

Sur la route du problème – Faits et points saillants

Chiffres :

Nombre total d'élèves dans les conseils scolaires de district de Toronto et de district catholique de Toronto : **49 000**

Nombre d'élèves ayant des besoins particuliers de transport : **10 000**

Nombre de circuits d'autobus dans les deux conseils : **1 750**, couvrant **74 000** kilomètres

Nombre d'exploitants d'autobus : **7**

Budget 2016-2017 du Toronto Student Transportation Group : Près de **100 millions \$**

Nombre d'élèves touchés au plus fort des perturbations en septembre 2016 : **2 687**

Nombre d'élèves ayant des besoins particuliers de transport : **+ de 300**

Nombre d'appels reçus par le centre d'appels du Toronto Student Transportation Group :

+ de 7 500 de septembre à décembre 2016; **4 000** rien qu'en septembre 2016

Appels qui ont obtenu une réponse en septembre 2016 : **54 %**

Coût estimatif de la supervision supplémentaire des élèves touchés dans le TDSB :

50 000 \$

Sanctions imposées à des exploitants d'autobus par le Transportation Group : **264 077 \$**

Enquête de l'Ombudsman – lancée le **26 septembre 2016** :

Nombre de plaintes avant le lancement de l'enquête : **49**

Nombre de plaintes après le lancement de l'enquête : **78 (total : 127)**

Nombre de recommandations : **42**

Entrevues effectuées : **43**

Quantité de documents numériques examinés : **+ de 20** gigaoctets, dont **55 000** courriels

Calendrier :

- **Novembre 2015** : Demande de propositions présentée par le Transportation Group pour plus de 1 700 circuits scolaires, en « services groupés », pour des itinéraires non précisés
- **Février 2016** : Attribution des contrats aux exploitants pour six ans
- **Mars 2016** : « Modèles de circuits » remis aux exploitants pour faciliter le recrutement de conducteurs
- **Avril 2016** : Modifications des modèles de circuits envoyées aux exploitants
- **2 juin** : Le TCDSB élimine par un vote plus de 7 000 élèves de ses circuits scolaires
- **27 juin** : Le TCDSB revient sur sa décision; les circuits doivent être révisés à deux reprises, ce qui retarde la production des circuits finals jusqu'en août (d'habitude, la plupart sont prêts à la fin juin)
- **18 août** : Rencontre pour les exploitants d'autobus – des copies papier des circuits sont distribuées; plusieurs exploitants se plaignent que les circuits réels diffèrent des « modèles de circuits » communiqués précédemment

- **20-25 août** : Le Transportation Group demande aux exploitants de lui remettre des listes des circuits pour lesquels ils n'ont pas de conducteurs désignés; le groupe est informé que près de 100 circuits restent « ouverts »; il encourage les exploitants à faire des échanges de circuits entre eux et réduit les circuits « ouverts » à 60
- **25 août** : Le directeur général du Transportation Group envoie un courriel aux dirigeants des conseils scolaires, les avertissant qu' « il y a eu beaucoup plus de tension et de chaos cet été que d'habitude » et qu' « on craint que certaines compagnies ne soient peut-être pas aussi bien préparées qu'elles ne le pensent »
- **Semaine du 29 août** : Des « parcours d'essai » montrent que certains circuits sont trop longs et compliqués; les exploitants se plaignent de changements de dernière minute; certains conducteurs quittent leur poste
- **30 août** : Le directeur général du Transportation Group apprend qu'un exploitant a 42 circuits ouverts, et qu'un autre en a 16; il qualifie la situation de « désastreuse » en s'adressant au personnel de direction
- **31 août** : Le Transportation Group lance cet avertissement au TDSB : « Nous devons comprendre que les services pourraient gravement en souffrir »
- **1^{er} septembre (jeudi avant la fin de semaine de la fête du Travail)** : Le directeur général du Transportation Group envoie un courriel aux deux conseils scolaires leur disant que certains exploitants ont de « graves manques de conducteurs » et que « d'importants problèmes de prestation de services » sont à prévoir; le directeur adjoint du TCDSB envoie un courriel à un collègue : « Vous devez en avertir tout le monde! » mais ni l'un ni l'autre des deux conseils scolaires ne fait la moindre communication
- **6 septembre (premier jour d'école)** : Des milliers d'élèves et de parents tentent de se débrouiller pour arriver à l'école; le directeur général du Transportation Group envoie un courriel au TDSB disant que le premier matin « ne s'était pas passé en douceur, mais aucun premier jour ne se passe en douceur » et, à 12 h 30, il ajoute que « demain ça ira mieux »; plusieurs écoles alertent le Transportation Group que des élèves n'ont pas été ramassés à la fin de la journée d'école
- **7 septembre (deuxième jour d'école)** : Le Transportation Group, les deux conseils scolaires et les écoles sont submergés par les plaintes; les conseils scolaires commencent à demander à leur personnel de prolonger ses heures de travail pour surveiller les élèves qui n'ont pas été ramassés; les conseils scolaires et le Transportation Group tiennent une téléconférence pour dresser un plan d'action; en après-midi, chacun des deux conseils scolaires communique des renseignements aux parents sur Twitter, Facebook et sur leur site Web, disant que la pénurie de conducteurs n'était pas prévue; les conseils scolaires demandent aux écoles de communiquer avec les parents; les médias d'information commencent à faire paraître des reportages sur les perturbations
- **8 septembre (troisième jour d'école)** : La directrice de l'éducation du TCDSB envoie une lettre aux parents, disant que le conseil « a été informé le 7 septembre d'une grave insuffisance de conducteurs d'autobus scolaires » et leur demande de trouver des moyens de transport pour les quelques prochaines semaines
- **9 septembre** : Le directeur de l'éducation du TDSB envoie une lettre aux parents disant que le conseil scolaire a été « informé de manière inattendue » de la pénurie de conducteurs le 6 septembre, et souligne que la situation échappe au contrôle du conseil
- **13-16 septembre** : Les conseils scolaires envoient des lettres de suivi aux parents

- **15 septembre** : Tous les circuits sont desservis; 1 400 élèves restent touchés par des retards
- **Décembre 2016** : Le Transportation Group rencontre les exploitants d'autobus pour faire le bilan de ce qui s'est passé; les facteurs cités incluent le fait que les exploitants se sont vu attribuer des circuits dans des zones qu'ils n'avaient pas prévues, et que les circuits ont été fréquemment modifiés
- **Janvier 2017** : 40 circuits n'ont toujours pas de conducteurs permanents désignés, mais sont desservis par des conducteurs suppléants ou par des taxis
- **Mai 2017** : Les conclusions et les recommandations de l'Ombudsman sont communiquées aux conseils scolaires et au Transportation Group, en vue d'une réponse; le rapport du TDSB indique qu'un nouveau portail a été créé pour mieux informer les parents, et qu'il sera mis en ligne en juin 2017
- **8 juin** : Les conseils scolaires et les exploitants se rencontrent pour confirmer l'avancée des préparatifs pour septembre 2017
- **30 juin** : Les conseils scolaires et le Transportation Group acceptent les recommandations de l'Ombudsman et fournissent une mise à jour sur les améliorations apportées pour la nouvelle année scolaire
- **10 août** : Parution du rapport de l'Ombudsman