



Journal Accès transport

Le RMUTA a été fondé en mai 1989

Septembre 2020 Dans ce numéro

| | |
|--|-----|
| Gratuité du transport adapté- Rappel | 1 |
| COVID-19 : Sécurité déplacements en transport adapté | 2 |
| Iniquité-Pénalité transport en blanc | 3-4 |
| Assemblée générale annuelle | 4 |
| CAAP-Montérégie | 4-5 |
| Groupe du service ITMAV | 6 |
| Service du RMUTA | 7 |
| Critères d'admission : transport adapté | 7 |
| Mission | 8 |
| Municipalités de la MRC des Maskoutains | 8 |

Votre bulletin d'information du Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté

Gratuité du transport adapté-Rappel

Depuis la fin de mars dernier et à cause de la pandémie COVID-19, tous les déplacements des usagers admis au transport adapté et leur accompagnateur qui se déplaçaient à l'intérieur de la ville de Saint-Hyacinthe étaient gratuits en tout temps.

Depuis le 1er août 2020, la gratuité appliquée aux déplacements revient aux horaires d'avant la COVID-19, soit :

La gratuité est possible si votre réservation est demandée :

- > Du lundi au mercredi entre 10 h et 14 h;
- > Le jeudi et le vendredi entre 10 h et 14 h et entre 18 h 15 et 22 h;
- > Le samedi et le dimanche entre 8 h et 18 h.

La gratuité s'applique sur l'heure de réservation demandée par vous et non sur l'heure du déplacement puisqu'il est possible que le service de transport adapté change votre horaire pour optimiser les déplacements effectués. En dehors des heures mentionnées ci-dessus, vous devez payer votre passage.

Par exemple, si l'usager réserve pour un mercredi à 10 h et un retour à 14 h 30 de Saint-Hyacinthe à Saint-Hyacinthe, alors l'aller de 10 h est gratuit et le retour à 14 h 30 doit être payé au tarif en vigueur.



Depuis la mise en place des périodes de gratuité, particulièrement de juin 2019 à janvier 2020, des usagers nous ont mentionné que certains chauffeurs leur avaient demandé de payer leur déplacement même durant les heures de gratuité. Heureusement, ces usagers étaient en mesure de s'exprimer et après discussion, ils n'ont pas eu à payer. Si une telle situation se reproduisait, n'hésitez pas à nous contacter.

Nous rappelons que pour environ 50% de ces personnes, le transport adapté est leur seul moyen de se déplacer et que pour plusieurs, les coûts de transport sont un frein à l'utilisation des services des organismes communautaires, publics et parapublics de notre région.

© Photo Ivanoh Demers-Archives la Presse

Informations : (450) 771-7723

COVID-19 : Sécurité déplacements en transport adapté

Les répercussions de la COVID-19 sur les déplacements en transport adapté sont très importantes. Depuis la mise en place des mesures de confinement du 13 mars 2020, nous savons qu'en raison des restrictions qu'impose la pandémie, un pourcentage important des usagers, comme tout autre citoyen qui utilise le transport collectif, a réduit considérablement ses demandes de déplacements en transport adapté. Malgré cela, bon nombre des personnes qui requièrent des services de transport adapté ont des rendez-vous médicaux, doivent de rendre à l'hôpital (dialyse, etc.), à l'épicerie, à la banque, etc., comme tout autre citoyen.

L'application des pratiques sanitaires est primordiale afin que tant les organismes de transport, les chauffeurs et les usagers, dont ceux utilisant le transport adapté, soient protégés de la propagation du virus lors des déplacements en transport.

Nous savons qu'en transport adapté, la distanciation de 2 mètres entre le chauffeur et l'utilisateur est, la plupart du temps, impossible à appliquer en raison des manœuvres que doit faire le chauffeur (embarquement, débarquement, fixation des ancrages et de la ceinture, etc.) et qui amènent une proximité qui se situe à l'intérieur même d'un mètre.

Ceci étant dit, des mesures de sécurité dans les véhicules de transport adapté et collectif ont été mises en place dans le but d'assurer la protection des usagers et des chauffeurs dans le contexte de la COVID-19. Elles seront présentes tant que la situation l'exigera. Il est important d'en prendre connaissance.

Depuis le 19 mai 2020, les chauffeurs de véhicule de type « bus » devront porter un masque, un couvre-visage ou une visière en tout temps.

Pour les chauffeurs de taxi, ils devront **porter un masque en tout temps** lors d'intervention avec un usager. De plus, seuls les véhicules de taxis munis d'un plexiglas seront autorisés pour le déplacement des usagers.

Depuis le 1er juin, tous les usagers et leurs accompagnateurs devront porter un masque, un couvre-visage ou une visière lors de leurs déplacements. Dans le cas où il serait impossible pour un usager de porter un de ces équipements, votre situation pourra être évaluée par le service de transport adapté de la MRC des Maskoutains.

La désinfection des mains à l'entrée et à la sortie des véhicules est obligatoire. Un nettoyage rigoureux des véhicules est également exigé.



De notre côté, nous avons mentionné à quelques reprises à la MRC des Maskoutains des préoccupations voulant que certains chauffeurs n'aient pas respecté les mesures de sécurité ci-haut mentionnées à quelques reprises.

Le service de transport adapté nous a mentionné qu'il effectuerait des vérifications sur le terrain pour s'assurer du respect des mesures de sécurité. Si vous avez des craintes ou des observations, n'hésitez pas à communiquer avec nous au **(450) 771-7723**.

Iniquité-Pénalité transport en blanc

Comme organisme qui défend les droits des usagers admis au service de transport adapté de la MRC des Maskoutains, nous sommes encore dans l'obligation de revenir sur l'**imposition** de la pénalité de **10 \$** pour un « transport en blanc » aux usagers du transport adapté.

Qu'est-ce qu'un transport en blanc pour la MRC des Maskoutains?

« Lorsque le transporteur se présente chez un usager et que celui-ci refuse de prendre son transport sans l'avoir préalablement annulé, tel qu'inscrit à la procédure d'annulation, ou qu'il n'est pas présent à l'endroit et à l'heure convenu, cet usager pourrait avoir un transport en blanc inscrit à son dossier. »

« Dans le cas d'un non-paiement, suite à la date d'échéance de la facture, votre dossier pourrait être suspendu. Cette suspension pourrait être appliquée jusqu'à ce que la dette soit réglée. »

Depuis près de 10 ans, nous réitérons le fait que la gestion actuelle des pénalités pour les transports en blanc (pénalité de 10\$) à la MRC des Maskoutains est excessive et inéquitable.

De plus, il n'y a aucune procédure de dédommagement pour l'usager lorsque c'est le transporteur qui ne respecte pas ces nombreuses obligations comme l'heure de prise en charge de l'usager qui peut être modifiée sans tenir compte du besoin de l'usager.



Sans omettre les occasions où ce dernier a été, tout simplement oublié et qu'il a raté un rendez-vous important. Dans certains cas, l'usager a dû payer un coût supplémentaire pour l'utilisation d'un transport alternatif. Il s'agit d'un manque d'équité et **l'usager est par conséquent le seul parti qui est pénalisé et qui doit respecter ses obligations. C'est inéquitable.**

Dans nos communications avec la MRC, nous percevons régulièrement que la pression de respecter les règles incombent aux usagers qui dans bien des cas n'ont pas la capacité de bien gérer tout ce qui les entoure. **L'obligation première de respecter les règles incombe à la MRC des Maskoutains et ses transporteurs en tenant compte des limitations des usagers.**

Encore une fois, ce n'est pas toujours le cas.

Pour se donner bonne conscience, la MRC affirme qu'un usager pourrait, se voir annuler sa pénalité (10\$) selon certaines circonstances, par exemple pour maladie, problème de santé et empêchement de dernière minute. **Nous savons que des pénalités ont été maintenues malgré ce genre de circonstance.**

Nous avons beaucoup de difficulté à comprendre l'insistance de la MRC des Maskoutains à culpabiliser des personnes en situation de vulnérabilité même s'il est clairement démontré qu'elles ne sont pas en faute. Il est important que la MRC soit consciente que ce genre d'actions a un impact dévastateur sur les usagers et les personnes qui en ont la charge (anxiété, crainte, culpabilité, etc.). Sans oublier les usagers qui ont peur de faire des plaintes et qui réduisent leurs déplacements ou évite tout simplement d'utiliser le transport de peur de vivre encore des situations semblables. **Oui, il y en a.**

Faire croire aux usagers qu'ils sont chanceux d'avoir du transport adapté n'est pas digne d'une instance publique financée par les fonds publics.

Pour conclure, nous invitons grandement les usagers et les personnes qui en ont la charge de nous contacter au **(450) 771-7723** pour dénoncer toute forme d'injustice. **C'est confidentiel et nous ne prenons pas d'action en votre nom sans votre accord.** Soyez assuré que vous ne perdrez pas votre transport.

Assemblée générale annuelle

L'état d'urgence sanitaire déclaré par le gouvernement du Québec par rapport à la pandémie du coronavirus (COVID-19) comporte plusieurs interdictions pour plusieurs types de rassemblements de personnes.



Les personnes vulnérables au niveau de la santé (aînées et handicapées) sont grandement affectées par cette pandémie. Personne ne sait encore quand cette période difficile prendra fin. Il est donc important d'être bien entouré et de respecter les mesures de sécurité mises en place par la Santé publique.

Compte tenu des circonstances, nous vous annonçons que notre assemblée générale annuelle qui était prévue le 2 juin avait été reportée à une date indéterminée. Il en est de même encore aujourd'hui, car il nous apparaît impossible pour la sécurité des personnes de prévoir un souper comme les années antérieures.

Nos membres seront éventuellement contactés pour plus de précision, mais il est fort possible que si nous devons tenir une assemblée générale annuelle cette année, elle se fasse par téléconférence pour permettre aux personnes d'être dans leur domicile.

Concernant la cotisation annuelle de 5\$ et en tenant compte la situation hors de contrôle comme la pandémie COVID-19, le conseil d'administration a pris la décision ne pas la demander pour cette année. Dans ce cas, les membres qui l'avaient payé l'an dernier conservent leur statut. Si vous avez des questions, vous pouvez nous contacter au (450) 771-7723.

CAAP Montérégie

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP Montérégie) est un organisme communautaire régional indépendant, mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Le CAAP existe depuis 1993.

Son rôle est d'offrir du soutien aux usagers qui désirent déposer une plainte ou qui sont insatisfaits envers les services du réseau de la santé et des services sociaux.



Services offerts par le CAAP Montérégie :

1- Vous écouter pour comprendre la situation.

2- Évaluer toutes les possibilités qui s'offrent à vous.

- Communiquer votre insatisfaction à la personne concernée ou à son supérieur immédiat.
- Faire une plainte. Si vous êtes l'utilisateur, son représentant légal ou son assistant avec le consentement de l'utilisateur.
 - Afin d'avoir accès à un deuxième recours;
 - Pour que vous puissiez recevoir un suivi formel;
 - Dans l'espoir que des mesures soient prises pour faire valoir vos droits, corriger une situation et améliorer les soins et services.
- Faire un signalement si vous êtes témoin d'une situation inacceptable et si vous n'êtes pas l'utilisateur ou son représentant légal.
- Faire une demande d'intervention pour régler une situation ponctuelle qui peut être réglée simplement et rapidement.

3- Vous informer.

- De vos droits; des recours disponibles et de leurs fonctionnements; sur d'autres ressources appropriées qui peuvent répondre à vos besoins et attentes.

4- Vous assister et vous accompagner.

- Pour porter plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou du Protecteur du citoyen dans vos démarches jusqu'à la fin.

Les établissements visés par la procédure de plainte sont : centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), centres hospitaliers, centres locaux de services communautaires (CLSC), centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD), centres de réadaptation (CMR, CRDI) centres jeunesse, organismes communautaires, services ambulanciers, familles ou résidences d'accueil, résidence privée d'hébergement, organismes communautaires, ressources en toxicomanie et jeu excessif.

Nouveau mandat depuis 2019 – CAAP sur le Bail

Depuis avril 2019, le CAAP Montérégie est mandaté par le ministère des Affaires municipales et de l'Habitation. Son rôle est :

- D'informer et d'assister les aînés sur le bail des résidences privées pour aînés (RPA) et sur les droits et obligations qui en découlent;
- D'accompagner les aînés avec leurs problèmes de bail dans les résidences privées;
- De façon individuelle, offrir aux demandeurs d'évaluer les différentes options qui s'offrent à eux afin de solutionner leurs problématiques en logement;
- De façon générale, informer les résidents et futurs résidents sur les dispositions générales du Code civil en matière de location de logements.

Vous pouvez obtenir plus d'informations en allant sur la page Facebook du CAAP Montérégie, site Web ou en téléphonant au (450) 252-6620 pour la région de Saint-Hyacinthe ou en utilisant le numéro sans frais au 1-800-263-0670. Tous nos services sont gratuits et confidentiels.

Groupe du service ITMAV



GRUPE DU SERVICE ITMAV – MONTÉRÉGIE-EST

Programme québécois rendu possible grâce au ministère de la Santé et Services sociaux. Le Groupe ITMAV compte 17 régions et 130 organismes soutenus par le ministre de la Santé, ses ministères, les municipalités et les organismes qui en font partie. La FADOQ de Saint-Jude est porteuse de ce projet depuis 2016 avec la coopération des FADOQ de Saint-Barnabé, Saint-Hugues, Saint-Simon et La Présentation.

QUI SOMMES-NOUS?

Nous sommes une équipe composée d'une Intervenante de milieu rural expérimentée et formée en relation d'aide travaillant étroitement avec des sentinelles résidant dans chaque municipalité desservie. Ce service ITMAV est offert aux personnes **de 50 ans et plus** vivant des situations difficiles.

SERVICES OFFERTS

- Une écoute attentive pour identifier vos besoins
- Un accompagnement personnalisé à court terme
- Des solutions envisagées avec vous
- Un suivi vigilant tout au long de la démarche

CE QUI NOUS DISTINGUE :

L'Intervenante de milieu rural ITMAV et son équipe de sentinelles sont des ressources essentielles sur le terrain.

Nous **prenons le temps** pour vous écouter

Nous **prenons le temps** de discuter par téléphone, à domicile ou dans un lieu public.

Nous parcourons un vaste territoire pour **aller à votre rencontre, créer des liens de confiance** et vous **orienter vers** les bonnes ressources.

Notre **soutien** est fondamental, car l'Intervenante de milieu RURAL possède l'expertise pour trouver l'aide nécessaire dont l'aîné vulnérable a besoin.

Notre **priorité** est le maintien à domicile dans **votre** milieu de vie et dans **votre** communauté afin d'y demeurer le plus longtemps possible.

MUNICIPALITÉS DESSERVIES

Saint-Barnabé-Sud, Saint-Hugues, Saint-Jude, Saint-Simon, La Présentation. Le service ITMAV est **également** offert aux municipalités avoisinantes. **Ce service est gratuit et confidentiel.**

Groupe du Service ITMAV – Montérégie-Est
(Initiative de travail de milieu auprès des aînés vulnérables)
450 418-7009, option 0
cguevin@itmav.com

Service du RMUTA

Qui peut être membre du RMUTA ?

- Être une personne handicapée, utilisateur actuel ou répondant aux critères pour faire une demande d'admission du Transport Adapté.
- Une personne de la famille qui désire représenter un utilisateur du transport adapté.
- Toutes personnes intéressées aux buts que poursuit la Corporation en se conformant aux conditions d'admission décrétées par résolution du conseil d'administration.

Qu'est-ce que ça donne ?

- Avoir de l'information sur la réglementation du transport adapté;
- Être représenté ou accompagné pour faire une plainte en toute confidentialité;
- Émettre ses commentaires et ses questions sur le service de transport adapté;
- Nous faire part de vos besoins et votre satisfaction en regard du transport adapté.

Exemples :

- Le véhicule est-il à l'heure que vous aviez convenu avec la répartition?
- Vous sentez-vous toujours en sécurité?
- Fauteuil bien fixé;
- Ceintures de sécurité bien bouclées;
- Respect du code routier;
- Comportement de certains usagers (gestes agressifs, etc.);
- Courtoisie du personnel;
- La durée du trajet est-elle trop longue?
- L'aide porte-à-porte est-elle adéquate?
- L'horaire du service répond-il à vos besoins?
- Et tous autres points nous permettant d'améliorer le service du transport adapté.



Photo : STM

Critères d'admission : transport adapté

- Être une personne handicapée, c'est-à-dire avoir une déficience significative et persistante et être limitée dans l'accomplissement des activités normales;
- Avoir sur le plan de la mobilité des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté.

Pour répondre à ce critère, le requérant devra avoir l'une des incapacités suivantes :

- Incapacité à marcher 400 mètres sur un terrain uni;
- Incapacité à monter une marche de 35 centimètres de hauteur avec appui ou d'en descendre une sans appui;
- Incapacité à effectuer l'ensemble d'un déplacement de transport en commun;
- Incapacité à s'orienter dans le temps ou l'espace;
- Incapacité à communiquer de façon verbale ou gestuelle (cette incapacité doit être associée à une autre incapacité pour que la personne soit reconnue admissible);
- Incapacité de maîtriser des situations ou des comportements pouvant être préjudiciables à sa propre sécurité ou à celle des autres.

**Ces limitations doivent être attestées par un professionnel
du réseau de la santé ou scolaire**

- Regrouper les utilisateurs (usagers) du transport adapté, ainsi que certaines associations concernées par le service du transport adapté.
- Sensibiliser, par les moyens appropriés, la population en général sur l'importance du transport adapté comme outil d'intégration pour les personnes handicapées.
- Défendre les droits et promouvoir les intérêts des personnes handicapées à l'égard du transport adapté en faisant les représentations nécessaires auprès des autorités concernées.
- Informer les membres sur leurs droits et obligations concernant le service du transport adapté.



Municipalités de la MRC des Maskoutains desservies par le transport adapté



- | | |
|---|-----------------------------|
| – La Présentation | – Saint-Hugues |
| – Saint-Barnabé Sud | – Saint-Hyacinthe |
| – Saint-Bernard-de-Michaudville | – Saint-Jude |
| – Saint-Damase | – Saint-Liboire |
| – Saint-Denis-sur-Richelieu (entente spéciale) | – Saint-Louis |
| – Saint-Dominique | – Saint-Marcel-de-Richelieu |
| – Sainte-Hélène-de-Bagot | – Saint-Pie |
| – Sainte-Madeleine | – Saint-Simon |
| – Sainte-Marie-Madeleine | – Saint-Valérien-de-Milton |

Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté



Conseil d'administration
 Présidente : Suzanne Couët
 Vice-présidente : Marie Labrecque
 Secrétaire/Trésorière : Chantal Lavallée
 Administratrice : Cécile Langelier
 Administratrice : Carole Martin
 Administrateur : Denis Brillon
 Administrateur : Mario Pinet

Adresse : 1195, St-Antoine, bureau 307
 Saint-Hyacinthe (Québec) J2S 3K6
 Téléphone : 450 771-7723
 Courriel : rmuta@maskatel.net
 Site Internet : www.rmuta.org

Coordonnateur : Paul St-Germain