

Journal Accès transport

Le RMUTA a été fondé en mai 1989

Septembre 2023

Dans ce numéro

Tarifification et horaire-Transport adapté	1-2
Gratuité du transport adapté- Rappel	2-3
Ligne téléphonique- service de transport adapté	3-4
Pénalité transport en blanc	4-5
Bonhomme à lunettes	5
Stationnement réservé pour les personnes handicapées	5-6
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,

Nous espérons que vous avez passé un bel été et que les variations climatiques ne vous ont pas incommodée.

Nous aimerions que vous puissiez au besoin nous téléphoner au **(450) 771-7723** dans le but de :

- Recevoir de vos commentaires et vos questions sur le service de transport adapté;
- Nous faire part de vos besoins et vos préoccupations en regard du transport adapté.

N'oubliez pas que vous pouvez également nous contacter pour avoir de l'information sur la réglementation du transport adapté et **être représenté ou accompagné pour**

faire une plainte en toute confidentialité.

Tarifification 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'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.



© Photo Marie-Christine Trottier

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

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 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 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.

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 évitent tout simplement d'utiliser le transport de peur de vivre des situations semblables. **Oui, il y en a.**

Pour conclure, nous invitons 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.

Bonhomme à lunettes



Le service du **Bonhomme à lunettes** est disponible tous les mercredis de 9 h à 11 h30, au 1195, rue St-Antoine à Saint-Hyacinthe. Pas besoin de prendre rendez-vous. Vous devez avoir en main la prescription de votre optométriste.

Avec la carte d'assurance maladie, l'examen est gratuit pour les moins de 18 ans et les plus de 65 ans une fois par année.

Pour un prestataire de l'aide sociale, le carnet médical mensuel indique si l'examen de la vue est couvert. En présentant son carnet et sa carte d'assurance maladie chez l'optométriste, la consultation est gratuite. Lors de la rencontre avec « **Bonhomme à lunettes** », apporter également votre formulaire pour les lunettes que vous pouvez commander au **Programme d'aide sociale ou du Programme de solidarité sociale** au 1-877-767-8773.

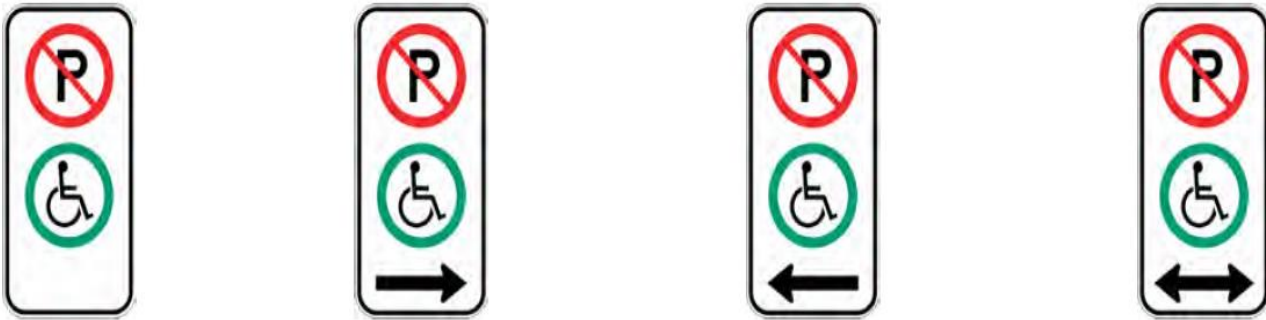
Lien : <https://www.bonhommealunettes.org/>

Stationnement réservé pour les personnes handicapées

Plusieurs personnes handicapées ou à mobilité réduite utilisent l'automobile ou d'autres véhicules adaptés pour leurs déplacements, mais leur limitation les empêche d'utiliser les stationnements réguliers.

Les stationnements pour les personnes handicapées sont différents. Leur largeur permet, entre autres, à une personne en fauteuil roulant de sortir le fauteuil de son véhicule ou à une personne âgée d'utiliser une marchette en sortant de son véhicule. De plus, leur localisation près des entrées permet un meilleur accès pour certaines personnes, pensons seulement à une personne en fauteuil roulant l'hiver qui doit « rouler » de son véhicule à l'entrée de l'hôpital et **l'on comprendra vite qu'on parle de droit et non d'un privilège.**

Les panneaux ci-dessous montrent la façon adéquate de signaler les espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées.



Au Québec, une vignette mobile **permet d'avoir accès** aux espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. Elle autorise toute personne handicapée, conducteur ou passager d'un véhicule, à utiliser ces espaces réservés. Ainsi, la vignette de stationnement est rattachée à la personne qui la détient, et non à son véhicule. Elle est donc valide que vous conduisiez le véhicule ou que vous en soyez le passager.

Les conditions pour obtenir la vignette sont que la personne qui en fait la demande vive une situation de handicap qui occasionne une perte d'autonomie ou risque de compromettre sa santé et sa sécurité lors de ses déplacements sur une distance qui ne nécessite pas l'utilisation d'un moyen de transport.

La personne doit fournir, dans certains cas, une évaluation médicale démontrant une incapacité d'une durée d'au moins six mois. Les professionnels de la santé qui peuvent remplir cette évaluation sont un éducateur spécialisé, un ergothérapeute, un infirmier, un médecin, un optométriste, un physiothérapeute et un psychologue.

Vous devrez payer les frais de cette évaluation, **s'il y a lieu**. Ces frais peuvent varier d'un professionnel de la santé à un autre. S'il y a des frais, ils peuvent être ajoutés au niveau de vos frais médicaux lorsque vous remplissez vos déclarations de revenus provinciales et fédérales.



Source : SAAQ

Le coût pour la délivrance, le renouvellement ou le remplacement (incluant le certificat d'attestation) de la vignette est de 18,60 \$.

La vignette de stationnement d'une personne handicapée, dont la situation de handicap est permanente, est valide pendant 5 ans. Des autocollants apposés sur la vignette précisent l'année et le mois d'expiration. Un avis de renouvellement vous est transmis au cours de l'année d'expiration de la vignette.

Pour obtenir de l'information ou obtenir le formulaire de demande pour la vignette de stationnement pour personnes handicapées :

<https://saaq.gouv.qc.ca/personnes-mobilite-reduite/obtenir-vignette-stationnement/>

Ou bien par téléphone : **1 800 361-7620**

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
Administrateur : Bernard Meunier
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 