

Le 23 septembre 2013

## DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL ([ENGLISH VERSION](#))



### La rentrée au service des transports

Pour un élève, prendre l'autobus est simple et pratique. L'élève attend l'arrivée du véhicule près de chez lui, monte dans le bus, parfois salue le chauffeur, s'installe et se laisse mener à son établissement scolaire en toute sécurité juste pour le début de ses classes.

De l'autre côté du miroir, il en va tout autrement! Le service du transport des commissions scolaires vit des moments intenses à chaque rentrée. Comment faire pour structurer les services d'une clientèle très diversifiée vers une multitude de destinations à des heures variables sans en perdre un seul élève, ni sans y perdre ses cheveux?

Une rentrée, ce n'est que le point d'orgue d'une longue organisation. Elle dure souvent jusqu'au 30 septembre, le temps d'ajuster les nombreux cas uniques.

De la préparation, de la préparation et encore de la préparation, c'est le leitmotiv du service des transports. Le travail de planification débute dès le mois d'octobre pour l'année suivante. Il faut penser à nos jeunes qui habitent très loin comme à ceux qui sont trop nombreux dans un quartier et **tout ça dans le cadre de notre budget**. Notre tâche consiste à :

- Prendre connaissance des changements structurels de la commission scolaire (nouvelle école, fermeture d'école, nouveaux services, etc.);
- Procéder à l'inscription de tous les élèves à transporter;
- Revoir et planifier les circuits afin de s'ajuster aux nouvelles réalités du territoire afin de desservir adéquatement la clientèle, peu importe ses limitations fonctionnelles;
- Négocier et mettre en application des contrats de transport avec les propriétaires d'autobus et de berlines;
- Planifier la formation des conducteurs, notamment l'accueil, l'encadrement des comportements indésirables, la prévention pour contrer l'intimidation;
- Ajuster le système informatique;
- Transmettre l'information aux transporteurs, aux écoles et aux parents;
- Mettre en place un système de traitement des demandes des parents parce que le flot des téléphones commence aussitôt. Par exemple à la Commission scolaire de la Seigneurie-des-Mille-Îles où 22 000 élèves sont transportés, c'est plus de 2 500 demandes de parents par semaine qui sont traitées en début d'année<sup>1</sup>.

Donc, comment s'organise-t-on pour avoir une bonne rentrée? De la préparation, un cadre clair, une approche client et une bonne dose de patience. Et l'on arrive à Noël en même temps que tout le monde.

*Ce texte est émis en collaboration avec la CP des services du transport. Nous remercions spécialement M. Simon Leclair, secrétaire-trésorier de la CPST et directeur au service de l'organisation scolaire et du transport à la CS des Portages-de-l'Outaouais, pour sa précieuse collaboration.*

<sup>1</sup>CS de la Seigneurie-des-Mille-Îles, [cssmi.qc.ca](http://cssmi.qc.ca)



---

#### Équipe de production

**Rédaction:** Suzanne Lily Roy

**Collaboration à la rédaction:** Simon Leclair et Louyse Trudel

**Coordination, révision et mise en page:** Lyne Lagacé

**Réalisation et diffusion:** AQCS

[aqcs.ca](http://aqcs.ca)

*Les cadres scolaires sont un rouage essentiel du réseau québécois de l'éducation.*

1195, avenue Lavigerie, bureau 170, Québec (Québec) G1V 4N3  
Téléphone : 418 654-0014 Télécopieur : 418 654-1719 [aqcs.ca](http://aqcs.ca)