



Rapport **annuel** 2025

La Corporation des transports
adapté et collectif de Papineau



TQC Transports
adapté et
collectif
PAPINEAU



Table des matières

Mot du président	4
Mot de la direction générale	5
Le conseil d'administration de TAC Papineau	6
Le personnel de TAC Papineau	7
Nos bénévoles et les gestes de bonté	8
La MRC de papineau, mandataire du service de transport	9
Le territoire desservi	9
Ce qui a marqué l'année 2025 à TAC Papineau	10
Les statistiques du TAC Papineau	12
Sur la table de travail pour 2026	14



Mot du président

L'importance du CA comme responsable de la vitalité de TAC Papineau.

Nous avons accueilli 5 nouveaux membres au sein notre conseil d'administration en 2025 : deux nouveaux élus désignés par la MRC et deux nouvelles représentantes issues du monde scolaire et de la santé et des services sociaux, avec aussi le remplacement de la personne siégeant comme représentante des organismes partenaires.

Il est assez intéressant de voir combien ce « remaniement » au sein d'un CA, peut contribuer à fournir une nouvelle énergie à une équipe et permettre à de nouveaux concepts de faire émerger des objets de discussion et d'échange qui font grandir une organisation. TAC Papineau avec sa nouvelle identité et sa nouvelle image a largement profiter de cet esprit de renouveau.

Il y a tout de même une certaine nostalgie qui nous entoure lorsque nous devons saluer le départ de certains membres, principalement des élus qui tirent leur révérence de la vie publique. Depuis plusieurs années, je siège au CA de l'organisation et je suis toujours autant impressionné par la richesse de la contribution menée par des gens qui acceptent de contribuer à l'amélioration des services que TAC Papineau offre à la population.

Et l'année 2025 aura été une grande année pour tous. Avec les développements entourant le déploiement de notre nouvelle image corporative, nous avons assisté à l'amélioration de notre visibilité en tant que responsables des services de transport sur le territoire de la MRC de Papineau.

Ajoutons à cela le travail d'appui que le CA a apporté au projet de relocalisation du siège social de la Corporation. Ce projet aura permis l'aménagement d'un espace convivial afin que les employées, toujours aussi dédiées, puissent œuvrer dans un contexte où la qualité des installations permettaient également d'assurer la confidentialité de leurs interventions tout en favorisant une meilleure visibilité à nos services et un accès plus facile pour les véhicules sur le site.

En 2025, le conseil d'administration a également fait une révision des grilles tarifaires, réduisant de 50% les frais en transport adapté pour les services hors territoire et a approuvé l'abolition de certains frais d'accompagnement. Le CA a aussi avalisé une faible hausse des coûts en transport collectif, dont la grille n'avait pas été révisée depuis 2023.

Pour les membres du CA de Tac Papineau, il va de soi que nous devons demeurer alertes et appuyer toutes les mesures qui favoriseront les déplacements de nos citoyens sur l'ensemble du territoire et bien sûr, à l'extérieur du territoire, en tenant compte de la réalité qui est nôtre dans le recours à certains services.

L'occasion m'est donc donnée de pouvoir remercier les membres du CA, les employées et les conducteurs bénévoles qui contribuent au succès et à la vitalité de Tac Papineau.

Alain Clément

Président TAC Papineau

Mot de la direction générale

Une année aux couleurs du changement!

TAC Papineau a connu une année 2025 remplie de beaux projets dans la poursuite de son mandat d'offrir un service de transport répondant aux attentes de la population du territoire de la MRC de Papineau. Les travaux visant à transformer notre système de répartition, de facturation et de statistiques se sont poursuivis et la nouvelle plateforme web était en place en janvier 2026. L'engagement de nos employées à rendre possible cette transition mérite d'être souligné avec force.

La relocalisation de nos bureaux en juillet a exigé une participation intensive de l'ensemble du personnel. Situées à Saint-André-Avellin, au 629 route 321 Nord, nos installations nous permettent tout en favorisant l'accessibilité et améliorant notre visibilité, de le faire en respectant mieux les règles de la confidentialité de nos opérations quotidiennes. L'espace disponible nous a permis d'embaucher une nouvelle personne à la répartition en septembre, alors que l'employée occupant ce poste est devenue adjointe à la direction.

En ayant maintenant pignon sur rue, les inscriptions au transport collectif ont augmenté, alors que le marquage de nos véhicules pour le transport adapté rend notre présence plus visible en arborant notre nouvelle image corporative. Rappelons aussi le rôle majeur joué par nos conducteurs bénévoles dans ce précieux exercice de service à la clientèle.

Fiers de ces accomplissements? Bien sûr! Il y a tout de même certaines zones d'ombre dans notre couverture du territoire. Aussi, à l'automne 2025, TAC a entrepris avec une firme externe, une étude visant à identifier et comprendre le faible taux d'utilisation de nos services à l'Ouest du territoire de la MRC. Une évaluation sur le terrain en collaboration avec des élus et quelques spécialistes amèneront des recommandations afin d'augmenter notre visibilité et notre desserte envers ces citoyens.

Certains projets comme celui de Navette Shopping qui pourraient être aussi Navette culturelle, Navette activités devront aussi faire partie d'une relance, malgré les faibles résultats du projet pilote lancé au printemps 2025. Il nous faudra relever un défi majeur qui demeure notre talon d'Achille : la capacité de rejoindre les personnes ayant des besoins majeurs pour leurs déplacements et qui ont une méconnaissance de nos services.

TAC Papineau existe pour desservir l'ensemble de la population du territoire. À ce compte, la collaboration des municipalités et de leurs directions sont absolument nécessaires dans nos communications avec les citoyens. Le seul fait que dans les infolettres et les communications des municipalités, on fait mention de TAC Papineau, cela ajoute à la promotion de nos services. Nous tenons à les remercier d'accepter de servir de courroie de transmission, tous les citoyens n'ayant pas un accès aux informations numériques.

Je quitterai sous peu mes fonctions et je tiens à remercier tous ceux et celles qui au quotidien croient que le TRANSPORT DES PERSONNES EST UN SERVICE ESSENTIEL à la communauté, devenant aussi un outil de développement social, économique et culturel. À nous de lui donner notre appui et de lui accorder notre confiance!

Danielle Tessier
Directrice générale

Le conseil d'administration de TAC Papineau

À son Assemblée générale annuelle, en avril 2025, le conseil d'administration a été quelque peu modifié.

Soulignons les départs de trois membres qui nous ont quittés après de nombreuses années :

Madame **Suzie Bélanger** représentant les organismes a siégé à notre CA pendant 20 ans. Elle était même l'une des instigatrices des services en transport adapté avant que ne soit créé en 2005, la Corporation telle que nous la connaissons. Madame Bélanger a occupé plusieurs rôles au sein de l'exécutif du CA.

D'autre part, Madame **Francine Dutrisac** a aussi dû quitter ces fonctions, alors qu'elle siégeait à titre d'élue représentant les municipalités de Papineauville, Montebello, Notre-Dame-de-Bonsecours et Fassett. Madame Dutrisac agissait comme trésorière au sein de l'équipe du conseil.

Un peu plus tôt, Monsieur **Jason Carrière** avait dû aussi démissionner pour aller occuper un poste comme employé de la municipalité de Thurso.

Merci à tous les trois pour votre contribution au CA de TAC Papineau!

Ainsi, à l'AGA, de nouveaux membres se sont joints à l'équipe du CA :

Deux postes longtemps restés vacants ont été comblés. Ainsi Madame **Nadine Nsengyumva** est devenue représentante des services scolaires et Madame **Mélanie Beaulieu**, représentante des services de santé et des services sociaux.



Madame **Céline Deschambeault** a quant à elle remplacé Madame Bélanger afin de représenter les organismes. Messieurs **Danny Monette** et **Jean Denis**, à titre d'élus, ont été désignés par la MRC de Papineau, à la suite des départs de Madame Dutrisac et de Monsieur Jason Carrière.

Le conseil d'administration 2025 était donc composé des élus suivants :

- **Gilles Payer**, Secteur 1
- **Paul Bourgeois**, Trésorier, Secteur 2
- **Gertie Cavalier**, Vice-présidente, Secteur 3
- **Danny Monette**, Secteur 4
- **Jean Denis**, Secteur 5
- **Robert Bertrand**, Secteur 6

Et des personnes suivantes :

- **Céline Deschambeault**, Organismes
- **Nadine Nsengyumva**, Services scolaires
- **Mélanie Beaulieu**, Santé et services sociaux
- **Audrey Ann Varin**, Secrétaire, MRC Papineau
- **Alain Clément**, Président, Population

Le personnel de TAC Papineau

Les véritables responsables du service auprès de la population!

Sans le travail des employées de TAC Papineau, toujours fidèles et fières de desservir la population de notre territoire, TAC Papineau n'aurait vraiment pas la même saveur. Au quotidien, elles accordent, chacune à la mesure des tâches à accomplir, toute leur énergie et leur bienveillance afin de rendre possible les milliers de déplacements de nos résidents, qui profitent aussi de leur écoute et de leur engagement.

Avec le déménagement dans de nouveaux locaux, au cours de l'été 2025, TAC Papineau a pu ajouter une ressource depuis longtemps souhaitée, afin d'absorber de nouvelles tâches à remplir.

C'est un poste d'**adjointe à la direction** qui a été créé afin de pouvoir soutenir plusieurs activités liées bien sûr à la direction générale pour le soutien dans les activités avec le CA et les affaires corporatives, avec un rôle majeur à jouer dans la coordination des communications sur le web, les réseaux sociaux et l'implantation de notre nouvelle plateforme web entrant en vigueur en janvier 2026. **Caroline Fontaine** qui était jusque là répartitrice au transport collectif est ainsi devenue la première détentrice de ce poste.

Le remplacement de Caroline s'est fait en septembre avec l'arrivée de **Kariane Chénier** devenant à son tour répartitrice, en remplacement du poste laissé vacant.

Le personnel de la Corporation est donc le suivant :

- **Caroline Fontaine**
Adjointe à la direction
- **Patsy Godin**
Agente administrative
- **Monique Lelièvre**
Coordonnatrice à la comptabilité
- **Anne Dambremont**
Répartitrice et officier délégué pour le transport adapté
- **Kariane Chénier**
Répartitrice pour le transport collectif
- **Danielle Tessier**
Directrice générale

Une équipe qui assure pleinement la signification de notre slogan :
On vous Transporte Avec Cœur!!



Nos bénévoles et les gestes de bonté

Des gens essentiels à notre mission

Les services de transport de TAC Papineau sont rendus possibles grâce à une cohorte d'une cinquantaine de personnes, qui acceptent de consacrer de leur temps permettant à nos usagers de se déplacer sur notre territoire et à l'extérieur de celui-ci.

Cet engagement auquel souscrivent nos conducteurs bénévoles au quotidien, se veut dans chacun de leur déplacement un **GESTE DE BONTÉ**. Par définition, la bonté se dit comme une qualité morale qui porte à faire le bien, à être bon pour les autres.

Une disponibilité hors du commun

Il faut vraiment vouloir aider et être bon pour les autres quand un bénévole accepte, de se lever à 4 heures du matin pour aller conduire une personne dans un centre hospitalier hors-territoire et ne revenir que vers 18 heures ou souvent plus tard. Il en est aussi autant pour ceux et celles qui consacrent plusieurs heures de leur temps afin de transporter une personne à son rendez-vous en traitement spécialisé, souvent plusieurs fois par semaine.

Un accompagnement humain au quotidien

Il faut être près de la réalité des gens que l'on côtoie pour les accompagner pour leurs emplettes, leurs visites à la pharmacie, chez le notaire ou la coiffeuse et plus.

C'est à cela que nos bénévoles s'engagent, dans le respect des personnes qu'ils mènent à bon port, dans la confidentialité de leurs échanges.

Une reconnaissance bien méritée

En novembre 2025, Papineau a invité ses conducteurs bénévoles à un brunch avant les Fêtes, afin de leur témoigner sa gratitude. À cette occasion, les bénévoles ayant cumulé 15 ans et plus et 10 ans et plus de service, ont reçu un hommage particulier et un certificat honorant leur participation au succès de notre organisation.

À ces personnes exceptionnelles, nous disons une fois, cent fois, mille fois **MERCI!**



La MRC de Papineau, mandataire du service de transport

Un mandat confié par la MRC depuis 2010

C'est à la MRC de Papineau que revient le rôle d'agir à titre de mandataire auprès du ministère des Transports et de la Mobilité durable (MTMD) pour le transport sur le vaste territoire de la MRC, et ce, depuis sa déclaration de compétence en 2009 à l'égard des 25 municipalités qui en relèvent.

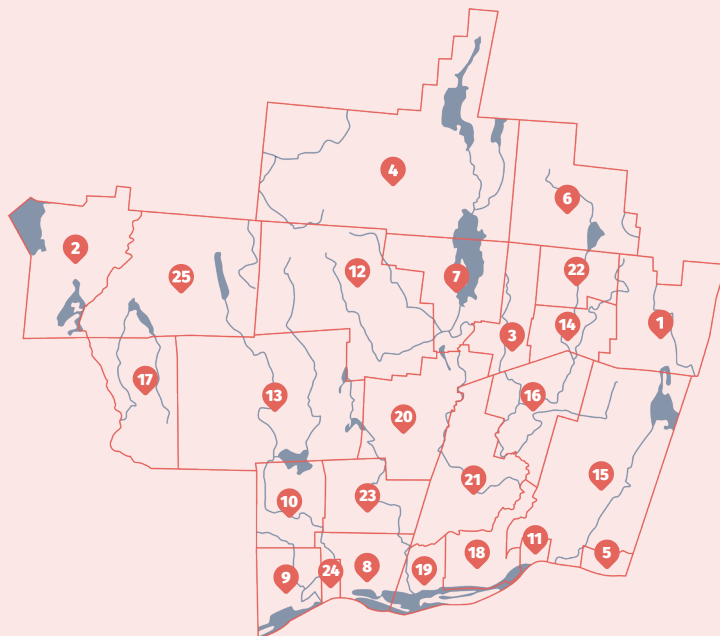
De ce fait, c'est en 2010 que la MRC de Papineau a confié le soin d'offrir, maintenir et développer le service de transport, en collectif et en adapté à la Corporation des transports adapté et collectif de Papineau (CTACP). Et en 2025, la CTACP célèbre ses 20 ans! C'est en effet en 2005, par la fusion de la Corporation de transport adapté de la Petite-Nation et de la Corporation du transport collectif de Papineau qu'est née la Corporation des transports adapté et collectif de Papineau. Celle-ci est devenue TAC Papineau dans une dénomination plus simple à utiliser.

Un partenariat essentiel avec la MRC et les municipalités

Rappelons que la MRC occupe un territoire de 3 015 km² et le service de transport est offert à toute la population. C'est un mandat ambitieux et grâce à la collaboration de la MRC et des municipalités, TAC Papineau peut compter sur elles pour faire sa promotion, autant pour favoriser le recrutement des conducteurs bénévoles que pour publiciser ses services. Ce lien avec les municipalités est indispensable, précieux et nécessaire afin que tous les résidents de notre MRC puissent connaître et découvrir ce à quoi ils ont accès afin de profiter des services de Papineau, lorsqu'ils doivent avoir recours à un moyen de transport.

Le territoire desservi

- 1 Boileau
- 2 Bowman
- 3 Chénéville | 3 bénévoles
- 4 Duhamel | 2 bénévoles
- 5 Fassett | 3 bénévoles
- 6 Lac-des-Plages | 1 bénévole
- 7 Lac-Simon | 4 bénévoles
- 8 Lochaber
- 9 Lochaber-Partie-Ouest
- 10 Mayo
- 11 Montebello | 5 bénévoles
- 12 Montpellier | 3 bénévoles
- 13 Mulgrave-et-Derry
- 14 Namur | 2 bénévoles
- 15 Notre-Dame-de-Bonsecours
- 16 Notre-Dame-de-la-Paix | 2 bénévoles
- 17 Notre-Dame-de-la-Salette
- 18 Papineauville | 8 bénévoles
- 19 Plaisance
- 20 Ripon | 3 bénévoles
- 21 Saint-André-Avellin | 9 bénévoles
- 22 Saint-Émile-de-Suffolk | 1 bénévole
- 23 Saint-Sixte
- 24 Thurso | 2 bénévoles
- 25 Val-des-Bois | 1 bénévole



Québec



Ce qui a marqué l'année 2025 à TAC Papineau



Déménagement des bureaux

En avril 2025, le CA de TAC Papineau a donné l'aval à un projet de déménagement des bureaux administratifs dans de nouveaux locaux. À la suite d'une recherche importante d'un site permettant à TAC Papineau d'augmenter sa visibilité en ayant pignon sur rue, en étant plus accessible et en offrant des espaces de travail mieux adaptés pour les employées, en misant sur la confidentialité et une meilleure organisation physique pour le travail.



Installation dans les nouveaux locaux

C'est au début juillet 2025, que TAC Papineau a emménagé dans les installations de l'édifice Promutuel, situé à Saint-André-Avellin, au 629 route 321 Nord. Ce changement nous a aussi permis de récupérer nos archives qui étaient conservées dans un espace à l'extérieur de notre centre, espace qui avait été généreusement mis à notre disposition par la municipalité de Papineauville dans son centre administratif.

À cet égard, depuis notre déménagement, les inscriptions au transport collectif principalement, ne cessent d'augmenter, comme quoi notre « **pignon sur rue** » est rentable!



Inauguration officielle et dévoilement du minibus

Le 19 août, une inauguration officielle des nouvelles installations s'est déroulée en mettant l'accès sur le dévoilement du premier minibus affichant les couleurs, le logo et le slogan de TAC Papineau, « **On vous Transporte Avec Cœur** ».

Ce fut aussi l'occasion de célébrer les 20 ans de la Corporation, née d'une fusion de 2 corporations en 2005. Une soixantaine d'invités sont venus célébrer cet heureux événement, longtemps souhaité par le personnel.



Par la suite, toute la flotte des autobus, minibus et wagonnettes a subi le même traitement de mise en valeur aux couleurs de TAC Papineau, augmentant sensiblement notre visibilité sur les routes.



Réduction des tarifs

Une réduction de 50% a été appliquée sur les tarifs en transport adapté pour les services hors territoire jumelée à une abolition des frais pour les accompagnateurs pour tout le service en adapté après adoption par le conseil d'administration.



Hausse des tarifs en transport collectif

En novembre 2025, le CA a autorisé une augmentation des tarifs en transport collectif, ceux-ci n'ayant pas été modifiés depuis 2023. La hausse a par la suite été entérinée par le conseil des maires de la MRC, en même temps qu'une révision de la Politique de traitements des plaintes et de la Politique sur la qualité des services qui sera concrétisée par un sondage annuel mené auprès des usagers du transport adapté.



Modernisation des outils de gestion

Un investissement important en temps a été fait au cours de l'année afin de permettre la mise en place de la plateforme web devant faciliter les tâches, principalement dans l'organisation et la mécanique des services de répartition, mais aussi de facturation et de statistiques. Le travail s'est fait en collaboration avec la firme dont les services avaient été convenus en 2024. Une exploitation en mode réel est prévue pour janvier 2026.



Hommage à nos bénévoles

La rencontre annuelle visant à reconnaître l'apport important de nos conducteurs bénévoles, a permis lors d'un brunch, de souligner la collaboration de 15 d'entre eux, pour leurs 15 ans et 10 ans de services à Tac Papineau. Sans cette contribution inestimable de ces personnes au grand cœur, le service ne connaîtrait pas le succès qu'il connaît.



Navette shopping

La mise en œuvre d'un projet pilote appelé Navette Shopping pour une période de 2 mois, dans 9 municipalités du territoire. Ce projet permettait aux personnes résidant dans l'une des municipalités concernées, d'avoir accès à un service porte à porte, aux deux semaines, afin de se rendre, selon le cas, vers Papineauville ou Saint-André-Avellin afin de pouvoir aller y faire les emplettes. Le projet n'a pas donné les résultats escomptés. Le principal défi demeure la capacité de pouvoir faire connaître nos services, dans un contexte où il est difficile de rejoindre les gens qui m'ont pas toujours accès à de l'information numérique.



Projet de développement

TAC Papineau a présenté au MTMD en septembre 2025, deux projets de développement, dans le cadre d'un programme intitulé Programme d'aide au transport collectif en milieu rural pour les aînés (PATCR-MADA). Le CA a alors approuvé l'embauche d'une firme d'experts afin de pouvoir réaliser une étude visant à mieux desservir la population du territoire compris dans le secteur ouest de la MRC et regroupant 5 municipalités. Lancée d'abord dans le cadre du projet de subvention du MTMD, l'initiative prend son envol, malgré le fait que l'offre gouvernementale ait été abandonnée en décembre 2025. Le projet sera mené grâce aux ressources financières engendrées par les surplus de la TAC Papineau. La Corporation prétend que cette recherche exhaustive pourra lui servir pour l'ensemble de la population et ce, autant en transport adapté qu'en transport collectif.

À noter qu'une deuxième phase est prévue à ce projet et prévoit la mise en œuvre d'activités sur le terrain afin de rencontrer les usagers et les familiariser avec les options de nos services, dans une gamme d'activités orchestrée avec la collaboration des représentants des municipalités, qui sont directement interpellés dans la composition du comité de travail pour les deux volets.



Concours à la direction générale

Enfin, un concours au poste de direction générale a été tenu vers la fin de l'automne afin de remplacer la direction générale actuelle. Le concours n'ayant pas porté fruit, le CA a choisi de confier la révision des conditions d'emploi pour le poste à une firme d'experts afin d'en faire l'analyse et soumettre des recommandations. La suite sera donnée au début de 2026.

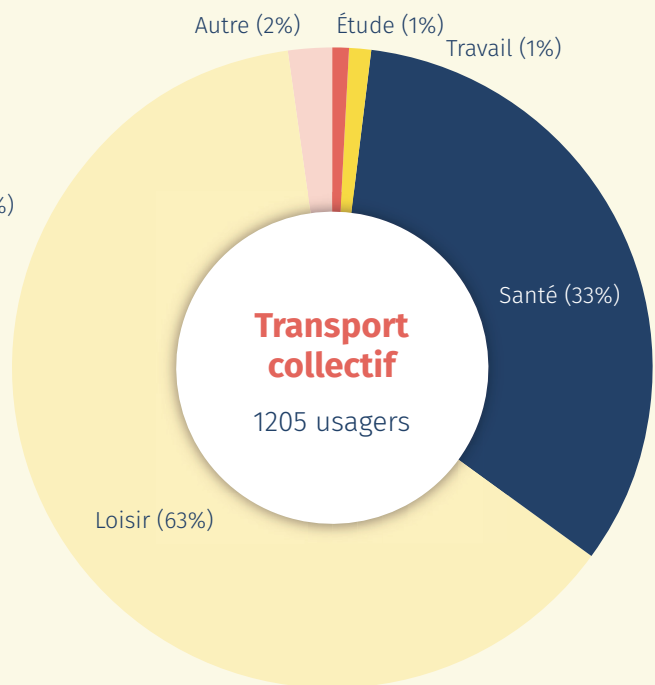
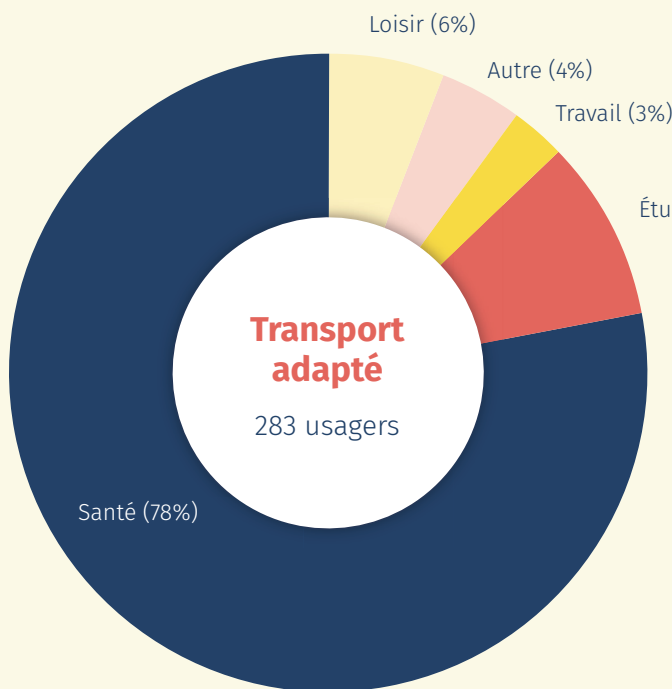


Nouvelle adjointe à la direction

La nomination d'une des répartitrices au nouveau poste d'adjointe à la direction en juillet a aussi donné lieu à un concours afin de recruter une nouvelle employée au service de la répartition. Celle-ci est entrée en fonction au début du mois de septembre.

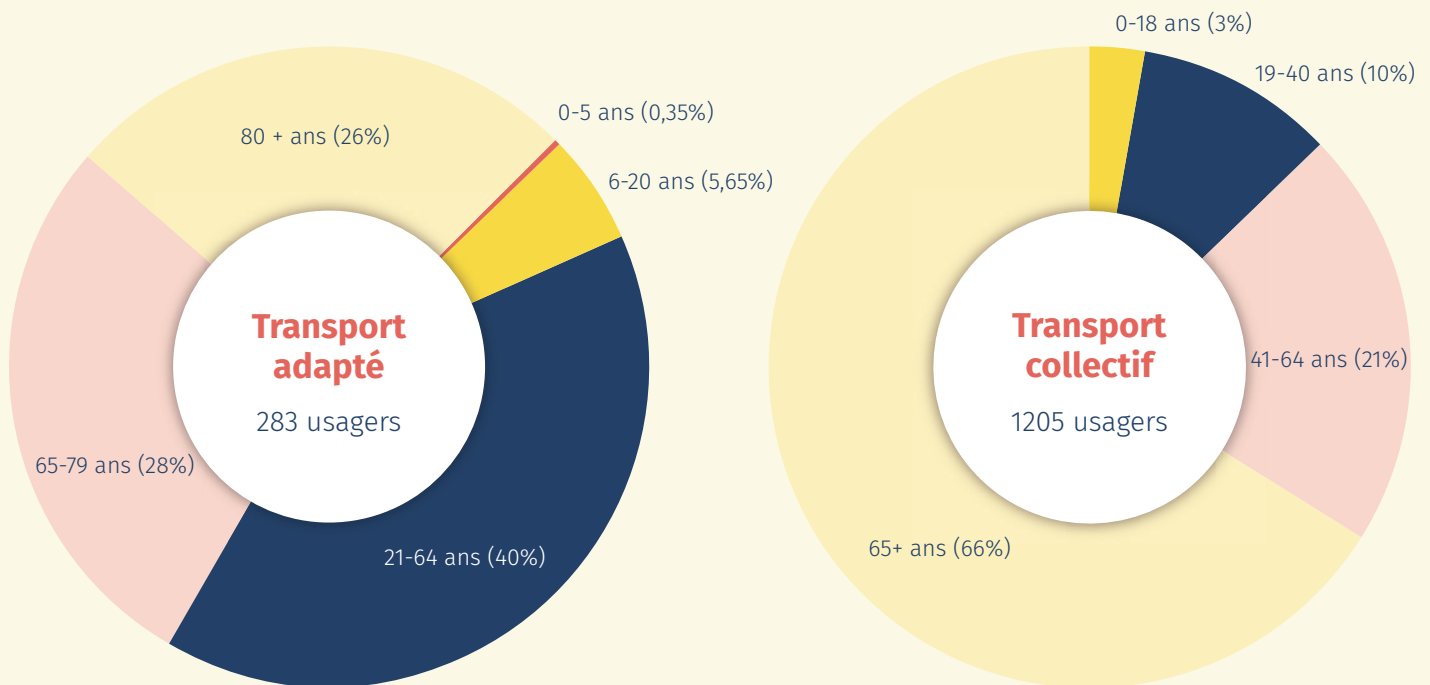
Les statistiques du TAC Papineau

Déplacements par motifs



Les statistiques du TAC Papineau

Déplacements par âges



Nombre de déplacements pour le transport adapté

2024
26 847 déplacements

Écart
-5%

2025
25 603 déplacements

Nombre de déplacements pour le transport collectif

2024
27 108 déplacements

Écart
+8,16%

2025
29 320 déplacements

Nombre total de déplacements en 2025 : 54 923

Augmentation totale de 2%

Sur la table de travail pour 2026

Voici quelques activités qui seront à mettre de l'avant pour 2026

Défi : composer avec les nouvelles règles de financement du MTMD autant dans le transport adapté que dans le transport collectif.

- Sur le plan financier, assurer la continuité des opérations en veillant sur les impacts qu'auront les exigences financières et de reddition de compte du MTMD sur les activités de TAC Papineau.
- Prévoir aussi la mise en œuvre d'un sondage annuel, en transport adapté quant à la satisfaction des usagers.
- Poursuivre le recrutement des bénévoles en tentant de couvrir l'ensemble du territoire, alors que le nombre d'inscriptions au transport collectif est à la hausse.
- Veiller à la mise en production et à la consolidation de la plateforme web dès le 1er janvier 2026 dans les opérations de répartition, facturation et statistiques.
- Compléter l'étude portant sur les conditions d'embauche et de rémunération à la direction générale.
- Procéder à l'embauche d'une nouvelle personne à la direction générale et prévoir une période de transition afin de faciliter son intégration.
- Rendre disponible aux administrateurs et aux employées, le Cahier de gestion de TAC Papineau dans lequel, règlements généraux, politiques, directives, procédures et guides seront plus facilement accessibles.

- Poursuivre et intensifier les activités entourant le projet de recherche portant sur les services de transport pour la zone ouest de notre territoire avec une firme mandatée pour le réaliser et en consultation avec des participants provenant des 5 municipalités concernées.
- Continuer les activités quant au développement de services de transport comme une relance de projets comme Navette Shopping.

Au niveau des communications et des relations publiques :

- Accentuer notre présence sur les réseaux sociaux, dans les rencontres d'informations avec des groupes, en tenant compte des besoins en matière de transport particulièrement chez les aînés. Travailler avec les municipalités qui sont toutes à se doter d'une politique MADA (Mesures d'aide destinées aux aînés). Et bien sûr, garder un œil sur les outils de promotion que nous utilisons.
- Finaliser la révision des circuits d'autobus afin d'alléger le temps de transport subi par certains usagers.
- Révision de l'actuelle Politique contre le harcèlement en vigueur afin de tenir compte des nouveaux éléments portant sur le harcèlement psychologique et la violence à caractère sexuel avec l'adoption d'un plan d'action d'ici le 1er octobre 2026.



629 route 321 Nord
Saint-André-Avellin (Québec) J0V 1W0

tacpapineau.ca