



Journal Accès transport

Le RMUTA a été fondé en mai 1989

Juin 2022

Dans ce numéro

COVID-19 : Sécurité déplacements en transport adapté	1-2
Gratuité du transport adapté- Rappel	2
Positionnement plateforme élévatrice	3
Réservation, modification et annulation	4
Pénalité transport en blanc	4-6
Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées	6
Stationnement réservé à Saint-Hyacinthe	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

Bonjour à vous,



© Actualités – L'Étincelle

La pandémie du coronavirus (COVID-19 et ses variants) s'estompe de plus en plus et nous permet d'espérer à une plus grande liberté d'action et enfin rencontrer nos proches en personne. Sans oublier, la reprise d'activités et de loisirs qui nous tiennent à cœur. Nul doute que cet aspect rehausse le moral de la population.

Cependant, les personnes vulnérables (personnes âgées et handicapées) sont encore affectées par cette pandémie et doivent maintenir certaines mesures, comme le port du masque, pour leur sécurité au niveau de la santé.

Ceci étant dit, nous vous souhaitons un très bel été. Profitez-en pour faire des sorties et prendre du soleil.

COVID-19 : Sécurité déplacements en transport adapté

Nous rappelons qu'il avait été confirmé qu'il n'était plus obligatoire de porter le masque dans plusieurs lieux publics, et ce, depuis le 14 mai dernier. Cependant, le choix de porter le masque dans ces lieux demeure à la discrétion de chaque personne.



Dans la même continuité, le ministre de la Santé et des Services sociaux, Christian Dubé a annoncé que le port du masque dans les transports adaptés et collectifs au Québec **ne sera plus obligatoire à partir du 18 juin 2022** même si celui-ci demeure recommandé, notamment pour les personnes vulnérables, afin de limiter les risques de contagion à la COVID-19.

La population est invitée à respecter celles et ceux qui souhaitent continuer à se prévaloir de ce moyen de se protéger efficacement contre la COVID-19 et ses variants.

Le port du masque ou du couvre-visage reste cependant obligatoire pour se rendre dans les centres hospitaliers (à l'exception des hôpitaux psychiatriques), dans les CHSLD, dans les CLSC et dans les cliniques médicales.

Si vous avez des craintes ou des observations, n'hésitez pas à communiquer avec nous au (450) 771-7723.



© L'info de la Basse-Lièvre

Gratuité du transport adapté-Rappel

Nous rappelons que la gratuité est possible si le départ et la destination du déplacement s'effectuent à l'intérieur de la ville de Saint-Hyacinthe lorsque votre réservation est demandée pour :

- **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.



© Photo Magazine Complicité

Par exemple, si l'utilisateur 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.

Certains chauffeurs ont déjà demandé le paiement même durant les heures de gratuité. Si cela survient, nous vous suggérons de payer votre passage et de nous téléphoner au **(450) 771-7723** pour nous en aviser. Nous ferons les démarches nécessaires.

Positionnement plateforme élévatrice

Il existe des **règles de sécurité très importantes** lors de l'embarquement et de débarquement des usagers à bord des véhicules de type « Bus » en transport adapté. L'utilisation de la plateforme élévatrice en est une.

Nous rappelons que notre organisme a effectué plusieurs interventions principalement depuis 2018 pour nous assurer qu'elles étaient respectées par les chauffeurs. Avec les risques de chutes que cela peut occasionner, la vigilance est toujours de mise.

Nous rappelons que pour l'utilisateur sans appareil d'aide à mobilité ou l'utilisateur avec une canne ou un déambulateur (marchette) ou un quadriporteur ou un triporteur, **il fait face au véhicule lors de l'embarquement**, donc les pieds de l'utilisateur vers l'intérieur du véhicule. **L'utilisateur fait dos au véhicule lors du débarquement.**

La ceinture de sécurité de la plateforme élévatrice doit être tendue et positionnée à la hauteur des hanches pour l'utilisateur qui est debout de façon à retenir l'utilisateur.

Les 2 premières photos sont des exemples de mauvais positionnement de la ceinture de sécurité sur la plateforme. La 3e photo (celle du bas) montre le bon positionnement.



Pour les usagers en fauteuil roulant manuel ou électrique, **ils font toujours dos au véhicule lors de l'embarquement et du débarquement sur la plateforme élévatrice**, donc les pieds de l'utilisateur vers l'extérieur du véhicule.

Les chauffeurs doivent connaître cette procédure. Sinon, vous avez le droit de le mentionner. N'hésitez pas à nous contacter au **(450) 771-7723** si les règles ci-dessus ne sont pas respectées et si vous ne vous sentez pas en sécurité.

© Photo MRC des Maskoutains

Réservation, modification et annulation

Vous devez dans tous les cas réserver auprès de la MRC des Maskoutains pour chacun de vos déplacements en transport adapté, et ce, en composant le **450 774-8810, option 1**.



Les **réservations** ou **modifications** doivent être faites au plus tard la veille de votre déplacement, avant midi (12 h). Pour vos déplacements du samedi, du dimanche et du lundi, vous devez réserver au plus tard le vendredi précédent, avant midi (12 h).

Il n'y a pas de service lors des jours fériés et tous les transports sont automatiquement annulés. De plus, les bureaux de la MRC des Maskoutains sont fermés.

Jours fériés : Jour de l'An, lendemain du Jour de l'An, Vendredi saint, Pâques, lundi de Pâques, fête des Patriotes, fête nationale du Québec, fête du Canada, fête du Travail, Action de grâce, Noël et lendemain de Noël.

Dans ce cas, vous devez faire votre réservation ou votre modification le jour ouvrable précédent, et ce, avant midi (12 h).

La MRC des Maskoutains n'est pas obligée d'accepter une réservation pour un déplacement le jour même.

Pour l'annulation d'une réservation, téléphoner aussitôt que vous le savez au **450 774-8810, option 1, avant 7 heures le matin**. Si vous tombez sur la boîte vocale, vous pouvez laisser un message pour annuler votre déplacement.

Les annulations de dernière minute peuvent être acceptées si vous rencontrez un imprévu hors de votre contrôle. Par contre, il est **important** d'annuler avec un préavis minimum d'une heure avant le déplacement prévu. Ne pas oublier d'annuler vos réservations régulières lors de vos vacances ou lorsque des problèmes de santé vous contraignent à l'inaction pendant un temps indéterminé.

Il est **important** de savoir qu'aucun chauffeur ne peut prendre vos réservations, modifications et annulations de transport.

Pénalité transport en blanc

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

Le texte en italique ci-dessous est le contenu du guide d'utilisateur du transport adapté sur le site de la MRC des Maskoutains concernant le **transport en blanc**.

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.

Procédure :

- 1. Un appel est fait par le personnel de la MRC afin d'aviser la personne qu'un transport en blanc pourrait être engendré et que si tel est le cas, une facture sera émise. Par la même occasion, nous vérifions si le retour est annulé.**
- 2. À chaque mois, la facturation des transports en blanc est effectuée et adressée aux usagers concernés.**

Le montant de la pénalité pour un transport en blanc est de 10,00 \$ chacun, avec un délai de paiement de 30 jours de calendrier à partir de la date de facturation.

Une suspension de service est immédiate à la date d'échéance en cas de non-paiement.

En aucun cas, l'utilisateur ne doit effectuer le paiement de ses transports en blanc au chauffeur.

Depuis plusieurs années, 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'utilisateur lorsque c'est le transporteur qui ne respecte pas ces nombreuses obligations comme l'heure de prise en charge de l'utilisateur qui peut être modifiée sans tenir compte du besoin de l'utilisateur.



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'utilisateur a dû payer un coût supplémentaire pour l'utilisation d'un transport alternatif. Il s'agit d'un manque d'équité et **l'utilisateur 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 que la pression de respecter les règles incombe 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.

Il est important que la MRC soit consciente que ce genre d'actions a un impact négatif 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 des situations semblables. **Oui, il y en a.**

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.

Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées

La bientraitance c'est possible malgré tout !

Chaque année, le 15 juin est souligné par la **Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées**. Elle prend tout son sens en cette époque de pandémie qui a fait plusieurs victimes parmi ces personnes qui n'ont jamais été aussi vulnérables.

La maltraitance est une question de santé publique et de droits de la personne. Elle peut prendre différentes formes comme l'âgisme, l'exploitation financière et la fraude, la violence psychologique, la négligence causée par une absence d'action appropriée, la violation des droits, etc.

Soyons les personnes pouvant faire la différence pour contrer la maltraitance.

En tant qu'organismes, citoyennes et citoyens, nous avons une responsabilité envers les aînés qui nous entourent, surtout en ces temps de pandémie. Nous vous invitons à faire des actions

de bientraitance, d'être vigilant et à leur écoute pour s'assurer qu'ils et elles soient supportés dans leur quotidien. Nous devons voir ces actions citoyennes comme des mesures de protection envers les aînés.

Il existe aussi la **Ligne Aide Abus Aînés** (www.aideabusaines.ca). Il s'agit d'une ligne téléphonique (1 888 489-2287) confidentielle d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées. Les proches, ainsi que autres personnes, intervenants et professionnels préoccupés par une situation dans laquelle une personne âgée semble subir de la maltraitance peuvent communiquer avec les professionnelles de la Ligne Aide Abus Aînés.

La bientraitance, c'est si simple et c'est possible en quelques gestes :

- Appeler un proche pour prendre de ses nouvelles



- Lui apporter son repas préféré
- Offrir son aide dans ses tâches quotidiennes

La **Table de concertation maskoutaine des organismes pour les aînés** a été créée en 2002. Elle vise à développer une vision globale des services et des réalités des aînés sur le territoire de la MRC des Maskoutains, à sensibiliser le milieu aux besoins des aînés et à intervenir sur les déterminants sociaux liés à la santé et au bien-être des aînés.



Stationnement réservé à Saint-Hyacinthe

Pour faire suite à une de nos implications, nous désirons rappeler que **les détenteurs de vignette de stationnement réservé pour personnes handicapées peuvent se stationner gratuitement dans les cases tarifées sur rue à Saint-Hyacinthe, et ce, pour une durée de 2 heures.**

Source : Courrier de Saint-Hyacinthe

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.

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.
- Recevoir vos commentaires sur le service de transport adapté et vous aider à faire une plainte au besoin.
- Sensibiliser, par les moyens appropriés, la population en général sur l'importance du transport adapté comme outil d'intégration pour les personnes handicapées.
- Donner de l'information sur vos droits et obligations en transport adapté.

Municipalités de la MRC des Maskoutains desservies par le transport adapté



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

Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté



Conseil d'administration

Présidente : Suzanne Couët
Vice-présidente : Cécile Langelier
Secrétaire/Trésorière : Chantal Lavallée
Administratrice : Jacqueline Marcoux
Administratrice : Carole Martin
Administrateur : Denis Brillon
Administrateur : Mario Pinet
Coordonnateur : Paul St-Germain

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