



Journal Accès transport

Le RMUTA a été fondé en mai 1989

Juin 2023

Dans ce numéro

| | |
|---|-----|
| Tarification et horaire-Transport adapté | 1-2 |
| Gratuité du transport adapté- Rappel | 2 |
| Ligne téléphonique- service de transport adapté | 3 |
| Maltraitance des personnes âgées | 3-4 |
| Plaintes et commentaires | 4-5 |
| Carte accompagnement loisir | 5-6 |
| Subvention pour les couches lavables | 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

Tarification et horaire-Transport adapté

Depuis 2023, vous avez l'opportunité de payer vos déplacements avec une **carte mensuelle virtuelle**.

Ce mode de paiement peut être fait par carte de débit, par carte de crédit ou par chèque directement au bureau du service de transport adapté de la MRC des Maskoutains qui est situé au 795, avenue du Palais à Saint-Hyacinthe et à côté du parc Casimir-Dessaulles. Il sera directement inscrit à votre réservation et vous n'aurez rien à montrer au chauffeur. Vous pouvez contacter la MRC des Maskoutains au **(450) 774-8810** pour plus d'informations.

Pour certains usagers, il peut être difficile de se rendre au bureau du service de transport adapté pour effectuer le paiement de la carte mensuelle virtuelle. Pour cette raison, les usagers ont la possibilité de faire l'achat pour 3 mois consécutifs.

Ceci étant dit, les usagers qui le désirent peuvent continuer à **acquitter leurs frais de passage à chaque embarquement**. Pour ce faire, le paiement peut être fait de deux façons :

1. **Paiement en argent**. Vous devez avoir le montant exact puisque les chauffeurs n'ont pas de monnaie.
2. **Achat d'une carte multipassage (10 passages)** : Le mentionné au service de transport adapté que vous avez besoin d'une carte lors de votre prochaine réservation au **(450) 774-8810, poste 1**

Tarification 2023

| | Comptant | Carte 10 passages | Carte mensuelle virtuelle |
|--------|----------|----------------------|------------------------------|
| Zone 1 | 3,25 \$ | 27 \$ | 66,50\$ |
| Zone 2 | 3,80 \$ | 33 \$ | 110 \$ |
| Zone 3 | 4,30 \$ | 39 \$ | 125 \$ |

Plage horaire 2023

Les heures de services demeurent également les mêmes.



Heures de service

- Lundi au vendredi 5 h 15 à 00 h 30
- Samedi 8 h à minuit
- Dimanche 8 à 22 h

Routes de demi-journée en milieu rural

- Disponible
- Non disponible
- Non disponible

Également, depuis 2023 vous avez la possibilité de vous déplacer les jours fériés même si les bureaux de la MRC des Maskoutains sont fermés. Il est important de se rappeler que pour ces journées, le nombre de véhicules est restreint. **Il est donc important de réserver le plus tôt possible le jour ouvrable précédant avant 12h. Il est de votre responsabilité de nous appeler pour annuler vos déplacements.**

Les jours fériés sont : 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 le lendemain de Noël.

Municipalités par zone (vers Saint-Hyacinthe)

Zone 1 : Saint-Hyacinthe

Zone 2 : La Présentation, Saint-Barnabé Sud, Saint-Damase, Saint-Dominique, Saint-Pie, Saint-Liboire, Sainte-Madeleine, Sainte-Marie-Madeleine, Saint-Simon

Zone 3 : Saint-Bernard-de-Michaudville, Saint-Denis-sur-Richelieu, Saint-Jude, Saint-Louis, Saint-Marcel-de-Richelieu, Saint-Hugues, Sainte-Hélène-de-Bagot, Saint-Valérien-de-Milton

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 :

- **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'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.



© Photo Magazine Complicité

Ligne téléphonique- service de transport adapté

Dans les derniers mois, plusieurs changements ont été apportés aux options présentes sur la ligne téléphonique du service de transport adapté de la MRC des Maskoutains.

Les voici :

(450) 774-8810 : Durant les heures d'ouverture de la MRC des Maskoutains

Lundi au vendredi, de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30.

Le service est pris en charge par le personnel de la MRC des Maskoutains.

Option 9 :

Pour un retour sur appel ou une urgence majeure

Option 1 :

Pour prendre une réservation, pour faire une annulation ou une modification de transport

Option 2 :

Pour toute autre demande d'informations ou pour déposer une plainte

(450) 774-8810 : En dehors des heures d'ouverture de la MRC des Maskoutains

Le service est pris en charge par le centre d'appel « Tout-Taxi » situé à Boisbriand

Option 1 :

Pour prendre une réservation

Option 2 :

Pour une annulation

Option 3 :

Pour une question sur un déplacement prévu

Option 4 : Pour une urgence



L'**Option 4** est toujours prise en charge par la MRC des Maskoutains.

Les déplacements en taxi sont encore effectués par Taxi Windsor Saint-Hyacinthe. Par contre, contrairement à ce qui se passait auparavant, **Taxi Windsor** ne répond à aucun appel. Il est important de préciser qu'en dehors des heures d'ouverture de la MRC des Maskoutains, c'est la centrale d'appel Fraxion (Tou-Taxi) situé à Boisbriand qui prend la relève au niveau des appels.

Note : La ligne des retours sur appel est toujours le **(450) 774-2211**

Maltraitance des personnes âgées

Chaque année, le 15 juin souligne la **Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées**. La maltraitance est une question de santé publique et de droits de la personne.

En complément, il existe 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, à leurs proches, ainsi qu'à toute autre

personne (population, intervenants et professionnels) préoccupée par une situation dans laquelle une personne aînée semble subir de la maltraitance (exploitation financière, violence psychologique, négligence causée par une absence d'actions appropriées, etc.).



En tant qu'organismes, citoyennes et citoyens, nous avons une responsabilité envers les aînés qui nous entourent, surtout en cette période des plus mouvementés. Nous vous invitons à faire des actions de bienveillance, d'être vigilant et à l'écoute de nos personnes aînées pour s'assurer qu'elles soient supportées dans leur quotidien. Nous devons voir ces actions citoyennes comme mesure de protection envers nos aînés.

**Soyons les personnes pouvant faire la différence pour contrer la maltraitance.
La bienveillance, c'est si simple.**

Plaintes et commentaires

La mission principale de notre organisme, le Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté (RMUTA), **est de défendre les droits et promouvoir les intérêts des personnes handicapées et à mobilité réduite à l'égard du transport adapté sur le territoire de la MRC des Maskoutains.**

Nous avons remarqué au cours des dernières années qu'il était difficile pour certains usagers de faire une plainte ou d'émettre un commentaire à l'endroit de leur service de transport adapté. Les principales raisons invoquées par les usagers sont le manque d'énergie ou incapacité pour le faire et le fait que ceux-ci ne désirent pas avoir de problèmes ou de potentielles représailles.

Se prévaloir du droit de se prononcer donne la chance de souligner ou de dénoncer une situation pour qu'elle ne se reproduise plus et d'améliorer les choses. Elle permet au RMUTA d'intervenir, avec votre accord, auprès du service de transport adapté et d'établir un dialogue favorisant l'amélioration du service.



Nous pouvons vous aider pour formuler vos plaintes ou vos commentaires, qu'ils soient écrits ou verbaux. Vous n'êtes pas obligés de mentionner votre nom et votre requête sera traitée de façon **CONFIDENTIELLE**. Logiquement, le service de transport adapté devrait profiter de ces situations pour apporter des changements favorables à leurs services.

Les erreurs et les incompréhensions sont humaines. Elles peuvent survenir autant de la part d'un usager ou de son répondant, du service de transport adapté de la MRC des Maskoutains ou des chauffeurs. Chaque partie a des obligations et des règles à respecter. Exemples :

- Le véhicule est-il à l'heure que vous aviez convenu avec la répartition?
- Les heures de vos réservations sont-elles souvent modifiées?
- Devez-vous annuler ou ne pas prendre de réservation, car les heures de déplacement que vous recevez ne vous permettent pas de faire votre sortie?
- 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?

Pour faire une plainte ou un commentaire, vous pouvez nous téléphoner au (450) 771-7723, et ce, même si vous pouvez faire une plainte par vous-mêmes et qu'une solution à l'interne vous est proposée par le service de transport adapté. Nous vous invitons à porter plainte avec notre aide même si on pourrait vous décourager de le faire puisque c'est la mission de notre organisme et **nous sommes en mesure de vous informer de vos droits**.

Pour conclure, nous sommes conscients depuis longtemps que la présence de notre organisme dérange. Cela démontre la pertinence d'être présent pour vous. **Nous sommes toujours disponibles pour rencontrer les décideurs pour discuter de ce qui se passe sur le terrain.**

Carte accompagnement loisir



Avec la Carte accompagnement loisir (CAL), en tant que personne handicapée, vous n'avez pas à payer pour l'entrée de votre accompagnateur dans les lieux touristiques, culturels ou de loisir en général qui sont partenaires. Par contre, vous devez payer votre propre entrée.

Les personnes qui désirent faire une demande doivent se rendre au www.carteloisir.ca sous l'onglet « **Demander votre CAL** ».

La personne handicapée doit répondre aux critères d'admissibilité ci-dessous :

1. **Avoir un handicap : une déficience, une incapacité**
 - Avoir ce handicap à long terme.
 - Avoir des difficultés à réaliser vos activités de tous les jours.
2. **Être âgé de 5 ans et plus**
3. **Être résident du Québec**
4. **Avoir besoin de l'aide d'une personne qui vous accompagne pour participer à une activité de loisir, culturelle ou touristique**
 - Vous avez besoin de cet accompagnateur pour au moins une des raisons suivantes :
 - **Communiquer avec les autres :**
Comprendre l'information ou permettre d'interagir avec les autres, et ce, malgré la disponibilité d'aides techniques.
 - **Faire l'activité de façon sécuritaire :**
Prévenir des comportements susceptibles de nuire à votre sécurité ou à celle

d'autrui en raison de réactions imprévisibles ou pour aider à gérer adéquatement les réactions, parfois subites et significatives.

- **Vous aider pour vos besoins personnels :**
Utiliser les toilettes : s'asseoir, se relever, se nettoyer, s'assécher; changer la culotte de protection; se vêtir ou se dévêtir; assurer la prise des médicaments ou pour certains soins médicaux; changement de pansements; etc.
- **Vous alimenter :**
Porter les aliments à la bouche, couper les aliments, surveiller l'ingestion des aliments, incluant les problèmes potentiels liés à la déglutition, au risque d'étouffement; veiller sur l'adéquation des comportements liés à l'alimentation; éviter de lancer la nourriture ou piger dans les assiettes des autres, etc., ou pour des soins nutritionnels complexes (alimentation parentérale, hyperalimentation intraveineuse).
- **Vous déplacer :**
Effectuer les transferts, se repositionner régulièrement dans le fauteuil, accompagner en raison d'une démarche non sécuritaire avec ou sans aide technique, propulser le fauteuil roulant sur une longue distance, en raison d'une fatigabilité, manque de force, ou pour éviter les risques de chute dans les escaliers.
- **Vous orienter :**
S'orienter dans le temps, obtenir des repères concernant les lieux, reconnaître les personnes ou les biens.

L'adhésion à ce programme demeure gratuite. Pour d'autres renseignements, composer le numéro sans frais **1-833-693-2253** ou par courriel : cal@aqiph.qc.ca

Subvention pour les couches lavables

Un programme de subvention pour les produits écologiques, comme les couches lavables, est de nouveau en vigueur à la Ville de Saint-Hyacinthe.

Les subventions concernent les produits d'hygiène féminine réutilisables et les produits durables pour les fuites urinaires. Les citoyens pourront se faire rembourser leurs dépenses liées à ces produits à la hauteur de 50 %.

S'ils font leurs achats dans un commerce de Saint-Hyacinthe, la remise pourra atteindre 75 %. Le montant admissible maximal est de 120 \$ pour les couches lavables et de 75 \$ pour les produits d'hygiène féminine et pour les culottes d'aisance.

Pour plus d'informations :
Ville de Saint-Hyacinthe : (450) 778-8300



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

Merci au

*Secrétariat à l'action
communautaire
autonome
et aux initiatives
sociales*

Québec