert avec les clubs d'âge d'or et les clubs 50+ de la grande région de Kent. Ces rencontres visaient à promouvoir le service de transport communautaire, à recruter des bénévoles et à solliciter l'avis de la population sur les changements à apporter à ce service. La saturation des données dans le cadre de ces consultations publiques fut atteinte très rapidement.

Des rencontres individuelles et une discussion de groupe ont eu lieu avec des employés et des personnes impliqués dans l'administration des services communautaires des Premières Nations de la région. En plus de faire office de consultation, ces rencontres ont aussi permis d'expliquer en détail le service de transport offert actuellement par la Commission afin que les services communautaires des peuples autochtones puissent rediriger leurs membres vers Transport Kent en cas de besoin.

Nous avons effectué des présentations auprès de cinq des six conseils municipaux de Kent. Précisons, par ailleurs, qu'il ne fut pas possible d'organiser une date de rencontre avec le conseil de la municipalité de Beausoleil, en raison d'un conflit d'horaire. Ces rencontres ont permis de partager les modalités du processus de collecte de données, de discuter de certaines idées mises de l'avant dans ce rapport, de répondre aux questions des conseillers et de solliciter leurs avis sur la question du transport communautaire dans Kent.

Nous avons aussi consulté par vidéoconférence des personnes impliquées dans la gestion des services de transport de la Commission des services régionaux de la Péninsule acadienne, de la région Chaleur, du Nord-Ouest et de la région d'Edmundston.

2.2 Sondage téléphonique

En plus des consultations réalisées auprès des acteurs externes à la Commission, ce rapport s'appuie aussi sur des entretiens menés auprès des conducteurs bénévoles de Transport Kent. Ces derniers forment la clé de voûte de Transport Kent et leurs perspectives sur les enjeux et les défis du service de transport communautaire sont d'une importance décisive. La consultation des bénévoles s'est effectuée au moyen d'un court sondage téléphonique soumis aux 26 bénévoles actifs au moment de la collecte de données. Ce sondage comprenait à la fois des questions ouvertes et fermées dont les résultats ont pu être quantifiés. Les grilles d'entretien qui ont servi à la réalisation du présent rapport se retrouvent en annexes. Ces grilles n'ont pas été préapprouvées par un comité d'éthique, car cette étude n'est pas un travail académique ou scientifique.

2.3 Portée et limites de l'étude

Il est important de souligner certaines limites du processus de consultations qui, dans certains cas, ont contribué à réduire la portée de ce rapport. Premièrement, seulement neuf des dix-neuf clubs d'âge d'or (ou « clubs 50+ ») sollicités ont pu faire l'objet d'une présentation et d'une consultation. Plusieurs de ces clubs n'ont pas pu être consultés en raison de conflits d'horaires ou bien parce qu'ils avaient cessé d'organiser des réunions durant la saison estivale. Comme mentionné plus haut, les résultats des consultations et des présentations menées auprès des clubs d'âge d'or étaient très semblables d'une réunion à l'autre. Par conséquent, l'impossibilité de consulter tous les clubs d'âge d'or et les clubs 50+ de la grande région de Kent ne représente pas une faiblesse significative au présent rapport.

En outre, il n'a pas été possible de réaliser des consultations directement auprès des conseils de bande des communautés autochtones de la région. Or, force est d'admettre qu'il s'avère impératif de travailler de concert avec ces communautés à l'avenir afin de favoriser le recrutement

de conducteurs bénévoles et de répondre aux besoins de leurs membres à l'égard de l'utilisation du service.

Parmi les cinq écoles secondaires de la région, une seule a répondu positivement à notre sollicitation. Ces institutions sont susceptibles de devenir des clients récurrents, voire des partenaires, si les recommandations de ce rapport, concernant par exemple la question de la fourgonnette accessible aux fauteuils roulants, sont mises en application.

Finalement, les usagers actuels du service de transport n'ont pas pu être consultés en grand nombre en raison de difficultés que nous avons rencontrées pendant le processus de collecte de données dans le cadre de notre thèse sur le transport communautaire. Nous avons tenté de rejoindre 140 usagers du service de transport communautaire afin de les inviter à participer à des entrevues et à des groupes de discussion. Sur ces 140 personnes, seule une petite fraction a acquiescé à nos demandes de sollicitation. Il aurait été très laborieux de sonder un nombre suffisant d'usagers du service de transport communautaire pour qu'il soit représentatif d'un point de vue statistique. En outre, nous pensons qu'une enquête approfondie n'aurait pas influencé nos recommandations. Plus précisément, nos recommandations s'appuient sur les données de la Commission, les avis des conducteurs et d'autres intervenants qui étaient autrefois impliqués dans le transport communautaire. Ces sources convergent vers l'idée que Transport Kent n'est pas en mesure d'étendre la portée de ses services pour inclure dans les types de déplacements offerts grâce aux bénévoles des trajets non essentiels ou quasi essentiels. Ainsi, solliciter l'avis des usagers du service de transport communautaire sur l'élargissement de l'offre de services offerts n'aurait pas contribué de façon significative à déboucher sur de nouvelles recommandations.

3. Le transport communautaire dans Kent

3.1 État des lieux

Fondé en 2013 par le Réseau d’Inclusion Communautaire de Kent, le service de transport communautaire de Kent (autrefois nommé TC Kent CT) offre un service de transport abordable aux habitants de la région grâce à ses bénévoles. Le coût d’utilisation du service est de 0,25 \$ par kilomètre, mais une minorité de trajets (moins de 30 % en 2024) sont subventionnés par des entreprises ou des institutions gouvernementales qui payent un coût d’utilisation plus élevé à la Commission (généralement 0,58 \$ du kilomètre). Le taux de remboursement pour les bénévoles est de 0,72 \$ par kilomètre pour les 5 000 premiers kilomètres d’une année et 0,66 \$ par kilomètre pour les déplacements subséquents. Il est important de préciser que les usagers de Transport Kent doivent payer pour la distance d’approche lorsqu’ils font appel aux conducteurs bénévoles. La distance d’approche renvoie à celle parcourue par le conducteur lorsqu’il va récupérer l’usager et qu’il revient chez lui après son trajet.

En somme, le service de transport communautaire de la grande région de Kent se démarque des autres services au sein de la province par son faible coût d’utilisation et son taux élevé de remboursement des bénévoles, comme en témoigne le tableau suivant.

Tableau 2
Coûts d’utilisation de certains services de transport communautaire dans certaines régions du Nouveau-Brunswick

Service	Coût d’utilisation par km	Remarque
Transport Kent	0,25 \$	Les utilisateurs de la fourgonnette ne payent pas pour la distance d’approche.
Flexi Déplacement Péninsule	0,50 \$	L’utilisateur ne paye pas pour la distance d’approche.
Transport urbain/rural	de 0,25 \$ à 0,70 \$	Le taux varie selon la situation financière et sociale de l’utilisateur.
Transport Restigouche	0,45 \$	
Transport Chaleur	0,45 \$ (0,85 \$ pour la fourgonnette accessible aux fauteuils roulants)	Transport Chaleur effectue aussi des trajets pour des besoins jugés comme non essentiels

Ce tableau n’est pas une liste exhaustive des services de transport communautaires au Nouveau-Brunswick, mais nous n’avons répertorié aucun service comparable qui n’offrait un meilleur coût d’utilisation pour les usagers réguliers ni de meilleur taux de remboursement pour

leurs bénévoles. Il est important pour le service de transport communautaire de Kent d’avoir un faible coût d’utilisation et un haut taux de remboursement pour les bénévoles en raison de la forte dispersion de la population et des longues distances qui doivent être parcourues pour accéder à divers services.

La pandémie de la COVID-19 fut un défi titanesque pour le service de transport communautaire de Kent qui a perdu plusieurs bénévoles et usagers en 2020 et en 2021. Pendant cette période, le transport communautaire a joué un rôle essentiel en offrant un service de livraison d’épicerie et de médicaments aux habitants de la région, notamment à ceux d’Elsipogtog. Aujourd’hui, les bénévoles de Transport Kent ne font plus de livraisons d’épicerie, mais livrent parfois des médicaments sous prescription. Depuis le mois de juin 2025, la Commission fournit gratuitement des déplacements pour se rendre aux banques alimentaires de la région. La Commission opère aussi une fourgonnette accessible aux fauteuils roulants depuis août 2024, dont l’utilisation fera l’objet d’une discussion plus loin dans ce rapport.

En date de la fin août 2025, Transport Kent pouvait compter sur 27 bénévoles. Le tableau suivant liste la distribution des conducteurs bénévoles dans la grande région de Kent.

Tableau 3
Distribution des bénévoles en fonction de leurs municipalités

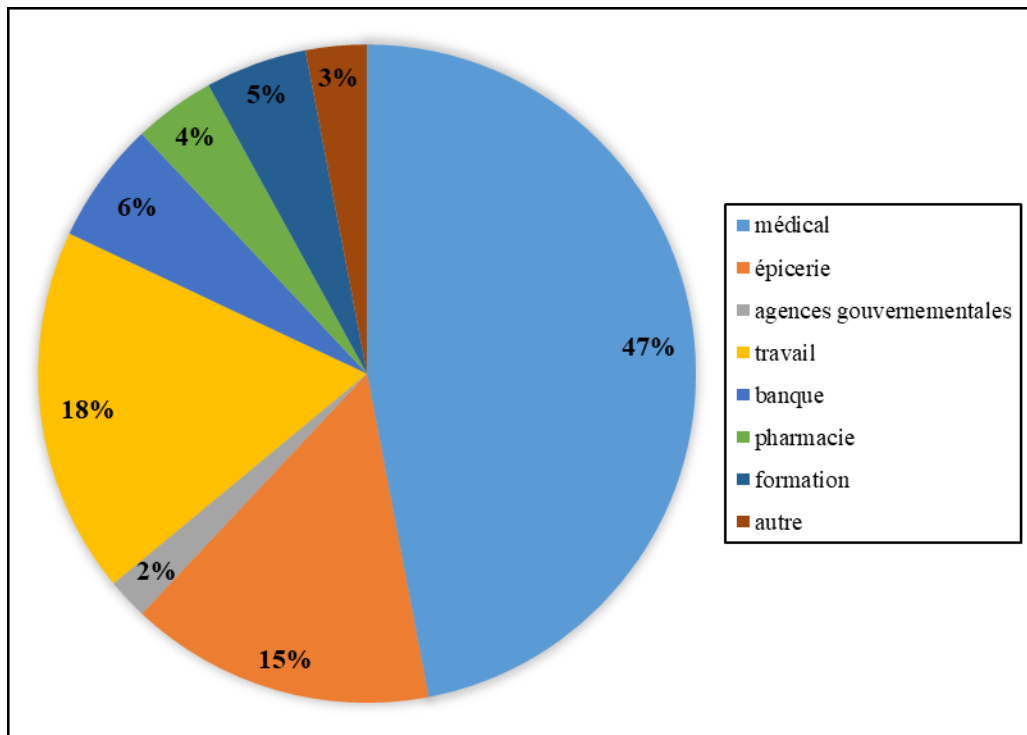
Municipalité	Nombre de conducteurs
Nouvelle-Arcadie	0
Beaurivage	9
Five Rivers	5
Champdoré	4
Grand-Bouctouche	5
Beausoleil	3
District rural de Kent (Région non incorporée)	1

Le seul bénévole habitant dans une région non incorporée se trouve près de Richibouctou-Village, ce qui signifie qu’il n’y a pas de bénévoles dans les localités au nord du parc national Kouchibouguac. Il faut aussi noter que les communautés de plusieurs localités situées plus à l’ouest comme Saint-Paul, Harcourt, Acadieville et Rogersville sont dépourvues de conducteurs bénévoles. Le manque de bénévoles dans ces localités et les coûts que la distance d’approche peut représenter pour certains habitants sont un défi qui sera abordé en détail plus loin dans cette étude.

Transport Kent est utilisé pour des déplacements essentiels, notamment pour accéder à des rendez-vous médicaux, faire l'épicerie, se rendre au travail et accéder à des services gouvernementaux et financiers. Le graphique suivant représente, en valeurs relatives, la distribution des 3 397 déplacements réalisés par Transport Kent en 2024.

Graphique 1

Motifs de déplacements des usagers du service de transport communautaire de la région de Kent



Source : Données de la Commission des services régionaux de Kent

3.2 Analyse MOFF

L'Analyse MOFF (ou « SWOT » en anglais) est une méthode qui consiste à identifier et analyser les menaces, les opportunités, les forces et les faiblesses d'une entreprise. La figure suivante s'appuie sur les consultations que nous avons menées dans le cadre de ce rapport.

Figure 1
Matrice MOFF du transport communautaire de Kent



La principale force de Transport Kent réside dans la disponibilité de ses bénévoles exceptionnels qui permettent à la Commission d’offrir un service de transport fiable et d’excellente qualité aux habitants de la grande région de Kent. La Commission a d’ailleurs le mérite d’offrir un des services de transport communautaire les plus abordables au Nouveau-Brunswick tout en remboursant le kilométrage parcouru par ses bénévoles à un taux très élevé. Transport Kent incarne donc une solution viable et essentielle pour les habitants de la grande région de Kent qui doivent parfois parcourir de longues distances pour accéder à des biens et à des services essentiels et dont plusieurs ne peuvent pas utiliser un véhicule individuel, pour une raison ou pour une autre.

Cependant, il est impossible d’offrir un service de transport d’une telle qualité dans une région comme Kent sans engendrer des coûts pour la Commission. À titre informatif, le budget attribué pour le transport communautaire en 2025 est de 434 500 \$. Les frais d’exploitation du service sont notamment couverts par des subventions gouvernementales (115 500 \$), les cotisations

des municipalités (68 168 \$) et le coût d'utilisation du service payé par les usagers (estimé à 125 000 \$). Le nombre d'usagers et les coûts d'opération de Transport Kent n'ont fait que croître depuis la prise en charge du service par la Commission en 2022, et cette tendance ne risque pas de s'inverser. La Commission peut cependant réduire les coûts d'opération et d'utilisation du service en recrutant davantage de bénévoles dans les régions qui en sont actuellement dépourvues. Cependant, le recrutement est très difficile. La perte ou le départ d'une seule personne représente une menace permanente pour Transport Kent, d'où la nécessité d'assurer les meilleures conditions de travail possible aux conducteurs. L'augmentation du coût de l'essence et de celui de la vie en général est une autre menace pour tous les services de transports communautaires. D'une part, ces augmentations rendent le service plus coûteux pour les conducteurs bénévoles. D'autre part, l'augmentation du coût de la vie risque aussi d'augmenter la demande de transports abordables dans les régions rurales comme celle de Kent.

4. Discussion

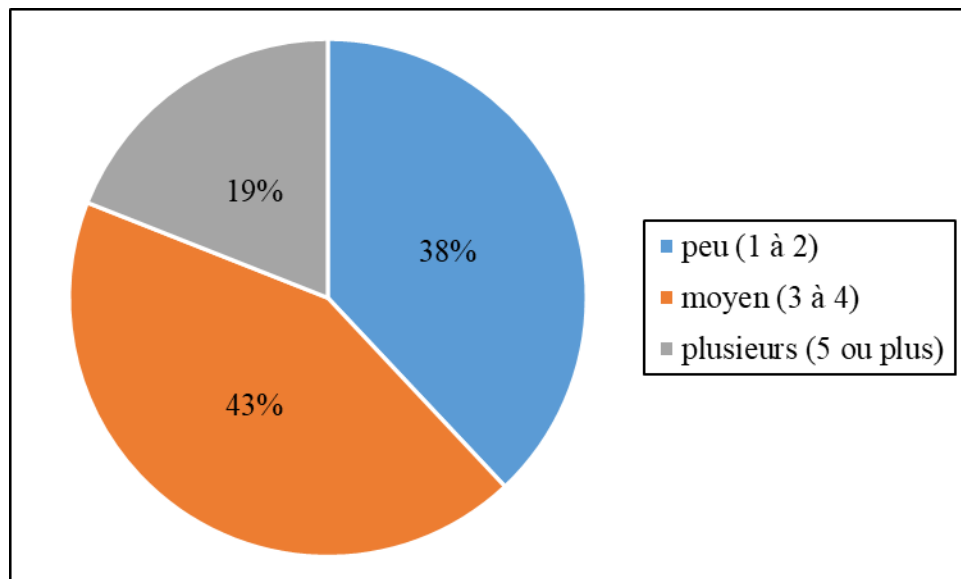
4.1 Résultats du sondage

Le sondage mené auprès des conducteurs bénévoles comportait deux questions ouvertes et cinq questions plus fermées, dont les résultats ont pu être quantifiés. Les réponses aux questions fermées sont présentées sous forme de valeurs relatives à des fins de simplicité.

Dans un premier temps, nous avons trouvé que la plupart des bénévoles effectuent de trois à quatre déplacements par semaine. Il aurait été possible de calculer le nombre exact de trajets réalisés en moyenne par mois ou par semaine pour chaque conducteur en analysant les données de la Commission au lieu de faire appel à des estimations. Cependant, ce travail aurait été long. De plus, il n'aurait pas contribué à des recommandations plus précises et n'aurait pas permis de recueillir des informations supplémentaires.

Graphique 2

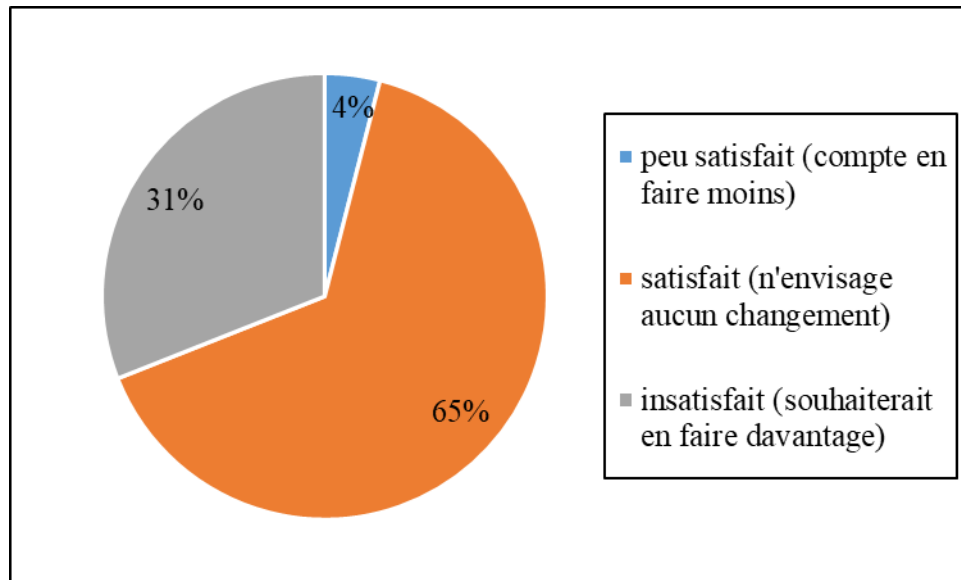
Nombre de trajets effectués par semaine par les conducteurs bénévoles



D'ailleurs, le nombre de déplacements réalisé par un bénévole peut varier énormément d'un mois à l'autre selon sa disponibilité. Certains conducteurs font moins de déplacements par semaine, mais se concentrent principalement sur des trajets qui nécessitent plus de temps. Nous avons aussi constaté que la majorité des conducteurs étaient satisfaits du nombre de déplacements qu'ils ont la possibilité de faire actuellement.

Graphique 3

Niveau de satisfaction des conducteurs bénévoles à l'égard du nombre de déplacements effectués



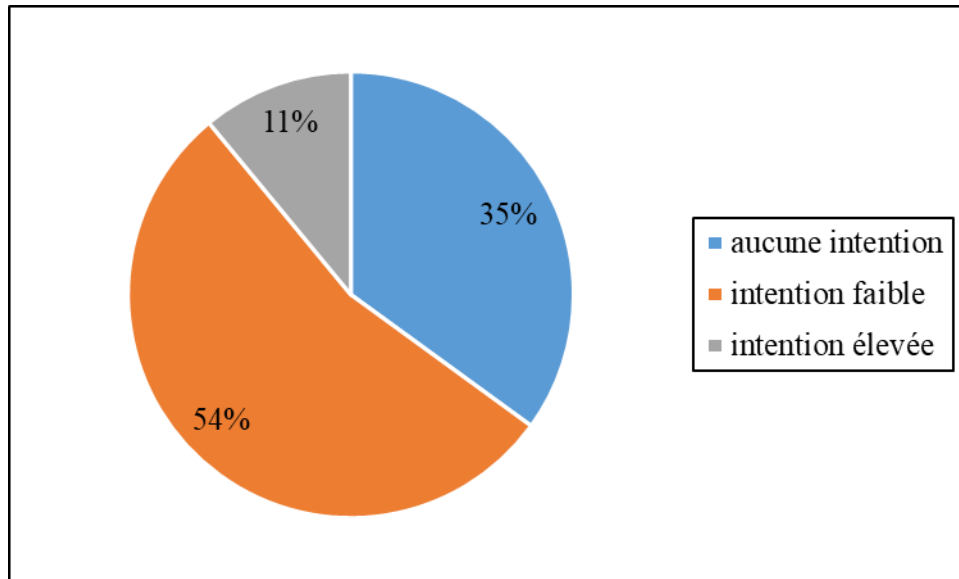
Un seul bénévole a signalé son intention d'effectuer moins de déplacements à l'avenir afin de se concentrer sur d'autres projets. Huit bénévoles ont mentionné qu'ils aimeraient effectuer davantage de déplacements. Certains de ces bénévoles se trouvent dans des localités comportant plusieurs conducteurs qui se partagent un nombre limité de déplacements tandis que d'autres se situent en périphérie de celles-ci et sont donc moins sollicités. Certains usagers ont aussi pour habitude de toujours demander les mêmes conducteurs, ce qui peut entraîner un déséquilibre dans le nombre de trajets proposés aux bénévoles.

D'ailleurs, cinq de ces huit conducteurs se trouvent à moins de 13 kilomètres d'une réserve autochtone. Les entrevues et discussions avec des membres des communautés autochtones ont soulevé l'intérêt et le besoin de ces localités à l'égard du service offert par Transport Kent. La Commission semble posséder suffisamment de bénévoles pour répondre à ces besoins, du moins en partie, et ce, même sans compter la possibilité de recruter de nouveaux bénévoles dans ces localités.

Nous avons aussi demandé aux conducteurs s'ils pensaient que Transport Kent devrait davantage effectuer de déplacements non essentiels et quels étaient leurs intérêts personnels pour ce genre de trajets. Le graphique ci-dessous consolide les résultats obtenus, mais certaines nuances doivent être expliquées.

Graphique 4

Niveau d'intention des conducteurs concernant leur intérêt à effectuer plus de déplacements non essentiels



Quelques bénévoles ont affirmé que la Commission ne possédait pas assez de conducteurs pour augmenter son offre de services. Certains bénévoles ont soulevé qu'ils ne souhaitent pas faire de déplacements non essentiels et que cela ne devrait pas être dans la mission de Transport Kent. Onze des 26 bénévoles ont affirmé que Transport Kent devrait permettre davantage de déplacements non essentiels, mais seulement si la Commission disposait de suffisamment de bénévoles pour se le permettre. Face à l'idée d'accroître l'offre de services, plusieurs bénévoles ont soulevé des inquiétudes concernant la viabilité financière d'un tel changement et le risque que des déplacements non essentiels puissent entrer en conflit avec des déplacements médicaux.

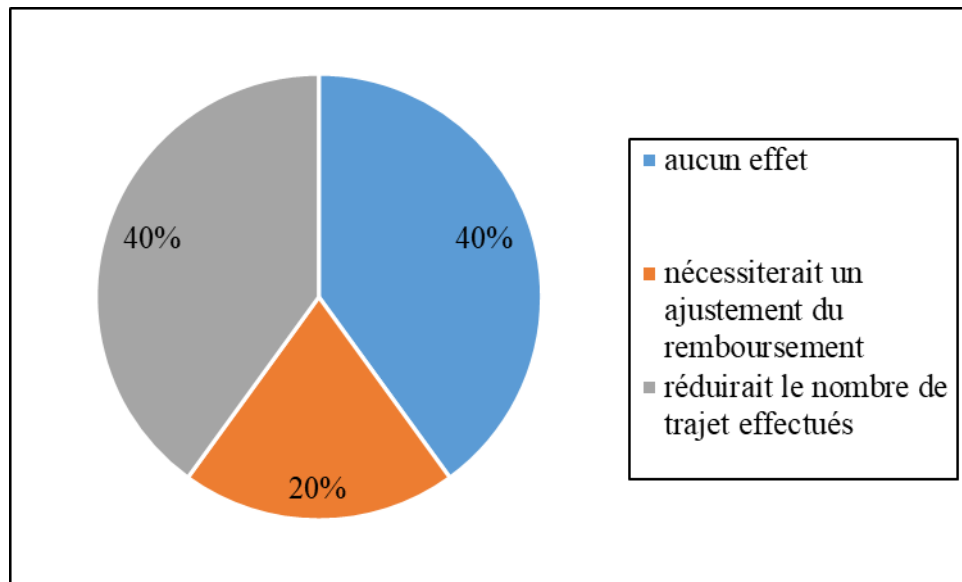
Une question portait sur la sollicitation des bénévoles à la dernière minute. La quasi-totalité des bénévoles a signalé avoir déjà fait des trajets réservés à la dernière minute. Aussi, la totalité de ceux-ci a indiqué qu'effectuer des déplacements à la dernière minute ne les dérangeait pas, dans la mesure où ils seraient disponibles. Ce dernier point est extrêmement important. Présentement, la Commission demande que chaque trajet soit réservé au moins 48 heures à l'avance. Les conducteurs bénévoles n'ont pas d'objection, par principe, à ce qu'ils soient sollicités à la dernière minute pour effectuer un trajet, parce qu'ils sont libres d'accepter ou de le refuser selon leurs propres disponibilités. Le délai de 48 heures existe pour permettre à la Commission d'effectuer le travail de répartition nécessaire pour offrir le service de transport. Pendant l'été 2025, le service de

répartition, normalement assuré par une seule employée, fut débordé à plusieurs reprises malgré l'assistance régulière d'une employée supplémentaire. Autrement dit, recevoir un appel de dernière minute pour un déplacement n'est pas un problème pour les conducteurs bénévoles, mais représente un défi conséquent pour le personnel de répartition de Transport Kent qui doit essayer de contacter un conducteur disponible dans un laps de temps réduit.

Une autre question portait sur les effets d'une possible hausse du coût de l'essence sur le nombre de trajets que les bénévoles seraient prêts à réaliser pour Transport Kent. Lorsque confrontés à la possibilité d'une forte augmentation du prix de l'essence (deux ou trois dollars du litre), la majorité des bénévoles ont affirmé que cela aurait un effet sur le nombre de trajets qu'ils réaliseraient.

Graphique 5

Effet d'une hausse du coût de l'essence sur la participation des conducteurs bénévoles au transport communautaire



En conséquence, il reviendrait à la commission d'ajuster le taux de remboursement de façon à compenser une telle hausse. Malgré tout, dix des 26 conducteurs ont affirmé qu'une telle augmentation ne diminuerait pas le nombre de trajets qu'ils effectueraient pour Transport Kent. Ces résultats doivent toutefois être pris avec prudence, car l'intention d'une personne sur sa participation éventuelle au service de transport ne peut pas la garantir. L'augmentation du coût de l'essence fut un défi auquel Transport Kent a été confrontée en 2022 et qui affectera certainement la Commission à l'avenir. Qui plus est, une augmentation soudaine du coût de l'essence, ou du coût

de la vie, qui serait maintenu sur la durée, aurait à la fois un effet sur la participation des bénévoles au transport communautaire ainsi que sur la demande de ce service auprès de la population.

Questions ouvertes sur le transport communautaire

Tôt dans le sondage ainsi qu'à sa toute fin, les bénévoles ont été invités à partager leurs commentaires et suggestions vis-à-vis les défis et les améliorations possibles au sujet du service de transport communautaire. Douze bénévoles n'avaient aucune remarque à formuler sur le service ni de points spécifiques qui pourraient être améliorés. Les autres bénévoles ont émis quelques commentaires et recommandations, mais tous se sont montrés très satisfaits de la qualité du service et n'ont pas identifié de problème systémique flagrant ou d'angles morts reliés au service.

Plusieurs bénévoles ont souligné que le service de répartition leur semblait débordé et qu'il serait important d'assigner davantage de ressources à ce travail. Ces remarques concordent avec des entrevues menées auprès des personnes impliquées dans le service de répartition. Idéalement, Transport Kent devrait être en mesure d'attribuer tous les trajets une semaine à l'avance, mais le service de répartition est souvent dans l'obligation de confirmer les trajets moins d'une journée à l'avance. Un autre enjeu soulevé par plusieurs bénévoles est celui de la communication entre la Commission et ces derniers ainsi qu'avec les usagers du service. Des recommandations sur ces sujets seront présentées plus loin dans ce rapport.

4.2 Analyse des services offerts avec la fourgonnette

En juillet 2024, la Commission a fait l'acquisition d'une fourgonnette accessible aux fauteuils roulants avec l'aide de la *Rexton Area Health Care Foundation*. Ce véhicule peut accommoder jusqu'à huit passagers ou deux fauteuils roulants à la fois. Alternativement, il est possible d'y embarquer un fauteuil roulant et cinq passagers. La promotion du service de transport accessible s'est faite notamment au moyen d'une tournée dans les foyers de soins de la région.

Les données compilées par la Commission concernant l'utilisation de ce véhicule au moment de la rédaction de ce rapport s'étendaient de septembre 2024 à juin 2025. Pendant cette période, la fourgonnette a été utilisée pour effectuer 196 déplacements. Ce chiffre exclut les

26 déplacements annulés pendant cette période. La très grande majorité des déplacements (84,7 %) l'ont été à des fins médicales. Quant aux motifs concernant les trajets non médicaux, la fourgonnette a été utilisée pour se rendre à l'épicerie, à la pharmacie ou encore pour effectuer des déplacements de dernière minute de personnes n'utilisant pas de fauteuils roulants ainsi que pour des déplacements de groupe.

Le budget attribué au fonctionnement de la fourgonnette pour 2025 est de 125 000 \$, incluant le salaire du chauffeur. Cependant, les données consultées suggèrent que le coût d'opération réel de la fourgonnette pour 2025 devrait être inférieur à 90 000 \$, sans compter les revenus générés par l'utilisation du véhicule. Cette évaluation ne prend pas en compte l'embauche prochaine d'un conducteur occasionnel qui pourra effectuer des déplacements lorsque le conducteur principal de la fourgonnette ne sera pas disponible ou en congé.

La fourgonnette a été utilisée en moyenne 19,6 fois par mois pendant cette période soit, presque tous les jours ouvrables. À noter que le service n'est habituellement pas disponible les fins de semaine et les jours fériés. À de rares occasions, il a été impossible de réserver la fourgonnette à un client, parce qu'elle était déjà utilisée pour un autre déplacement. Plusieurs conflits d'horaire entre les usagers de la fourgonnette ont pu être évités en raison du fait que les foyers de soins qui ont fait appel à ce service essayaient de réserver leurs trajets plus d'une semaine à l'avance et reportaient leurs déplacements lorsque la fourgonnette n'était pas disponible au moment qui leur convenait le mieux. Présentement, il est rare que la fourgonnette soit utilisée pour faire plus d'un trajet par jour. Ces observations, combinées à des discussions avec des employés clés de la Commission, suggèrent que l'offre de service de transport au moyen de la fourgonnette n'est pas saturée et que son utilisation peut continuer à croître, au moins à court terme, sans nécessiter l'achat d'un deuxième véhicule. Cependant, il serait très difficile de faire plus de deux trajets par jour avec la fourgonnette, puisqu'il n'est généralement pas possible de connaître avec exactitude l'heure de retour du véhicule, en particulier lors des déplacements médicaux.

En somme, la fourgonnette n'est pas encore utilisée au maximum de sa capacité pour les déplacements de personnes à mobilité réduite. Étant donné qu'il s'agit d'un nouveau service, il est difficile de faire sa promotion auprès des usagers potentiels qui sont, pour la plupart, socialement isolés ou qui éprouvent des difficultés à accéder à de l'information sur les services offerts dans Kent. L'embauche d'un conducteur occasionnel devrait permettre à la Commission d'offrir un

service plus fiable en plus de s'avérer utile dans l'implémentation de certaines recommandations de ce rapport. La Commission n'a pas besoin d'envisager l'acquisition d'un deuxième véhicule pour assister la fourgonnette à court ou à moyen terme, mais un second pourrait permettre à la Commission d'augmenter son offre de transport.

Les entrevues menées dans le cadre de ce rapport ont permis de mettre en exergue plusieurs besoins en termes de transport dans la grande région de Kent. Ceux-ci pourraient être satisfaits, du moins en partie, en diversifiant l'utilisation de la fourgonnette accessible aux fauteuils roulants. Nous avons observé un intérêt chez de nombreux groupes communautaires pour l'utilisation de la fourgonnette afin d'organiser des déplacements de groupe vers des services non essentiels ou récréatifs. D'autres consultations ont aussi souligné l'intérêt de certaines communautés pour effectuer des déplacements de groupe organisés afin d'obtenir des services essentiels. L'utilisation de la fourgonnette à ces fins sera discutée plus en détail à la section 6.9. Pour l'heure, soulignons que la Commission pourrait répondre à ces besoins de transport sans compromettre l'utilisation de la fourgonnette pour les personnes ayant des défis de mobilité. En effet, la fourgonnette pourrait être louée les soirs ou les fins de semaine pour effectuer des déplacements de groupe vers des services essentiels ou non sans que cela n'ait d'effet sur la disponibilité du véhicule pendant la journée. Ces services de déplacements de groupe pourraient même être avantageux pour la Commission dans certains cas, selon le nombre d'usagers et le coût d'utilisation.

4.3 : Services offerts grâce aux bénévoles

L'élargissement de la portée des services de déplacements offerts par Transport Kent a été abordé dans la majorité des consultations que nous avons réalisées auprès de la population. Plusieurs individus impliqués dans des organismes communautaires ont souligné l'importance des activités sociales et récréatives pour la santé mentale et physique de leurs membres. Augmenter la portée du service de transport communautaire pour effectuer des déplacements vers de tels services se répercuterait positivement sur la qualité de vie des personnes qui ne possèdent pas de véhicules individuels dans la grande région de Kent.

Cependant, Transport Kent fait déjà face à des défis liés à l'augmentation de l'utilisation du service tels que l'accroissement de ses frais de fonctionnement et la surcharge du service de

répartition des déplacements. Les données récoltées lors du sondage téléphonique indiquent que la majorité des conducteurs bénévoles sont satisfaits du nombre de trajets qu'ils peuvent effectuer et que Transport Kent n'aurait pas les moyens d'encaisser un afflux de trajets vers des services non essentiels. L'absence de bénévoles dans plusieurs localités de la région est un autre facteur déterminant qui limite l'élargissement des services offerts par Transport Kent. Finalement, augmenter l'offre de transport sans accroître le nombre de bénévoles de façon significative pourrait entraîner des situations où il serait beaucoup plus dispendieux pour un client de faire appel à Transport Kent pour effectuer un déplacement médical, parce que les bénévoles à proximité auraient été sollicités au même moment pour effectuer des déplacements non essentiels.

Élargir la portée du service aurait pour effet d'accroître l'utilisation du transport communautaire. D'ailleurs, l'utilisation du service est déjà en croissance depuis la fin de la pandémie de la COVID-19 et la Commission n'est pas parvenue à recruter des bénévoles de façon à suivre la croissance de la demande. Il serait toutefois possible de réduire l'accroissement de la demande en instaurant un coût d'utilisation prohibitif sur les déplacements non essentiels. Par exemple, Transport Kent pourrait élever le coût d'utilisation du service pour les trajets non essentiels à 0,72 \$ par kilomètre, ce qui limiterait les coûts pour la Commission. Une autre solution serait d'instaurer une limite au nombre de déplacements non essentiels qu'un usager peut effectuer par mois. Cependant, ces deux solutions auraient pour effet de complexifier le travail de répartition et pourraient être source de polémiques tout comme pourrait l'être l'utilisation de fonds publics pour effectuer des déplacements non essentiels. Dans de telles situations, la Commission devrait aussi déterminer une façon de facturer aux usagers qui accéderaient à la fois à des services essentiels et non essentiels lors d'un même déplacement.

4.4 : Le problème de la distance d'approche

Le problème de la distance d'approche et des coûts qui y sont associés a été soulevé dans certaines discussions et entrevues, notamment avec le conseil municipal de Nouvelle-Arcadie, les anciens gestionnaires du service de transport communautaire et les usagers potentiels dans des localités où le transport communautaire n'est pas très utilisé. Les recommandations abordées à la

section 6.4.3 s'inspirent de ces entrevues, mais aussi d'anciennes pratiques de Transport Kent et d'autres services de transport communautaire.

Comme expliqué plus haut, la distance d'approche renvoie au kilométrage parcouru par un bénévole pour se rendre depuis son point de départ jusqu'à celui de l'utilisateur et revenir chez lui après avoir terminé son déplacement. Notons que les usagers ne payent pas de frais liés à la distance d'approche lorsqu'ils font appel à la fourgonnette accessible aux fauteuils roulants. Habituellement, la distance d'approche pour un trajet est égale au double de la distance séparant la résidence de l'utilisateur de celle du conducteur bénévole. Cette distance se traduit par un coût pour l'utilisateur qui varie selon la proximité des bénévoles disponibles. Par extension, les municipalités qui financent le service de transport communautaire obtiennent un service dont la qualité dépend de la capacité de la Commission à recruter des bénévoles dans leur milieu. Cette situation est inéquitable pour la municipalité de Nouvelle-Arcadie qui est dépourvue de bénévoles conducteurs, ainsi que pour les habitants de certaines communautés plus éloignées comme Pointe-Sapin, Harcourt et Saint-Paul.

À titre d'exemple, les frais liés à la distance d'approche pour un utilisateur habitant à Saint-Paul peuvent s'élever au-delà de 20 \$. Dans le cas de Rogersville, l'absence de bénévoles dans la région coûte au moins 18 \$ aux personnes qui voudraient utiliser le service de transport communautaire, peu importe la destination. Les coûts de la distance d'approche sont encore plus prohibitifs à Baie-Sainte-Anne, où l'aller et le retour d'un bénévole peut coûter plus de 28 \$ pour l'utilisateur du service.

Présentement, la Commission réussit parfois à réduire les coûts liés à la distance d'approche des usagers qui vivent dans des régions sans bénévoles, mais nous pensons que ce problème nécessite une solution qui s'appliquerait équitablement à tous les usagers de Transport Kent. Les coûts liés à la distance d'approche pour l'utilisateur et la Commission pourraient être réduits en recrutant davantage de bénévoles dans les communautés qui en sont actuellement dépourvues. Cependant, la Commission devrait adopter des mesures concrètes pour limiter le coût lié à la distance d'approche en parallèle à ses efforts pour réduire les frais d'utilisation en sollicitant plus de bénévoles.

Afin de nous aider à estimer les effets que pourraient avoir les recommandations concernant les distances d’approche, nous les avons compilés et analysés pour les six derniers mois de 2024. Précisons que nous avons seulement comptabilisé les déplacements au tarif de 0,25 \$ par kilomètre. Ces trajets représentent 71,74 % des déplacements totaux pendant cette période tandis que le 28,26 % restant regroupe ceux subventionnés soit par la Commission, soit par des programmes gouvernementaux, des institutions ou encore des entreprises. Nous avons choisi d’utiliser uniquement les déplacements payés au tarif de 0,25 \$, car l’objectif est d’abaisser les coûts liés à la distance d’approche pour les usagers réguliers. Aussi, ces déplacements sont plus coûteux pour la Commission comparativement à ceux subventionnés par le gouvernement ou par des entreprises. Nous avons choisi les six derniers mois de 2024 afin d’éviter d’inclure dans nos calculs les trajets réalisés à partir du financement fourni par le réseau de santé Vitalité en début d’année pour les déplacements effectués vers les différents établissements du réseau.

Le tableau suivant représente la distance d’approche pour les trajets au tarif régulier du mois de juillet 2024 à décembre 2024, soit 1 923 trajets.

Tableau 4
Nombre de déplacements effectués par Transport Kent par rapport à la distance d’approche entre juillet et décembre 2024

Distance d’approche (en km)	Nombre de trajets
0 à 9	470
10 à 19	290
20 à 29	343
30 à 39	571
40 à 49	54
50 à 59	77
60 à 69	16
71 à 79	31
80 à 89	17
90 à 99	11
100 et plus	12

Source : Données de la Commission des services régionaux de Kent

Pendant cette période, 87,05 % des trajets réalisés avaient une distance d’approche de moins de 40 kilomètres. Les coûts liés à cette dernière pour ces trajets étaient donc de moins de 10 \$ pour l’usager. Dès lors, plafonner le coût lié à la distance d’approche (voir 6.4.3) deviendrait beaucoup plus dispendieux si ce plafond était implanté en dessous de 40 km. Une autre solution consisterait à imposer un coût fixe qui remplacerait celui lié à la distance d’approche, comme le faisait Transport Kent à ses débuts. Comme nous le verrons plus loin, un coût fixe proche du coût moyen

lié à la distance d'approche (6,53 \$) engendrait peu ou pas de dépenses supplémentaires pour la Commission, mais pourrait augmenter le coût d'utilisation du service pour la majorité des usagers.

4.5 : Commentaires sur le rapport Black Arc inc.

En 2021, la Commission a commandé auprès du consultant *Black Arc inc.* une étude sur la demande de transport dans la région de Kent et les moyens d'y répondre. Ce rapport, intitulé *Ensuring Access – A Kent Region Transportation service operating plan*, s'appuie sur un sondage effectué auprès de la population de Kent auquel ont participé 209 répondants en l'espace d'un mois. L'échantillon des répondants était représentatif de la distribution de la population du comté de Kent (Black Arcs inc., 2021). Certaines conclusions de l'étude sont toujours d'actualité et devraient être prises en compte dans la mise en place de nos propres recommandations qui seront détaillées ultérieurement. D'autres recommandations concernant l'étude de *Black Arc inc.* ne sont plus pertinentes depuis que la Commission a pris en charge le transport communautaire dans Kent, mais méritent quand même de s'y attarder.

Premièrement, les consultations que nous avons menées auprès de la population dans le cadre de ce rapport donnent du poids aux recommandations du rapport *Ensuring Access* qui insistait sur l'importance du recrutement des bénévoles et d'offrir principalement un service pour des besoins considérés comme essentiels. L'étude mettait aussi en évidence la nécessité de bénéficier de diverses sources de financement afin d'assurer la pérennité du service.

Les résultats du sondage menés par la firme consultante Black Arc inc. indiquent que les personnes qui s'auto-identifient comme de nouveaux arrivants dans le comté de Kent sont plus susceptibles de rencontrer des difficultés en termes de transport que le reste de la population. En effet, les données obtenues dans le cadre de nos entrevues corroborent cette observation, ce qui souligne la nécessité du transport communautaire dans Kent à l'égard des nouveaux arrivants et des travailleurs étrangers qui peuvent contribuer à soutenir, voire à vitaliser l'économie régionale.

Les données du sondage ont été extrapolées par les experts de *Black Arc inc.* pour estimer la demande du service de transport communautaire dans la région de Kent ainsi que le nombre idéal de bénévoles pour desservir les usagers. Les objectifs proposés par *Black Arc inc.* en 2021 en termes

de nombre d’usagers, de bénévoles et du niveau de satisfaction concernant l’offre de service figurent au tableau 5.

Tableau 5

Objectifs de Black Arc inc. en termes de recrutement et d’utilisation du transport communautaire

Indicateurs/Années	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Pourcentage de la demande satisfaite	24	29	34	39	44	50
Nombre d’utilisateurs souhaité	134	163	195	226	257	295
Nombre optimal de conducteurs	27	33	39	46	52	59

Source : Black Arcs inc. *Ensuring access – A Kent region transportation service operating plan*, 2021.

L’objectif proposé consistait à atteindre 295 usagers en 2026 pour satisfaire 50 % de la demande de transport estimé par *Black Arc inc.* Transport Kent compte actuellement plus de 608 usagers. Certains n’ont utilisé le service qu’une seule fois tandis que d’autres y font appel sur une base régulière. Pour cette raison, le nombre d’usagers enregistrés n’est pas un indicateur fiable pour mesurer la croissance du service de transport communautaire ou la demande pour ce service. Il fut soulevé à de très nombreuses reprises, lors des consultations que nous avons effectuées, que le service de transport communautaire n’était pas très connu auprès de la population de la grande région de Kent. D’ailleurs, l’étude de Black Arc inc. a été réalisée alors que Transport Kent opérait uniquement dans le comté de Kent (et non pas dans la grande région de Kent). Ces éléments soutiennent l’idée que l’estimation de la demande dans l’étude de la firme est inférieure à la demande réelle. Il faut noter que Transport Kent n’a pas pu suivre les objectifs très ambitieux de recrutement proposés par Black Arcs inc. La Commission devrait donc persévérer à recruter des bénévoles. L’assignation de ressources supplémentaires au service de répartition pourrait contribuer à contrebalancer le nombre limité de conducteurs bénévoles.

4.6 : Dimension technologique

Les déplacements de transport Kent sont réservés par appel téléphonique et l’utilisation de ce service ne nécessite pas d’accès à l’Internet ni d’application téléphonique particulière. Bien que certaines personnes ne possèdent pas de téléphone, cette simplicité d’utilisation est un atout précieux pour le transport communautaire. L’inscription à la liste des usagers est aussi un processus très rapide qui ne nécessite pas de fournir de documents ou d’être présent sur place.

Le service de répartition fonctionne à partir de la plateforme SAUVÉR-SIGTIC. Il est toutefois prévu que Transport Kent fasse une transition vers la plateforme Blaise Transit inc. dès que celle-ci sera prête à accueillir le service. Cette transition découle d'une demande de la part du gouvernement provincial. Ce dernier souhaite que tous les services de transports communautaires subventionnés utilisent la même plateforme. Cette transition était initialement prévue pour novembre 2024. Par ailleurs, la date de la mise en service reste incertaine.

La transition vers la plateforme Blaise Transit inc. nécessitera un temps d'adaptation et davantage de ressources de la part du service de répartition. Certaines recommandations, comme celles qui porteront sur le coût d'utilisation du service, ne pourront être implantées qu'après la transition vers Blaise Transit inc. Il faut s'attendre à ce que les demandes de modifications de la plateforme pour mettre en œuvre ces recommandations entraînent des délais supplémentaires.

5. Recommandations générales

La collecte et l'analyse de données qualitatives et quantitatives nous ont permis d'effectuer dix recommandations pour guider l'évolution de Transport Kent au cours des prochaines années.

5.1 : Éviter d'accroître la portée du service offert par les bénévoles

Le service de transport communautaire ne possède pas assez de bénévoles pour offrir le service à des fins non essentielles. Il est important que la Commission ne cherche pas à élargir le service de transport communautaire au-delà de ce que les bénévoles pourraient se permettre d'offrir comme service.

5.2 : Bonifier le service de répartition

La Commission doit assigner des ressources supplémentaires au service de répartition du transport communautaire afin d'assurer sa pérennité. La Commission doit considérer l'embauche d'une personne supplémentaire pour assurer un service de répartition adéquat.

5.3 : Poursuivre le recrutement des bénévoles

La Commission doit continuer ses efforts de recrutement de conducteurs bénévoles et investir davantage d'efforts dans les localités dépourvues de conducteurs comme c'est le cas à Nouvelle-Arcadie, à Baie-Sainte-Anne et à Saint-Paul. La Commission doit cibler particulièrement les jeunes retraités qui pourront prendre la relève des bénévoles actuels.

5.4 : Ajuster le coût d'utilisation du service

La Commission doit ajuster le coût d'utilisation du service pour atténuer la pression exercée sur les municipalités. La Commission doit essayer de maintenir le coût d'utilisation, qui sera ajusté sous peu, aussi longtemps que possible afin de maintenir un minimum de prévisibilité dans le coût du service pour les usagers. La Commission devrait aussi adopter des mesures afin de réduire le coût lié à la distance d'approche pour les personnes qui habitent dans les localités sans conducteurs bénévoles.

5.5 : Maintenir le taux de remboursement pour les conducteurs bénévoles

La Commission doit geler le taux de remboursement au kilomètre pour les bénévoles jusqu'à ce que celui-ci redescende ou jusqu'à ce qu'il atteigne un certain seuil.

5.6 : Améliorer la communication avec les bénévoles et les utilisateurs

La Commission doit améliorer la communication avec les bénévoles et les usagers. La Commission devrait peaufiner la section « transport » de son site web afin de mieux présenter les avantages du service ainsi que les initiatives qui découleront de ce rapport. Les conducteurs bénévoles devraient avoir accès à toutes les informations nécessaires afin de promouvoir le service auprès de potentiels bénévoles et répondre aux questions des usagers. Les bénévoles devraient jouer un rôle clé dans la transmission d'informations aux usagers.

5.7 : Développer des partenariats multiacteurs avec les communautés, les entreprises, les institutions et les groupes sociaux

La Commission devrait étendre son offre de service en tissant des partenariats avec des institutions publiques, des groupes communautaires ou même des entreprises privées. Ces partenariats devraient viser à soutenir les services sociaux existants et contribuer au recrutement de bénévoles ou au financement des opérations de transport. La Commission devrait aussi établir des partenariats favorisant le partage des véhicules de transport avec d'autres institutions afin de stimuler la croissance de son service.

5.8 : Diversifier l'utilisation de la fourgonnette accessible aux fauteuils roulants

La Commission devrait considérer des moyens d'augmenter l'utilisation de la fourgonnette accessible aux fauteuils roulants afin de diversifier l'offre de transport dans la grande région de Kent et de réduire les coûts liés à son opération. Ces changements dans l'utilisation de la fourgonnette ne devraient pas avoir d'effets négatifs sur l'utilisation de ce véhicule pour les usagers qui le sollicitent afin d'accéder à des services jugés essentiels dans la région et à l'extérieur de celle-ci.

5.9 : Préparer le terrain pour un véritable service de transport en commun

La Commission doit envisager avec sérieux l'implantation d'un véritable service de transport en commun dans la grande région de Kent. La Commission doit travailler avec les

municipalités et le gouvernement provincial afin de soutenir un développement résidentiel et économique qui pourra s'emboîter avec un service de transport en commun fonctionnant avec des conducteurs rémunérés et des horaires fixes.

5.10 : Centraliser la gestion du service

La Commission doit attribuer les responsabilités liées à la gestion du service de transport communautaire à une seule personne plutôt que de distribuer ces responsabilités entre plusieurs gestionnaires, comme c'est le cas présentement. Cette personne devra veiller au déploiement des recommandations contenues dans ce rapport et entretenir le dialogue avec les organisations qui pourraient développer des partenariats avec Transport Kent.

6. Appels à l'action

Les appels à l'action qui suivent visent deux objectifs. Certaines de ces recommandations sont prescriptives et devraient être mises en place dès maintenant afin de favoriser l'épanouissement du service de transport communautaire. D'autres prennent la forme de propositions accompagnées d'explications et d'informations nécessaires pour guider les membres du conseil d'administration de la Commission à prendre les décisions de politiques publiques qu'ils jugent appropriées pour Transport Kent.

6.1 : Maintenir les services existants

Comme déjà mentionné, le service de transport communautaire de Kent ne dispose pas de ressources suffisantes pour ouvrir la porte aux déplacements aux services non essentiels. Élargir l'offre des services offerts par Transport Kent en acceptant l'utilisation des bénévoles pour des déplacements vers des services non essentiels augmenterait sans aucun doute la croissance du nombre d'utilisateurs du service. Avant d'élargir l'offre des services offerts par les bénévoles, Transport Kent devrait :

1. Recruter suffisamment de bénévoles dans les localités qui en possèdent peu, voire pas du tout, afin d'offrir la même qualité de service dans l'ensemble de la grande région de Kent.
2. Augmenter la vitesse du service de répartition. Cette amélioration nécessiterait d'assigner au moins une personne supplémentaire au travail de répartition. Il est possible que la nouvelle plateforme Blaise Transit inc. améliore légèrement la vitesse du service de répartition, mais cette éventualité reste à vérifier.
3. Recruter suffisamment de bénévoles afin d'encaisser l'augmentation de la demande qui découlerait de l'expansion du service.
4. Obtenir du financement de la part du gouvernement provincial pour assurer la viabilité financière du service. Même si la Commission adoptait un coût d'utilisation de 0,72 \$ pour les déplacements non essentiels, le gouvernement devrait octroyer davantage de fonds pour améliorer le service de répartition.

Cependant, la Commission pourrait augmenter légèrement et progressivement la portée de ce qu'elle considère comme des « déplacements essentiels » de façon à répondre à des objectifs sociaux et communautaires. Par exemple, la Commission devrait accepter et promouvoir l'utilisation du transport communautaire afin de se rendre à un endroit pour effectuer du bénévolat. Le bénévolat est une activité communautaire qui s'apparente à l'emploi et l'ajout de cette catégorie de déplacements ne devrait pas avoir pour effet d'exercer une pression excessive sur le service de transport. La Commission pourrait aussi inclure dans la liste de déplacements essentiels ceux inhérents aux déménagements afin de faciliter l'implantation des nouveaux arrivants dans la région.

La Commission pourrait aussi permettre l'utilisation du service de transport pour se rendre à certains événements sociaux ou communautaires spécifiquement choisis par elle ou par les municipalités participantes comme les réunions qui portent sur la sécurité publique, la prévention de la violence ou autre.

6.2 : Assigner davantage de ressources à la répartition

La Commission doit attribuer davantage de personnel au service de répartition des déplacements. Au minimum, la Commission devrait faire en sorte qu'une deuxième personne travaille pour le service de répartition au moins deux jours complets par semaine. La Commission pourrait aussi jumeler ce travail de répartition avec d'autres responsabilités similaires, comme la réception d'appels téléphoniques pour d'autres services, à condition de faire en sorte que le temps accordé à ces autres tâches soit compensé par davantage de jours dédiés à la répartition pour Transport Kent.

De plus, la transition vers la plateforme informatique Blaise Transit inc. nécessitera assurément l'assignation temporaire de ressources supplémentaires au service de répartition afin de permettre aux personnes responsables de se familiariser avec cette nouvelle plateforme et d'assurer la bonne marche de la transition.

6.3 : Recruter des bénévoles dans les localités qui en sont dépourvues

La Commission devrait poursuivre ses tentatives de recrutement de bénévoles dans les localités qui en sont actuellement dépourvues. Pour atteindre cet objectif, la Commission est

conviée à travailler avec les organisations communautaires et les institutions de ces localités. Les personnes responsables du service de répartition devraient demander aux usagers de ces mêmes localités s'ils connaissent des personnes qui pourraient être intéressées à devenir conducteurs bénévoles. Un employé de la commission, qui n'est pas attiré au travail de répartition, devrait s'occuper de les contacter.

6.4 : Ajuster le coût d'utilisation du service

6.4.1 – Augmenter le coût du service

La Commission envisage une augmentation du coût d'utilisation du service de transport. Nous recommandons à la Commission de considérer les éléments suivants avant d'augmenter le coût du service. Nous recommandons aussi de maintenir le prochain coût d'utilisation pour plusieurs années plutôt que d'ajuster régulièrement ce coût. Comme expliqué plus haut, le service de transport communautaire de Kent est l'un des plus abordables de la province et il pourrait toujours en être ainsi après une hausse du coût d'utilisation.

En 2024, 77,67 % des trajets effectués par Transport Kent ont été facturés aux usagers à un taux de 0,25 \$ par kilomètre, ce qui a engendré des revenus de 68 729 \$. Il serait impossible de prédire avec exactitude les retombées monétaires liées à une augmentation du coût d'utilisation du service de transport, notamment parce qu'une telle augmentation pourrait réduire l'utilisation du service. Toutefois, nous pouvons obtenir un ordre de grandeur en nous appuyant sur les données de 2024.

Toute chose étant égale par ailleurs, un taux pour les usagers de 0,30 \$ par kilomètre aurait permis à la Commission d'augmenter ses revenus de 13 745 \$ en 2024. Un tarif fixé à 0,35 \$ par kilomètre aurait entraîné une augmentation des revenus de 27 490 \$ tandis qu'un coût de 0,45 \$ aurait généré des revenus de l'ordre de 54 983 \$. Des sommes d'argent très semblables auraient pu être économisées en 2024 si le taux de remboursement des bénévoles avait été réduit de 0,05 \$, 0,10 \$ ou de 0,20 \$.

Bien qu'une augmentation de 0,05 \$ ou de 0,10 \$ puisse sembler négligeable, il faut comprendre que les grandes distances que doivent parcourir les habitants de la région pour accéder

à certains services démultiplient les effets d'une augmentation du coût pour les usagers. À titre d'exemple, un aller-retour de Richibucto à l'Hôpital Dr Georges-L. Dumont à Moncton coûte environ 40,55 \$ actuellement et une augmentation du coût d'utilisation 0,05 \$ se traduirait par une augmentation des frais d'utilisation de 8,11 \$ par trajet. Nous convenons toutefois que cette augmentation pourrait s'avérer problématique pour les usagers qui utilisent couramment le service de transport communautaire afin d'accéder à des services essentiels. Richibucto a été choisi pour cet exemple en raison du nombre élevé de bénévoles que l'on retrouve dans cette localité, ce qui permet de réduire et de maintenir prévisible les coûts d'utilisations du service. Une augmentation du coût de l'utilisation du service pourrait être contrebalancée dans certaines régions par une hausse du nombre de bénévoles et/ou l'adoption d'un plafond aux frais liés à la distance d'approche des trajets (voir 6.4.3).

6.4.2 - Tenter de stabiliser le coût d'utilisation

Du fait du fonctionnement du service de transport communautaire, le coût d'un trajet peut varier d'une journée à l'autre selon la proximité des bénévoles disponibles. Néanmoins, la Commission devrait essayer de maintenir son prochain coût d'utilisation pour au moins les cinq prochaines années.

La Commission devrait faire en sorte que les réductions des frais d'utilisation pour accéder à certains services, comme les banques alimentaires, puissent perdurer dans le temps. La Commission devrait favoriser des partenariats et des projets pilotes qui ont plus de chances d'être soutenus sur le moyen terme ou le long terme. À titre d'exemple, un nouveau projet pilote mené en partenariat avec une régie de la santé afin de réduire les coûts de transports vers un hôpital devrait être pensé de façon à pouvoir être soutenu pendant au moins un an, quitte à limiter le nombre d'usagers pouvant bénéficier de ce financement en imposant des critères d'admissibilité. Cette approche semble nécessaire en raison de la brusque augmentation de l'utilisation du service de transport observée pendant les quelques mois durant lesquels les déplacements vers l'Hôpital Dr Georges-L. Dumont étaient gratuits pour tous.

6.4.3 - Imposer un plafond sur le coût de la distance d'approche

La Commission devrait sérieusement considérer des mesures pour supprimer ou limiter les coûts associés à la distance d'approche pour les usagers. Cependant, certains déplacements ayant une distance d'approche supérieure à 100 kilomètres ont des points de départ à l'extérieur de la grande région de Kent. Afin de limiter les coûts pour la Commission de ces trajets longues distances, nous recommandons que les trajets qui ont un point de départ à l'extérieur de la région ainsi que les allers simples vers l'extérieur de Kent conservent la formule de facturation actuelle et ne bénéficient pas de mesures pour atténuer les coûts liés à la distance d'approche. Nous proposons trois solutions mutuellement exclusives au problème de la distance d'approche.

1) La Commission pourrait supprimer complètement les coûts liés à la distance d'approche pour les usagers, et ce, pour tous les trajets. Cette approche est utilisée par le service de transport communautaire de la Péninsule acadienne et celui de la région Chaleur. Les commissions de services régionaux qui dispensent ces services peuvent se permettre de ne pas facturer aux clients des frais liés à la distance d'approche en raison de leurs coûts d'utilisation plus élevés et de la plus forte densité de population de leurs régions respectives, selon les consultations que nous avons menées. À titre d'information, ne pas facturer de frais pour la distance d'approche de juillet à décembre 2024 aurait coûté plus de 12 000 \$ à la Commission.

2) La Commission pourrait réinstaurer un coût fixe pour l'utilisation de son service qui s'ajouterait au kilométrage entre la résidence de l'utilisateur et sa destination. Ce coût remplacerait celui lié à la distance d'approche. Cette méthode a été utilisée par le passé par le service de transport communautaire de Kent qui requerrait un coût fixe de 5,00 \$ pour utiliser le service en plus des frais d'utilisation liés au kilométrage parcouru par l'utilisateur du service.

Implanter cette solution nécessiterait une modification ambitieuse du système de tarification du service de transport communautaire et de la rémunération des conducteurs. L'instauration d'un taux fixe nécessiterait aussi d'ajuster le système informatique Blaise Transit inc. pour gérer ce mode de facturation. Les modifications aux modalités de tarification devraient être communiquées adéquatement aux bénévoles et aux usagers afin de limiter les conflits et les controverses qui pourraient en découler.

Déterminer la valeur du taux fixe serait une question de politique publique épineuse qu'il faudrait ensuite justifier auprès de la population. Afin de fournir une estimation des coûts associés à un coût fixe de la distance d'approche, nous avons compilé les distances d'approches de tous les trajets ayant eu lieu entre juillet 2024 et décembre 2024 et nous avons calculé les revenus ainsi que les coûts associés à différents coûts fixes. Ces calculs ont été réalisés en utilisant le coût d'utilisation actuel de 0,25 \$ et ne prennent pas en compte le fait que les trajets de moins de 40 kilomètres coûtent au minimum 10 \$ aux usagers. Au tableau 6, la rangée « coûts » indique les sommes supplémentaires que la Commission aurait dû transmettre aux conducteurs bénévoles pour s'assurer que ceux-ci soient payés pour leur kilométrage lorsque le coût fixe est inférieur à ce qu'un usager payerait normalement pour la distance d'approche.

Tableau 6
Effets de différents coûts fixes sur les dépenses et les revenus de la Commission

Variables/Coûts	Coût fixe de 5 \$	Coût fixe de 6 \$	Coût fixe de 7 \$	Coût fixe de 10 \$
Coûts	5 053,25 \$	3 985,00 \$	3 109,24 \$	1 656,00 \$
Revenus	2 381,30 \$	3 224,06 \$	4 283 289 \$	8 603 041 \$
Nombre de trajets subventionnés	1 147	950	804	236
Nombre de trajets négativement affecté	825	964	1 098	1 686

Ces données suggèrent qu'un coût fixe de 7 \$ auquel s'ajouterait le kilométrage parcouru par l'utilisateur n'engendrerait pas immédiatement de dépenses supplémentaires pour la Commission. Cependant, nous insistons sur le fait que les chiffres ci-dessus ne sont pas une estimation de ce que pourraient être les coûts et les revenus associés à un coût fixe sur la distance d'approche. Il faut s'attendre à ce qu'une telle mesure augmente l'utilisation du service de transport dans les localités dépourvues de bénévoles, ce qui haussera les frais associés à ce coût fixe pour la Commission. Ce dernier aurait aussi pour effet d'accroître le coût d'utilisation pour de nombreux usagers. D'ailleurs, le nombre de trajets négativement affectés au tableau 6 ne prend pas en considération le fait que le coût d'utilisation minimal du service de transport est actuellement de 10 \$. En conséquence, nous recommandons de maintenir cette charge minimale si la Commission adopte un coût fixe pour la distance d'approche. En ce faisant, les usagers qui payent 10 \$ pour un trajet de courte distance et ayant une faible distance d'approche seront peu ou pas affectés par l'ajout d'un coût fixe. Autrement dit, le nombre de trajets qui seraient négativement affectés par un coût fixe est

légèrement surestimé au tableau 6 en raison du coût minimal d'utilisation de 10 \$. Cependant, le nombre de trajets qui verront leurs coûts réduits par un coût fixe pourrait augmenter dans le temps à moins que la Commission ne recrute suffisamment de bénévoles dans les localités qui en sont actuellement dépourvues.

3) La Commission pourrait instaurer un plafond sur les coûts liés à la distance d'approche, ce qui aurait comme avantage de ne pas entraîner d'augmentation des coûts pour les usagers qui se trouveraient en dessous de ce plafond, contrairement à un coût fixe qui augmente celui d'utilisation pour les usagers qui habitent près des bénévoles. Un avantage significatif de cette recommandation, par contraste à un coût fixe, tient au fait que la hauteur du plafond sur les coûts liés à la distance d'approche pourrait être ajustée facilement, sans susciter d'interrogations auprès des usagers, car l'existence de ce plafond ne serait pas à la base du coût d'utilisation du service. Le nombre d'usagers qui bénéficieraient de cette mesure dépendra directement de la hauteur du plafond sur ces coûts de déplacement. Si le plafond est bas, la Commission devra subventionner davantage de trajets. Inversement, un plafond haut (ou trop haut) n'aurait d'effets que pour les usagers les plus éloignés et entraînerait moins de dépenses pour la Commission. Le tableau 7 illustre les effets d'un plafond de 15 \$ et de 10 \$ sur les coûts de la distance d'approche pour les six derniers mois de 2024 en appliquant un tarif de 0,25 \$ ou de 0,30 \$ par kilomètre.

Tableau 7
Effets de différents plafonds sur les coûts liés à la distance d'approche

Plafond	Distance d'approche du plafond (en km)	Nombre de trajets affectés pendant la période visée	Coût pour la Commission
15 \$ à 0,25 \$/km	60	110	733,50 \$
15 \$ à 0,30 \$/km	50	187	1 375,80 \$
10 \$ à 0,25 \$/km	40	236	1 661,25 \$
10 \$ à 0,30 \$/km	33,33	414	2 637,71 \$

Il n'est pas possible d'avancer les coûts exacts liés à l'instauration d'un tel plafond en raison de l'augmentation du nombre de trajets dans les localités plus éloignées qui pourraient en découler. Cependant, les données examinées suggèrent qu'un plafond de 15 \$ sur la distance d'approche nécessiterait un ajout de 3 000 \$ au budget annuel de la Commission si le coût d'utilisation du service est augmenté à 0,30 \$ par kilomètre. Ce plafond bénéficierait à tous les usagers qui sont à plus de 25 km d'un bénévole, ce qui serait bénéfique, entre autres choses, pour les résidents de

Pointe-Sapin, de Baie-Sainte-Anne et pour les localités situées entre Rogersville et Saint-Paul, notamment.

6.5 : Maintenir le taux de remboursement pour les bénévoles

La Commission doit maintenir le taux de remboursement des bénévoles à 0,72 \$ par kilomètre, jusqu'à ce que le gouvernement fédéral abaisse le taux de remboursement en dessous de ce taux ou bien jusqu'à ce que le taux maximum de remboursement atteigne un certain seuil. Nous recommandons d'attendre que le taux des indemnités kilométriques déductibles d'impôt augmente jusqu'à ce que le taux de remboursement après 5 000 kilomètres atteigne 0,72 \$ par kilomètre avant de hausser à nouveau le taux de remboursement des bénévoles. À terme, cette stratégie fera en sorte que le taux de remboursement pour les conducteurs ne descendra plus après les 5 000 premiers kilomètres de l'année, ce qui simplifiera le processus de rémunération des bénévoles et facilitera la communication sur le sujet. Maintenir le taux de remboursement en dessous de la limite permise par le gouvernement fédéral permettrait aussi à la Commission d'augmenter le taux de remboursement des bénévoles sans avoir à attendre une décision du gouvernement fédéral, ce qui pourrait s'avérer utile si le coût de l'essence augmentait soudainement. Une réduction du taux de remboursement des bénévoles, qu'elle soit prise par la Commission ou à la suite d'une décision du gouvernement fédéral, devrait être expliquée avec soins aux conducteurs.

6.6 : Améliorer la communication

La Commission doit améliorer la communication concernant le service de transport communautaire, notamment afin de stimuler le recrutement et la rétention des bénévoles.

La Commission doit systématiquement communiquer aux bénévoles les changements apportés au service de transport communautaire. Le transfert de ces informations pourrait se faire soit par téléphone, pendant la répartition des déplacements, ou bien au moyen de courriels et de textos aux conducteurs. Ces derniers exercent un rôle important dans la dissémination d'informations vers les usagers actuels, les usagers potentiels, ainsi que le recrutement de futurs bénévoles.

La Commission devrait veiller à ce que les nouveaux usagers du service de transport en commun fassent leurs premiers trajets avec des bénévoles qui se sentent confiants pour effectuer cette tâche. Évidemment, la Commission devrait aussi prévenir les bénévoles que le trajet qui leur est proposé est le premier d'un usager lorsque c'est le cas. La Commission devrait faire un suivi après chaque premier trajet pour chaque nouvel usager afin de prendre note de tout commentaire de la part des conducteurs qui pourrait aider la Commission dans la répartition future des déplacements de ces mêmes usagers.

La Commission doit offrir davantage d'information sur le fonctionnement et les modalités de Transport Kent sur son site web. Nous recommandons l'ajout d'une foire aux questions qui mettrait en évidence les multiples avantages d'être bénévoles ainsi qu'une vidéo explicative qui pourrait aussi être utilisée à des fins promotionnelles sur les réseaux sociaux. Le site web devrait spécifier le taux de remboursement des bénévoles ainsi que l'absence d'effet sur l'impôt sur le revenu des conducteurs. Le site web pourrait aussi être utilisé pour décrire les témoignages de conducteurs ou d'usagers du service.

6.7 : Soutenir et travailler en concertation avec les popotes roulantes

La Commission devrait essayer de tisser des liens qui pourraient s'avérer mutuellement bénéfiques avec les services de popotes roulantes (Meals on Wheels) de la région. Nous avons pu répertorier cinq organisations qui offraient ce type de services : le Manoir Saint-Jean-Baptiste, le Foyer Saint-Antoine, la Villa Maria, le Rexton Nursing Home et Bien vieillir chez soi Beausoleil (Cocagne). Chacune de ces organisations livre des repas à prix abordable à des personnes âgées et/ou à mobilité réduite grâce à des bénévoles qui ne sont pas dédommagés pour leurs déplacements, bien que certaines de ces organisations offrent périodiquement des cartes-cadeaux à leurs bénévoles.

En travaillant avec ces organisations, la Commission pourrait intégrer certains de ces bénévoles conducteurs au service de transport communautaire. Ceux-ci pourraient continuer à contribuer aux services des popotes roulantes en plus d'effectuer des déplacements réguliers pour Transport Kent, s'ils le désirent. Les bénévoles qui s'inscriraient comme conducteurs pour Transport Kent seraient dédommagés pour le kilométrage parcouru lors de la livraison des repas.

Idéalement, la Commission devrait solliciter le gouvernement provincial pour obtenir du financement afin de couvrir les dépenses associées à ces nouveaux déplacements. Actuellement, les clients des popotes roulantes ne payent pas de frais de livraison et il serait impensable de leur demander de payer le kilométrage parcouru par les bénévoles. La Commission pourrait puiser les fonds nécessaires pour ce service dans les revenus générés par l'augmentation du coût d'utilisation du service.

Les bénéfices imputables à ces partenariats seraient multiples. D'une part, ils permettraient à la Commission de recruter de nouveaux bénévoles dans les localités concernées. Certains services de popotes roulantes, comme celui de Saint-Louis-de-Kent, pourraient atteindre une portée plus vaste par le biais du remboursement accordé aux bénévoles. Ce financement pourrait aussi permettre aux services de popotes roulantes de préserver et de recruter des bénévoles. Finalement, chaque trajet de livraisons de repas génère un effet multiplicateur par rapport à un trajet subventionné de distance comparable qui ne viserait qu'un seul usager de Transport Kent.

Il est impossible de calculer à l'avance le coût d'un tel partenariat en raison des multiples impondérables. Chaque service de popotes roulantes possède un nombre différent de bénéficiaires et le nombre de repas livrés peut varier énormément d'une journée à l'autre. Chaque service de popote roulante possède entre dix et vingt conducteurs bénévoles. Certains de ceux-ci le sont déjà pour Transport Kent.

6.8 : Augmenter l'offre de transport accessible et celle de transport de groupe

Tel qu'expliqué, le service de transport accessible fourni par la fourgonnette pour les usagers à mobilité réduite n'a pas atteint son plein potentiel. Cependant, en raison du vieillissement de la population auquel la grande région de Kent est particulièrement assujettie, la demande de transport pour personne rencontrant des difficultés de mobilité pourrait, d'ici quelques années, être supérieure à l'offre notamment dans un contexte de stabilité des actifs actuels. L'embauche d'un conducteur occasionnel pour la fourgonnette devrait contribuer à résoudre ce problème, mais la Commission devrait considérer d'autres avenues.

1) La Commission pourrait tisser des partenariats avec des organisations (des foyers de soins, par exemple) qui possèdent déjà des véhicules adaptés pour le transport de personnes à

mobilité réduite afin de faire appel à ces véhicules lorsque la fourgonnette de Transport Kent est indisponible pour un trajet. En contrepartie, la Commission pourrait rembourser le propriétaire du véhicule pour les déplacements effectués pour le compte de Transport Kent ou offrir des déplacements gratuits avec la fourgonnette de Transport Kent lorsque l'organisation en aura besoin.

Idéalement, le partage des véhicules de transport entre organisations pourrait engendrer des économies pour toutes les parties prenantes. À court terme, il serait beaucoup moins dispendieux pour la Commission de faire appel, occasionnellement, à d'autres organisations pour satisfaire la demande de transport accessible lorsque la fourgonnette de la Commission est déjà occupée ailleurs.

Le foyer Villa Maria effectue présentement des démarches pour devenir un foyer de soins sans murs et compte acquérir une fourgonnette accessible aux fauteuils roulants dans le cadre de ce service. Le directeur de ce foyer de soin a signalé qu'il serait prêt à partager l'utilisation de cette fourgonnette avec la Commission à condition qu'elle se charge de fournir un conducteur lorsque la fourgonnette est utilisée pour des clients de Transport Kent. La Commission pourrait considérer l'idée d'offrir des formations aux bénévoles habitant à proximité du foyer afin qu'ils puissent conduire eux-mêmes la fourgonnette de la Villa Maria, si la direction du foyer de soins n'y voit pas d'objection. Cette approche est déjà utilisée par la Commission de services régionaux Chaleur et pourrait permettre à Transport Kent d'opérer davantage de véhicules sans augmenter le nombre de conducteurs salariés. La Commission devrait s'occuper des frais d'assurances additionnels qui pourraient découler d'un tel partenariat.

2) À terme, la Commission pourrait considérer l'achat d'un deuxième véhicule accessible, préférablement en partenariat avec un autre organisme, afin de solidifier l'offre de service. Une deuxième fourgonnette, avec un deuxième conducteur, permettrait de mettre en action une ou plusieurs des propositions formulées aux points 6.9 et 6.10 sans entraîner d'impact sur les services pour les personnes à mobilité réduite. Un gestionnaire de l'hôpital Stella-Maris-de-Kent a soulevé la possibilité de faire une levée de fonds pour l'acquisition d'une fourgonnette, à condition qu'elle soit aussi utilisée au bénéfice de l'hôpital (voir 6.9, point 3).

6.9 : Diversifier l'utilisation de la fourgonnette

Pour les raisons expliquées plus haut, la Commission devrait étendre l'utilisation de la fourgonnette de façon à diversifier l'offre de service dans la grande région de Kent sans porter atteinte aux usagers affectés par des problèmes de locomotion. Dès lors, nous recommandons à la Commission de mettre en place au moins l'une des trois recommandations suivantes.

1) La Commission pourrait autoriser la location de la fourgonnette à mobilité réduite à des organisations de la grande région de Kent (clubs d'âge d'or et foyers de soins, par exemple) à des fins de transport de groupes pour des trajets récréatifs ou non essentiels. Ce service de transport devrait être réservé à l'avance et la Commission devrait se réserver le droit d'annuler la location au moins 48 heures à l'avance si une personne rencontrant des difficultés de mobilité requiert la fourgonnette pour un déplacement essentiel. Comme expliqué plus haut, la fourgonnette est rarement utilisée les soirs et les fins de semaine, ce qui réduit les risques de conflit d'horaire entre déplacements essentiels et non essentiels. La fourgonnette serait fournie avec un conducteur et devrait être louée à un coût qui serait financièrement viable pour la Commission. Le coût de location devrait être avantageux pour les usagers lorsque comparé à des services similaires à l'extérieur du comté de Kent.

2) La Commission pourrait autoriser l'utilisation de la fourgonnette pour des déplacements de groupes vers des services essentiels, même lorsque les usagers ne possèdent pas de problèmes de mobilité. Ce service pourrait être apprécié particulièrement auprès de la communauté mennonite de Nouvelle-Arcadie. La communauté d'Indian Island a aussi manifesté son intérêt pour le transport de groupe vers Richibucto pour avoir accès aux épiceries locales sur une base hebdomadaire ou bihebdomadaire. Encore une fois, il serait possible de limiter les conflits d'horaire avec l'usage de la fourgonnette en effectuant ces déplacements de groupe les soirs et les fins de semaine.

Présentement, un trajet individuel pour effectuer un aller-retour Indian Island/Richibucto coûte au moins 22,28 \$ à la Commission, mais ce montant pourrait être réduit à 14,50 \$ si celle-ci avait un bénévole à Indian Island pour effectuer ce trajet. Le coût d'utilisation de la fourgonnette pour personnes à mobilité réduite est évalué à 35 \$/l'heure pour la Commission. Ce coût ne prend toutefois pas en compte le fait que le chauffeur est payé à salaire fixe, peu importe l'utilisation de

la fourgonnette pendant une période donnée, ni que les coûts d'utilisation liés à ce véhicule sont moindres lorsque la fourgonnette est stationnée en attendant que les usagers fassent leur épicerie. Un déplacement de groupe d'Indian Island à Richibucto avec la fourgonnette prendrait environ deux heures et demie si l'on considère le temps pour se rendre de Bouctouche à Indian Island et que l'attente à l'épicerie est d'une heure. Bien que le coût d'un déplacement de Indian Island vers Richibucto puisse varier selon la disponibilité des conducteurs, il serait moins coûteux pour la Commission de faire appel à la fourgonnette pour des déplacements de groupe que de solliciter des bénévoles individuels à partir du moment où au moins six passagers prendraient part à un tel déplacement. Il serait possible de diviser le coût habituel de l'utilisation de la fourgonnette entre les membres du groupe ou d'instaurer un taux réduit (par exemple 0,10 \$ par kilomètre) pour chaque passager.

3) La Commission pourrait assister l'hôpital Stella-Maris-de-Kent pour le déplacement de ses employés. Plusieurs fois par semaine, l'hôpital Stella-Maris-de-Kent doit faire venir des employés de Moncton par taxi pour assurer le fonctionnement de l'hôpital. Ces déplacements coûtent environ 250 \$ par jour à l'hôpital. Ce navettage ne permet d'amener que trois employés par jour alors que la demande de transport est suffisante pour en accommoder huit par jour, et ce, à raison de plusieurs jours par semaine.

La Commission pourrait fournir une partie des déplacements hebdomadaires de l'hôpital à un coût moindre que celui des taxis actuellement utilisés. Un coût de 80 \$ ou de 100 \$ par trajet serait économiquement viable pour la Commission et plus abordable pour l'hôpital que le service de taxi actuel. Le trajet complet pour ce navettage nécessiterait environ deux heures par déplacement.

Bien sûr, la Commission ne remplacerait pas le navettage par taxi du jour au lendemain. La Commission devrait se limiter à un trajet par jour (soit le matin ou le soir) à moins d'embaucher un deuxième conducteur qui pourrait reprendre du service le soir (ou tôt le matin). La Commission pourrait commencer par effectuer un ou deux trajets par semaine, puis augmenter la cadence avec le temps. À terme, ce navettage entre l'hôpital Stella-Maris-de-Kent et le centre hospitalier universitaire Dr-Georges-L.-Dumont pourrait s'élargir de façon à déplacer des patients, des échantillons sanguins ou des employés d'autres entreprises.

En pratique, ce service de navettage fonctionnerait comme suit. En début de semaine, l'hôpital signalerait les journées nécessitant un service de navettage et la Commission accepterait ou refuserait selon les disponibilités de la fourgonnette. Si une personne à mobilité réduite fait appel à la Commission pour un déplacement nécessitant la fourgonnette qui entre en conflit d'horaire avec le navettage prévu pour l'hôpital, la Commission pourrait annuler ce dernier au moins 24 heures à l'avance sans causer de problèmes (puisque l'hôpital pourrait faire appel aux taxis habituels). Pour l'instant, l'hôpital Stella-Maris-de-Kent n'a pas le budget pour tisser un partenariat de transport officiel, même si une collaboration avec la Commission était moins dispendieuse pour l'hôpital. Cependant, en présentant ce service comme un substitut abordable aux taxis utilisés présentement, la Commission pourrait accéder aux mêmes « fonds d'urgence » afin de promouvoir ce navettage d'employés.

6.10 : Préparer la grande région de Kent pour un service de transport en commun

La Commission doit travailler avec les communautés de la grande région de Kent afin d'instaurer un service de transport en commun digne de ce nom d'ici quelques années. Dès lors, la Commission doit encourager la densification des villes et des municipalités rurales, encourager le transport actif grâce à des infrastructures sécuritaires et promouvoir le développement économique de façon à créer des « nœuds » qui pourront être desservis par un service de transport en commun.

La mise en place d'un service de transport en commun dans Kent nécessiterait une étude à part entière. Cette question doit être abordée plus en profondeur dans le prochain plan de transport collectif de la Commission ou même plus tôt si les circonstances deviennent propices à l'avènement d'un service de transport en commun. L'implantation d'un système de transport collectif nécessitera des efforts de communication et d'éducation afin que les populations puissent articuler leurs habitudes de transport autour de ce nouveau service. Afin de réaliser une éventuelle étude sur la mise en place d'un service de transport en commun dans Kent et de faciliter les efforts d'éducation sur le sujet, nous proposons ici trois formes que pourrait prendre le transport en commun dans Kent.

1) Navettage à l'échelle d'une localité. Le transport en commun pourrait se concentrer sur les déplacements de courte distance à l'intérieur d'une ou de deux localités limitrophes. Un tel

service pourrait suivre un trajet et un horaire fixe ou s'inspirer du service de taxi-bus de la ville d'Edmundston afin d'offrir une plus grande flexibilité. Ce genre de service pourrait bénéficier aux employeurs du parc industriel de Richibucto ou aux industries de Bouctouche. Des ententes devraient être établies entre ces acteurs afin de partager les frais d'exploitation d'un tel service et de mieux répondre à leurs besoins.

2) Navettage vers les centres urbains. Plutôt que desservir une localité spécifique, un service de transport en commun dans Kent pourrait prendre la forme d'une navette qui passerait par quelques localités en allant vers un centre urbain (Moncton ou Miramichi). Par exemple, une navette pourrait faire le trajet Richibucto-Rexton-Bouctouche-Cocagne-Moncton en faisant seulement un ou deux arrêts dans chacune de ces localités et en déposant les passagers à l'Université de Moncton, à l'un ou l'autre des deux hôpitaux de Moncton ou à la Place Champlain. Encore une fois, un tel service laisserait en marge beaucoup d'habitants de la région de Kent et devrait être appuyé financièrement par le gouvernement provincial ou fédéral.

3) Navette ambulante. Il serait possible d'offrir un service de transport en commun à plusieurs municipalités de Kent avec un seul ou très peu de véhicules en assignant le véhicule (ou les véhicules) à une localité différente chaque jour de la semaine. Agir ainsi permettrait d'offrir un service plus équitable pour l'ensemble des usagers des municipalités du comté, puisque chacune d'entre elles serait desservie un ou deux jours par semaine. Il serait possible et préférable d'inclure les municipalités dans la planification d'un tel service. Ce service de transport en commun pourrait suivre des routes fixes ou prendre la forme d'un service de taxi-bus semblable à celui que l'on trouve à Edmundston. Un tel service permettrait aussi de familiariser progressivement les habitants de la grande région de Kent à l'utilisation d'un service de transport en commun.

Bibliographie :

Black Arcs inc. (2021). *Ensuring access – A Kent region transportation service operating plan*

[Document inédit].

Bourgeois, Y., Folster, N., & Pollock, A. (2014). *Road worriers*.

Annexe A - Grille d'entretien pour le sondage mené auprès des conducteurs bénévoles

1. À quelle fréquence faites-vous des déplacements pour transport Kent ?

1. How often do you make rides for transport Kent?

2. Est-ce que vous êtes satisfait du nombre de déplacements que vous avez la possibilité de faire présentement ?

2. Are you satisfied with the number of trips you are currently allowed to make?

3. Est-ce qu'il y a des aspects du service actuel que l'on pourrait améliorer ? Pour les utilisateurs et pour les conducteurs ?

3. How could we improve our service? For the users and for the drivers?

4. Est-ce que vous auriez un intérêt à effectuer davantage de déplacements non essentiels ?

4. Would you be interested in making more non-essential trips?

5. Est-ce que vous avez déjà eu à faire des déplacements de dernière minute ? Si oui, est-ce que vous seriez disposé à en faire davantage ?

5. Have you done any last-minute rides? If so, would you be interested in making more of them?

6. Dans quelle mesure est-ce qu'une augmentation du coût de l'essence aurait un effet sur votre participation au service de transport communautaire ?

6. To what extent would an increase in the cost of gas affect your participation in the community transportation services?

7. Avez-vous d'autres commentaires ou d'autres idées concernant le transport communautaire ?

7. Do you have any other comments or ideas regarding the community transportation services?

Annexe B – Plan de mise en œuvre

OBJECTIFS STRATÉGIQUES	ACTION	INDICATEUR DE PERFORMANCE	RESPONSABILITÉ	ÉCHÉANCE	BUDGET ESTIMATIF
Augmenter la qualité du service en s'assurant que les conducteurs puissent être assignés aux déplacements dans un délai raisonnable	Assigner un employé supplémentaire à la répartition	Confirmation des trajets plus rapide	Premier Dirigeant/Directrice générale adjointe	01-06-2026	S.O.
	Embaucher une personne supplémentaire pour la répartition	Confirmation des trajets plus rapide / Communication plus fréquente avec les bénévoles	Premier Dirigeant/Directrice générale adjointe	01-01-2027	60 000 \$ - 78 000 \$
Augmenter l'offre du transport sans compromettre le service existant en diversifiant l'utilisation de la fourgonnette accessible aux fauteuils roulants et en tissant des partenariats	Embaucher un conducteur occasionnel pour la fourgonnette	Augmentation de l'utilisation de la fourgonnette	Premier Dirigeant/Directrice générale adjointe	01-03-2026	25 000 \$ (inclut budget 2026)
	Faire un partenariat pour partager une fourgonnette	Gain en flexibilité et en capacité	Premier Dirigeant	01-08-2030	15 000 \$
Rendre le service plus abordable pour les utilisateurs des localités qui sont dépourvu de bénévoles en réduisant les coûts liés à la distance d'approche	Plafonner le coût lié à la distance d'approche	Augmentation de l'utilisation du service dans les localités sans bénévoles	Premier Dirigeant/Directrice des finances	01-01-2027	3 000 \$
	Instaurer un coût fixe pour la distance d'approche	Augmentation de l'utilisation du service dans les localités sans bénévoles	Premier Dirigeant/Directrice des finances	01-01-2028	4 000 \$
Collaborer avec des organismes locaux afin de soutenir leurs initiatives tout en augmentant le recrutement de bénévoles pour le service de transport communautaire	Subventionner les trajets des popotes roulantes et essayer de recruter leurs conducteurs	Augmentation du nombre de conducteurs bénévoles	Premier Dirigeant/Directrice des finances	01-10-2029	25 000 \$
Améliorer la promotion du service et le processus de recrutement	Mettre à jour le site Web, les dépliants et développer des vidéos promotionnels	Augmentation de l'utilisation du service, de la fourgonnette et du nombre de bénévoles	Directrice générale adjointe	01-09-2026	5 000 \$ (inclut budget 2026)