

ACCÈS TRANSPORT

Regroupement Maskoutain des Utilisateurs du Transport Adapté



DANS CETTE ÉDITION

3 DÉCEMBRE, UNE FLEUR POUR NOS CHAUFFEURS.....	p.2
MOT DE LA PRÉSIDENTE.....	p.2
MOT POUR RIRE.....	p.2
MIEUX S'ORGANISER POUR PRÉVENIR LES "BLANCS".....	p.3-4
CAFÉ-RENCONTRE.....	p.5
CLIENTS MYSTÈRES.....	p.6
HEURES DE GRATUITÉ.....	p.6
USAGER OU ACCOMPAGNATEUR.....	p.6
RAPPEL CARTE POSTALE.....	p.7
TOURNÉE DES MILIEUX.....	p.7
APPELER AU TRANSPORT ADAPTÉ.....	p.7
CONGÉS NOËL AU RMUTA.....	p.7

SE PRÉPARER POUR LE TEMPS DES FÊTE... C'EST AUSSI PRÉVOIR...

♪ C'est l'bon temps d'en profiter, ça arrive rien qu'une fois par année ! ♪ En profiter c'est aussi prévoir que nos habitudes vont changer. Avez-vous des transports réguliers à annuler ? Avez-vous besoin d'un transport pour un party ? C'est le temps d'y penser, car la MRC aussi prendra congé.

Planifiez vos déplacements:

- Vous avez jusqu'au **23 décembre à midi** pour demander vos transports pour les **24-25-26-27 décembre** et jusqu'au

30 décembre à midi pour demander vos transports pour les **31 décembre, 1 et 2 janvier**.

- Pour annuler un transport, c'est toujours au minimum **1 heure d'avance** (pour éviter les blancs !).
- Des transports réguliers à annuler : vous pouvez le faire en bloc en demandant d'annuler vos transports de la **date "de fin"** à la **date "de reprise"**. C'est plus simple et ça évite les oublis !

3 DÉCEMBRE JOURNÉE INTERNATIONALE DES GENS EN SITUATION DE HANDICAP

Lors de notre café-rencontre du 19 novembre, les usagers ont rempli des cartes dans le cadre de l'initiative **"Une fleur pour nos chauffeurs"**.

L'idée c'est de remercier ces braves personnes qui permettent à nos usagers de mener une vie la plus normale possible. Il est facile de taper sur le clou et de nommer ce qui ne va pas, mais comme tout le monde, nos chauffeurs ont aussi parfois besoin d'une petite tape dans le dos pour les féliciter de leur bon travail. Ils pourraient avoir la vie plus facile en étant chauffeurs avec le transport régulier, mais ils ont choisi d'être



présents avec vous. Le 3 décembre, une petite délégation du RMUTA se rendra à la MRC pour remettre en main propre les cartes tout en essayant d'obtenir une couverture médiatique afin de renforcer le message que le transport adapté est un service essentiel dans la vie de nos membres.

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



Bonjour, chers(ères) membres,

Ce fût un réel plaisir de vous rencontrer lors de nos activités durant les derniers mois. C'est avec confiance que nous continuons notre mission, celle de défendre vos droits en tant qu'utilisateurs du transport adapté et d'écouter vos préoccupations.

Bientôt, nous tournerons la page afin de débiter une autre année. J'en profite pour vous souhaiter en mon nom et celui du conseil d'administration; «Un très joyeux Noël et une excellente année 2025», remplie de santé, joie, amour.

Au plaisir de vous rencontrer
Bien à vous,

Suzanne Couët



Le conseil d'administration

Denis Brillon, Jacqueline Marcoux, Suzanne Couët, Bernard Meunier, Cécile Langelier

LE MOT POUR RIRE

Pourquoi les canards sont-ils ponctuels ?

Parce qu'ils sont dans l'étang (les temps).

Comment appelle-t-on le festival des non-voyants ?

Le festival de Cannes

On nous a menti ! Il paraît que Mozart est mort ?! Pourtant quand j'ouvre mon frigo Mozzarella !

Charles conduit sa voiture. Un policier l'arrête car il roule vite. Le policier lui dit: "Papiers !"

Charles répond:

- "Ciseaux !"

MIEUX S'ORGANISER POUR PRÉVENIR LES "BLANCS"

Ah ces fameux transports en blanc, y a-t-il un sujet plus populaire que celui-là ? Malheureusement, la MRC y tient. Depuis que cette pénalité a été instaurée, il y a eu une baisse de 50% des gens qui « oublient » leur transport. Cet impact est majeur, car dites-vous bien, que si vous payez ne serait-ce que 3.50\$

pour votre transport, la MRC, de son côté, paie bien plus cher afin que vous puissiez vous rendre à bon port. Comme on n'a pas la possibilité d'empêcher les blancs, le mieux qu'on puisse faire, c'est encore de se structurer et de développer les « **bons réflexes** ».

➤➤➤ DES REPÈRES VISUELS ET AUDITIFS

Quel est l'endroit où vous êtes le plus souvent quand vous êtes à la maison ? Où sont consignés vos rendez-vous ? Sur un petit bout de papier qui s'égaré ? Dans un agenda que vous n'ouvrez qu'une fois par semaine ? Et si vous faisiez une place de choix à vos différents rendez-vous, par exemple bien en vue sur le frigo ou alors dans votre chambre ? L'idée, c'est que vous ne puissiez pas ignorer ou oublier vos rendez-vous. Des **post-it sur votre frigo** en ordre de date. Un **calendrier effaçable** sur le mur de votre chambre. Ce serait déjà un bon début.

Vous êtes un peu plus *technos*, utilisez le calendrier de **Google**

agenda (avec Gmail) ou celui de **Microsoft Outlook** (avec Hotmail et autres). Les deux vous permettent de régler un **rappel audio**. En le réglant, par exemple, 1h30 avant l'heure de votre transport, vous serez dans les temps pour l'annuler si vous avez un empêchement de dernière minute ou si vous ne vous sentez pas bien. De la même façon, si vous aviez prévu un transport de retour alors que vous faites une **activité agréable, mettez une alarme** sur votre montre ou votre cellulaire, ainsi, vous n'aurez pas à craindre que ce bon moment ne vous fasse oublier votre transport !



➤➤➤ DÉVELOPPER LES BONS RÉFLEXES

RENDRE LES NUMÉROS DE TÉLÉPHONE VISIBLES ET ACCESSIBLES : Avez-vous les numéros de la MRC bien visibles ? Simplifiez-vous la vie, accrochez-les près de vos rendez-vous ainsi, si vous devez annuler, vous n'aurez pas à vous casser la tête. Et dans le cas où une personne devrait annuler pour vous, il sera facile de lui dire « le numéro est écrit sur mon calendrier dans le bureau ».

RENDEZ-VOUS / INVITATION = RÉSERVATION :

Un rendez-vous, une opportunité pointe son nez, réservez le plus tôt possible votre transport avec la MRC. Si vous pouvez régler une alarme, tout de suite, 1h30 avant votre transport, faites-le pour ne

pas oublier. Sinon, écrivez au même endroit, l'heure à laquelle vous devriez régler une alarme. La clé du succès, c'est dans les habitudes qu'on prend. Mais... chut, c'est un secret 😊

CHANGEMENT DE PLANS = PENSER AU TRANSPORT :

Vos plans changent, votre rendez-vous est déplacé ou annulé, **RÉFLEXE # 1** : Annulez votre transport ou déplacez-le **TOUT DE SUITE !!!** N'attendez pas, vous risquez d'oublier !! Rappelez-vous que si vous aviez réservé votre transport pour l'allée et le retour, et

que vous ne les prenez pas, vous obtiendrez **2 blancs** ! Ça fait mal au portefeuille, ça vaut le coup d'y penser.



ÉCOUTER : Quand vous réservez votre transport, **ÉCOUTEZ BIEN** ce qu'on vous dit au téléphone. Les informations sont

répétées à plusieurs reprises (ex. votre transport est à 10h pour votre rendez-vous de 10h30 et le retour sera à 11h30 pour votre rendez-vous de 10h30). Ne soyez pas distrait durant cet appel, la plupart des erreurs sont des malentendus qui se produisent à ce moment-là.

PRÉVOYEZ VOTRE LENDEMAIN :

Dès que vous avez une chance, regardez ce que vous avez de prévu pour le lendemain. Pensez à mettre vos alarmes et pourquoi ne pas préparer vos choses tout de suite. Ce n'est pas au moment de votre rendez-vous qu'il sera temps de chercher cette sacrée mitaine qui est toujours égarée, les sacs d'épicerie perdus au fond du placard ou la requête médicale avalée par un tiroir... Évitez le stress et préparez vos

choses la veille pour le lendemain... y compris vos vêtements, pourquoi pas, si



vous êtes le genre qui est en retard parce qu'il ne sait jamais quoi mettre (c'est le cas de votre intervenant 😊).

PENSEZ AUX JOURS FÉRIÉS :

Il y a des mois dans l'année où nos habitudes changent. Prenez le temps de vous demander à l'avance, si vous ferez quelque chose de spécial pour Noël, Pâques ou la St-Jean-Baptiste. Ne vous faites pas prendre par surprise. Intéressez-vous

aux changements d'horaire à la MRC, à leurs congés. Il est possible que vous deviez réserver vos transports quelques jours à l'avance comme c'est le cas dans le temps des fêtes.



ÉDUCATION POPULAIRE - CAFÉ RENCONTRE DU 19 NOVEMBRE 2024

C'est 32 membres du RMUTA qui ont répondu présents à l'invitation de notre café-rencontre. Pour l'occasion, la Rôtisserie Excellence avait exceptionnellement accepté de prêter sa salle.

Si cette rencontre a eu tant de succès, c'est que nos membres se sont déplacés pour rencontrer Geneviève Muller, coordonnatrice au transport, qui venait écouter les expériences de ses usagers et les mettre au courant des dossiers sur lesquels elle travaille.

Mentionnons, dans un premier temps, la formation des chauffeurs qui est dorénavant obligatoire pour tous. S'ils ne la réussissent pas, ou ne la suivent pas, ils n'auront plus le droit de faire du transport adapté. Voilà qui devrait régler bien des problèmes ! De plus, à compter du 1er avril 2025, la flotte d'autobus passera à 14 véhicules. Espérons avec cela, faire face aux bris.

Finalement, un nouveau système de répartition fera son apparition cet hiver. Pour le moment, la MRC le teste, mais éventuellement, il permettra aux chauffeurs, qui travailleront dorénavant avec une tablette, de voir leurs routes se mettre à jour automatiquement et de recevoir une alerte s'ils oublient d'embarquer ou de débarquer un usager. Par ailleurs, ceux-ci pourront recevoir une notification par téléphone ou par texto pour les aviser du moment où leur transport arrivera. Peut-on espérer encore moins de "blancs" grâce à cette méthode ? Quoi qu'il en soit, il est possible que ce nouveau système puisse permettre de réduire le délai pour demander son transport ou l'annuler. Tous les espoirs sont permis !

SUJETS À LA UNE !

ROUTES ET DÉPLACEMENTS

Suite à des commentaires sur des trajets trop longs, ou illogiques, la MRC mentionne que ce problème pourra éventuellement se résoudre grâce au nouveau logiciel de répartition.

FAUTEUILS NON-ATTACHÉS

Le principal chauffeur concerné a été démis de ses fonctions au sein du transport adapté et la nouvelle formation obligatoire devrait mettre un terme à ce problème.

CHAUFFEURS ET CELLULAIRE

Les chauffeurs d'autobus n'ont le droit de parler au téléphone (oreillette) uniquement lorsqu'ils communiquent des informations confidentielles sur le dossier des usagers. Du côté des taxis, puisqu'il s'agit de leur seul moyen de communiquer avec la centrale, il est impossible de leur interdire d'avoir des conversations via leur oreillette.



Geneviève Muller

coordonnatrice au transport

INFOS EN RAFALE



CLIENTS MYSTÈRES RECHERCHÉS

Vous êtes perspicace, avez le sens de l'observation et la capacité à transmettre vos observations ? Vous souhaitez améliorer la qualité du transport adapté ? On a besoin de vous ! Devenez client mystère.

Prêt à mener une double-vie, prêt à vous cacher tel un Peter Parker ou un Clark Kent, consignait tout ce que vous observez dans l'ombre; c'est ce dont on a besoin !

Vous êtes membre du RMUTA, prenez le transport adapté au moins 2 fois par semaine et vous êtes prêt à remplir un questionnaire en ligne sur une base régulière, on est prêt à échanger vos services contre le remboursement d'une carte de transport, en échange de 5 évaluations, aux 3 mois.

Contactez Alex-David, au RMUTA, pour nous faire savoir que vous avez l'étoffe d'un client mystère.

HEURES DE GRATUITÉ EN TRANSPORT ADAPTÉ DANS ST-HYACINTHE

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

Un petit rappel concernant les heures de **gratuité** vous permettra de vous assurer du respect de celles-ci lors de vos déplacements. On vous rappelle que la gratuité est sur l'**HEURE DEMANDÉE** pour votre rendez-vous, et non l'heure à laquelle le transport arrive.

UN AUTRE RAPPEL

UN USAGER NE PEUT PAS ÊTRE UN ACCOMPAGNATEUR

Vous avez un collègue, un parent, un ami qui est aussi usager du transport adapté, il ne peut **PAS** être votre **accompagnateur**. Pour des raisons de sécurité et de logistique, il doit être inscrit dans le transport qu'il prendra.

Ça peut paraître étrange, mais ça le protégera et lui assurera d'avoir une belle place à vos côtés.

Donc pensez à donner aussi son numéro d'usager, quand vous planifierez votre transport à tous les deux.

ACTION CARTE POSTALE

Action de mobilisation!

Tout au long de l'année, nos membres seront invités à compléter des cartes postales (ou simplement à nous informer, nous compléterons la carte pour vous!). Ces cartes résumeront un événement que vous n'avez pas apprécié en transport adapté lors d'un déplacement. Ces cartes anonymes seront, à l'hiver 2025, transmises aux élus locaux afin de leur faire part des choses que les usagers n'aiment pas en transport adapté.



TOURNÉE DES MILIEUX



Afin de faire connaître le RMUTA et soutenir les usagers du transport adapté qui ne sont pas encore membre, nous avons débuté une tournée des divers milieux de vie présents à St-Hyacinthe. Pour le moment, quelques résidences ont reçu notre affiche ainsi que des objets promotionnels. Des visites de retour sont prévues afin de pouvoir écouter l'expérience de ces gens avec le transport. Vous voulez nous aider ? Faites-nous connaître là où vous habitez !

APPELER AU TRANSPORT ADAPTÉ

RETOUR SUR APPEL

(450) 774-2211

PLANIFIER UN TRANSPORT

(450) 774-8810 option 1

ANNULER UN TRANSPORT

(450) 774-8810 option 2

POUR DES QUESTIONS

(450) 774-8810 option 3

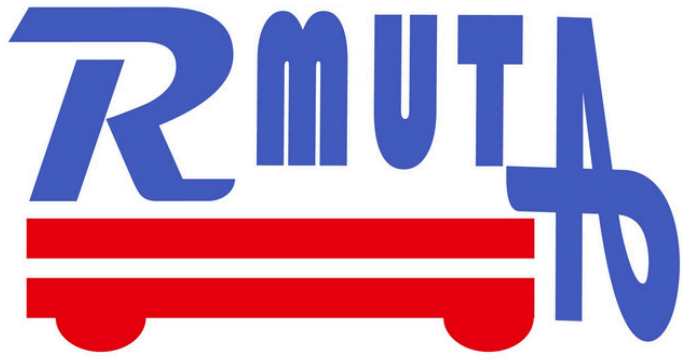
POUR LES CAS URGENTS

(450) 774-8810 option 4



HORAIRE DES FÊTES AU RMUTA

Le RMUTA prend une pause durant le temps des fêtes. Nos bureaux seront **fermés du 22 décembre au 4 janvier**. Durant cette période nous ne retournerons pas les appels. Au plaisir de vous retrouver en forme en janvier !



REGROUPEMENT MASKOUTAIN DES UTILISATEURS DU TRANSPORT ADAPTÉ



PAR TÉLÉPHONE

450-771-7723



PAR COURRIEL

rmuta@maskatel.net



NOTRE ADRESSE

1195, rue St-Antoine # 307
St-Hyacinthe

Des salles accessibles sont
disponibles au rez-de chaussée