

# RAPPORT ANNUEL 2024-2025



REGROUPEMENT DES USAGERS DE  
TRANSPORT ADAPTÉ DE  
LANAUDIÈRE

## TABLE DES MATIÈRES

<u>Mot de la présidente</u>	<u>2</u>
<u>Historique du RUTAL</u>	<u>3</u>
<u>Mission, valeurs et vision du RUTAL</u>	<u>3</u>
<u>Financement</u>	<u>3</u>
<u>Vie démocratique du RUTAL</u>	<u>4</u>
<u>Statistiques des services de transport adapté – Région Lanaudière</u>	<u>8</u>
<u>Services aux membres – Accueil, soutien et référence</u>	<u>9</u>
<u>Outils de communication</u>	<u>17</u>
<u>Participation sociale</u>	<u>18</u>
<u>Mobilisation – Représentation et dossiers traités</u>	<u>23</u>
<u>Concertation et dossiers traités</u>	<u>30</u>
<u>Consultations et partenariat</u>	<u>33</u>
<u>ANNEXE 1 – Motifs détaillés des plaintes</u>	<u>35</u>
<u>ANNEXE 2 – Lexique des acronymes</u>	<u>39</u>
<u>Plan d'action 2025-2026</u>	<u>42</u>

## Mot de la présidente

---

Chers membres et partenaires du RUTAL,

L'année écoulée a une fois de plus démontré l'importance de faire entendre la voix des usagers du transport adapté dans Lanaudière.

Parmi nos réalisations, nous avons complété d'importants travaux internes, notamment la finalisation de notre Politique des conditions de travail et la révision de nos règlements généraux, renforçant ainsi les bases de notre fonctionnement collectif.

L'équipe du RUTAL s'est aussi agrandie en janvier avec l'arrivée de Charles-Antoine, notre agent de communication et de développement. Son dynamisme, ses compétences et ses idées sont un véritable atout pour notre organisme. Il contribue déjà à donner un nouvel élan à nos projets et à renforcer notre rayonnement.

Nous sommes également fiers d'avoir mis en valeur notre formation en ligne. Pour en faciliter la promotion, nous avons créé un beau flyer promotionnel, un outil clair et accrocheur qui nous aidera à faire connaître cette formation auprès de nos transporteurs et partenaires, d'abord en Lanaudière, et, nous l'espérons, partout au Québec.

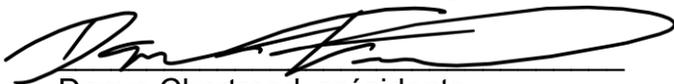
En parallèle, nous avons continué de défendre les droits des usagers face à la dégradation préoccupante des services. Avec nos alliés du secteur des personnes handicapées, nous avons organisé une conférence de presse pour dénoncer la situation et sensibiliser le public. Une manifestation est aussi prévue en mai 2025 devant les bureaux du premier ministre François Legault afin de porter notre message jusqu'aux instances décisionnelles, pour rappeler aux décideurs leur responsabilité envers les citoyens en situation de handicap.

Nous avons également participé à la consultation sur la Loi de l'OPHQ, pour faire valoir les besoins et les droits fondamentaux des personnes handicapées, tant sur le plan scolaire que professionnel et social.

Je tiens à remercier sincèrement les membres du conseil d'administration pour leur engagement, leur temps et leur précieuse contribution tout au long de l'année. Et je souhaite adresser un remerciement tout spécial à Natalie, notre directrice, qui est au cœur de nos actions. Sa passion, sa rigueur et sa présence constante permettent au RUTAL d'avoir un réel impact.

Ensemble, poursuivons le travail. Parce qu'un transport adapté, accessible et humain n'est pas un luxe, mais un droit.

Merci et bonne Assemblée générale Annuelle.



Danye Chartrand, présidente

## Historique du RUTAL

---

C'est au cours des années 80 que les services de transport adapté se sont mis en place au Québec. Dans la région de Lanaudière, le premier service à voir le jour en 1982 fut le Transport Adapté Joliette Métropolitain (TAJM), suivi par l'instauration de six autres transports adaptés dans la région.

Au tournant des années 90, lors de réunions rassemblant des utilisateurs de différents services de transport adapté du territoire lanauchois, est apparue la nécessité d'avoir un regard plus régional du transport adapté dans Lanaudière. Les utilisateurs ont alors exprimé le besoin de s'unir et de mettre en place un organisme régional pour défendre leurs droits.

Le 6 juin 1997 naissait le Regroupement des Usagers de Transport Adapté de Lanaudière (RUTAL), officiellement constitué et doté de ses statuts. Il représente actuellement les quelque 8 500 utilisateurs des cinq (5) services de transport adapté du territoire lanauchois.

## Mission, valeurs et vision du RUTAL

---

Le RUTAL a pour mission de promouvoir et défendre les droits individuels et collectifs des utilisateurs du transport adapté dans la région de Lanaudière. En partenariat avec divers acteurs, il travaille à l'amélioration et au développement des cinq (5) services de transport adapté de la région, afin d'assurer aux personnes handicapées l'accès à des services de transport sécuritaires, de qualité, fiables et répondant à leurs besoins spécifiques.

Le RUTAL réalise sa mission et atteint ses objectifs en se fondant sur une approche caractérisée par le partenariat, la concertation et l'action. Au fil du temps, il affine cette approche à travers sa dynamique associative, ses collaborations, échanges, positions et orientations. Il se base sur quatre valeurs fondamentales : l'intégrité, le respect, l'inclusion et la solidarité. Ces valeurs guident le fonctionnement et les méthodes de travail du RUTAL.

Le RUTAL vise à rassembler des membres engagés et être reconnu par les utilisateurs du transport adapté, les associations et organismes concernés par le transport adapté, et le grand public comme un acteur majeur de la mobilité des personnes handicapées de la région de Lanaudière. Il s'engage à promouvoir l'inclusion de ces personnes en facilitant leur participation sociale par l'accès à des services de transport adapté répondant à leurs besoins, ainsi que par un réseau de transport régulier accessible à tous.

## Financement

---

### SECRÉTARIAT À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME ET AUX INITIATIVES SOCIALES

Nous tenons à remercier le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, pour son soutien financier dans la défense de droits des usagers du transport adapté de la région

de Lanaudière et la réalisation de nos activités relatives à notre mission. Nous remercions également le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) pour l'administration du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome, qui assure que des sommes soient consacrées à l'action communautaire.

## Vie démocratique du RUTAL

CONSEIL D'ADMINISTRATION – 2024-2025	
Danye Chartrand   Présidente	<b>Utilisatrice – MRC de Joliette</b>
Yves Laurin   Vice-président	Association des personnes handicapées physiques et sensorielles secteur Joliette (APHPSSJ) <b>Utilisateur – MRC de Joliette</b>
Lynn Valcourt   Trésorière	La Rose Bleue Association des personnes handicapées Les Moulins <b>MRC Les Moulins</b>
Stéphanie Labelle   Secrétaire	L'Entraide pour la déficience intellectuelle du Joliette métropolitain <b>Utilisatrice – MRC de Joliette</b>
Isabelle Grenier   Administratrice	Association des personnes handicapées Matawinie <b>MRC Matawinie</b>
Patrice Simard   Administrateur	<b>Utilisateur – MRC de Matawinie</b>
Christian Venne   Administrateur	Association des personnes handicapées visuelles de Lanaudière (APHVL) <b>Utilisateur – MRC de Joliette</b>

### Postes au Conseil d'administration

Cette année, sept (7) postes sur une possibilité de neuf (9) ont été pourvus au sein du conseil d'administration.

## Réunions

Les administrateurs et administratrices ont veillé à la saine gestion de l'organisme en tenant **onze (11) rencontres cette année** :

- 30 avril 2024
- 9 mai 2024 (C.A. spécial)
- 28 mai 2024
- 19 juin 2024
- 2 juillet 2024 (C.A. spécial)
- 9 octobre 2024
- 6 novembre 2024
- 11 décembre 2024
- 16 janvier 2025
- 19 février 2025
- 18 mars 2025

## PERMANENCE

### Direction

Natalie Savard (temps plein – 40 h / semaine)

### Agent de communication et de développement

Charles-Antoine Morissette (temps partiel – 28 h / semaine) – **entrée en poste le 13 janvier 2025**

### Recherche de candidatures

Cette année, nous avons poursuivi activement nos efforts de recrutement pour pourvoir le poste d'agent.e de communication et de développement, en diffusant notre offre d'emploi sur plusieurs plateformes spécialisées. À l'issue du processus d'entrevues, **nous avons eu le plaisir d'accueillir M. Charles-Antoine Morissette au sein de notre équipe**. Ses compétences correspondent parfaitement aux exigences du poste, et nous apprécions déjà la qualité de son travail et ses premières réalisations. Après plusieurs démarches infructueuses, nous avons enfin trouvé notre perle rare.

## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2024

**Le 25 juin 2024, le RUTAL a tenu sa 27e Assemblée générale annuelle (AGA), précédée exceptionnellement d'une Assemblée générale extraordinaire (AGE) pour ratifier les modifications aux règlements généraux.**

Quinze (15) personnes, dont des représentants d'associations de personnes handicapées, d'organismes et des utilisateurs du transport adapté de Lanaudière, y ont participé. Les documents relatifs à l'AGA et l'AGE, incluant un tableau des modifications proposées, avaient été transmis à l'avance, avec l'avis de convocation.

Lors de l'AGA, le rapport des réalisations 2023-2024, les prévisions budgétaires, le plan d'action et le bilan financier au 31 mars 2024, présenté par Mme Julie Germain, CPA, ont tous été adoptés. Des prix de présence ont également été remis aux participant.e.s.

Quelques commentaires recueillis des membres :

- Un gros merci au Conseil d'administration !
- Je suis ravie qu'il y ait un organisme comme le vôtre, des gens qui soutiennent les utilisateurs d'exo dans leur frustration.
- Bravo ! Nous allons tous travailler ensemble, afin de trouver des solutions aux problèmes vécus avec le transport adapté.

## MEMBRARIAT

Être membre du RUTAL, c'est vouloir être informé des droits des utilisateurs et contribuer à l'amélioration des services de transport adapté dans Lanaudière, afin qu'ils répondent aux besoins des personnes en situation de handicap. C'est aussi faire partie d'un mouvement collectif, avoir une voix dans les décisions qui nous concernent et accéder à des outils et des ressources utiles.

Au 31 mars 2025, le RUTAL comptait :

- **Vingt-deux (22) membres associatifs** locaux, supralocaux et régionaux (organismes comptant eux-mêmes de 100 à plus de 200 membres)

Le RUTAL a accueilli **un nouveau membre associatif, cette année** :

- Association des personnes handicapées de Brandon
- **Quarante-trois (43) membres individuels** (usagers ou parents d'usagers), tous répartis sur les six (6) municipalités régionales de comté (MRC) de la région de Lanaudière

Le RUTAL est membre de plusieurs organismes, tant sur le plan local que régional et provincial :

- Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ)
- Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées (AQLPH)
- Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Lanaudière (ARLPHL)
- Centre d'Éducation populaire l'Académie populaire (CÉPAP)
- Table de concertation régionale des associations de personnes handicapées de Lanaudière (TCRAPHL)
- Table régionale des organismes communautaires autonomes de Lanaudière (TROCL)

## RÉVISION DES RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX – RUTAL

**Nous avons complété la révision de nos règlements généraux**, soutenus par les services d'une avocate, une démarche essentielle pour assurer une gouvernance qui reflète les réalités actuelles de notre organisme ainsi que les meilleures pratiques. Cette révision était devenue nécessaire afin de clarifier certains articles, moderniser notre fonctionnement et favoriser la participation des membres.

**La première phase** de cette révision a porté sur le chapitre 5 : **Conseil d'administration**, qui a été adopté le 9 mai 2024. Les modifications ont ensuite été **ratifiées** lors de l'Assemblée générale extraordinaire (**AGE**) du **25 juin 2024**.

**Les travaux se sont ensuite poursuivis sur les autres chapitres** des règlements généraux. Cette deuxième phase de révision a été complétée cette année. Les modifications proposées seront présentées pour ratification lors d'une prochaine Assemblée générale extraordinaire.

## POLITIQUE DE CONDITIONS DE TRAVAIL – RUTAL

En février 2024, le RUTAL avait entrepris la mise à jour de sa Politique sur les conditions de travail, avec l'accompagnement d'une consultante. **Les travaux ont été finalisés cette année et la politique a été adoptée par le conseil d'administration le 30 avril 2024.**

Cette actualisation visait à aligner la politique sur les normes du travail actuelles tout en offrant de meilleures conditions au personnel, tant à temps plein qu'à temps partiel. Elle a notamment servi de référence lors de l'embauche d'un nouvel agent de communication et de développement en janvier 2025.

## FORMATIONS – MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ÉQUIPE DU RUTAL

Certaines formations ont été suivies cette année par des membres du conseil d'administration et l'équipe du RUTAL :

- ☞ Le 16 avril 2024, Danye Chartrand (présidente), Lynn Valcourt (trésorière) et Natalie Savard (directrice) ont reçu la **formation WordPress** de l'entreprise Ekloweb. Nous pourrions dorénavant mettre à jour notre site Web, à notre guise.
- ☞ Le 24 octobre 2024, le **RUTAL a assisté en visioconférence à la formation *S'adapter pour interagir* de l'entreprise Via Prévention**, destinée aux membres de l'UTACQ. La présentation, sous forme de PowerPoint et peu interactive, offrait un contenu limité, avec une emphase disproportionnée sur les comportements agressifs des usagers. Aucun outil concret n'a été proposé pour appuyer les chauffeurs dans leurs interactions. À l'inverse, notre formation en ligne *Attitudes et approches en transport adapté* se distingue par sa qualité, la richesse de son contenu et ses capsules vidéo. Nous pouvons en être fiers.

- ☞ Les 28 et 29 janvier 2025, les 2 employés du RUTAL ont suivi la **formation Secourisme en milieu de travail**, conformément aux exigences de la CNESST.

## Statistiques des services de transport adapté – région Lanaudière

La mise à jour du tableau régional des services de transport adapté repose sur la collaboration des cinq (5) directions concernées. Chaque année, le RUTAL recueille auprès de celles-ci les rapports statistiques et financiers. L'obtention de ces données peut parfois être affectée par certains délais, mais **ce processus demeure essentiel pour suivre l'évolution des services, particulièrement en ce qui a trait au nombre de personnes admises et de déplacements réalisés.**

Au 31 décembre 2024, **8 092 personnes étaient admises aux services** de transport adapté et **un total de 370 573 déplacements a été effectué.** Les données indiquent une **baisse du nombre de personnes admises**, principalement en raison de la fermeture de plusieurs dossiers par certains services. Par ailleurs, le **nombre total de déplacements a augmenté de 9,10 %** par rapport à l'année précédente. À l'exception du service de transport adapté de la MRC de Montcalm, qui a connu une diminution de ses déplacements, tous les autres services ont connu une hausse. **La plus forte augmentation est observée chez exo**, avec 24 367 déplacements de plus qu'en 2023.

SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ RÉGION DE LANAUDIÈRE	Année 2024		Année 2023		Année 2022	
	Personnes admises	Déplacements	Personnes admises	Déplacements	Personnes admises	Déplacements
MRC de D'Autray	775	25 715	824	24 620	825	21 115
MRC de Joliette	2 652	80 792	2 344	76 482	2 045	62 591
MRC de Matawinie	983	25 126	965	22 738	947	18 908
MRC de Montcalm	885	19 647	760	20 876	698	15 612
Exo	2 797	219 293	3 563	194 926	3 263	155 373
<b>TOTAL</b>	<b>8 092</b>	<b>370 573</b>	8 456	339 642	7 766	273 599

**Voici les effectifs véhicules**, selon leur type, pour les cinq (5) services de transport adapté – **Année 2024** :

### **Transport adapté MRC D’Autray**

Fourgonnette adaptée : **4** (année 2023 : 3)  
Fourgonnette régulière : **4** (année 2023 : 4)  
Berline : **5** (année 2023 : 7)

### **Transport adapté MRC Joliette**

Autobus : **0** (année 2023 : 1)  
Minibus : **8** (année 2023 : 6)  
Fourgonnette adaptée : **4** (année 2023 : 4)  
Fourgonnette régulière : **11** (année 2023 : 9)  
Fourgon : **2** (année 2023 : 1)  
Fourgon adapté : **1** (année 2023 : 0)

### **Transport adapté MRC Matawinie**

Fourgonnette adaptée : **5** (année 2023 : 5)  
Fourgonnette régulière : **8** (année 2023 : 7)  
Berline : **4** (année 2023 : 3)

### **Transport adapté Montcalm**

Minibus : **7** (année 2023 : 7)  
Fourgonnette adaptée : **1** (année 2023 : 3)  
Fourgonnette régulière : **2** (année 2023 : 2)  
Berline : **7** (année 2023 : 7)

### **Transport adapté d’exo**

Minibus : **13** (année 2023 : 13)  
Microbus : **3** (année 2023 : 3)  
Fourgonnette adaptée : **8** (année 2023 : 8)  
Berline : **48** (année 2023 : 48)

## **Services aux membres – Accueil, soutien et référence**

---

Le RUTAL a reçu des centaines d’appels de personnes ayant besoin de soutien et d’aide diversifiée. L’organisme a répondu présent en offrant de l’information pertinente, une écoute active et bienveillante à la suite d’incidents survenus dans le cadre du transport adapté, et en jouant, au besoin, un rôle d’intermédiaire entre les usagers et les services de transport.

Le RUTAL a également coordonné des déplacements inter-MRC dans le cadre du service *Voyagez sans frontières dans Lanaudière*, apporté son aide à la rédaction de plaintes et de demandes de dérogation, accompagné des personnes dans leur démarche d'admission au transport adapté, et orienté certaines d'entre elles vers des ressources plus appropriées à leur situation.

## PLAINTES ET COMMENTAIRES

Le RUTAL joue un rôle essentiel dans l'écoute et le soutien des usagers du transport adapté de la région de Lanaudière. Nous accueillons leurs préoccupations, recueillons les informations sur les incidents, rédigeons des plaintes et intervenons auprès des services concernés, assurant un accompagnement complet tout au long du processus.

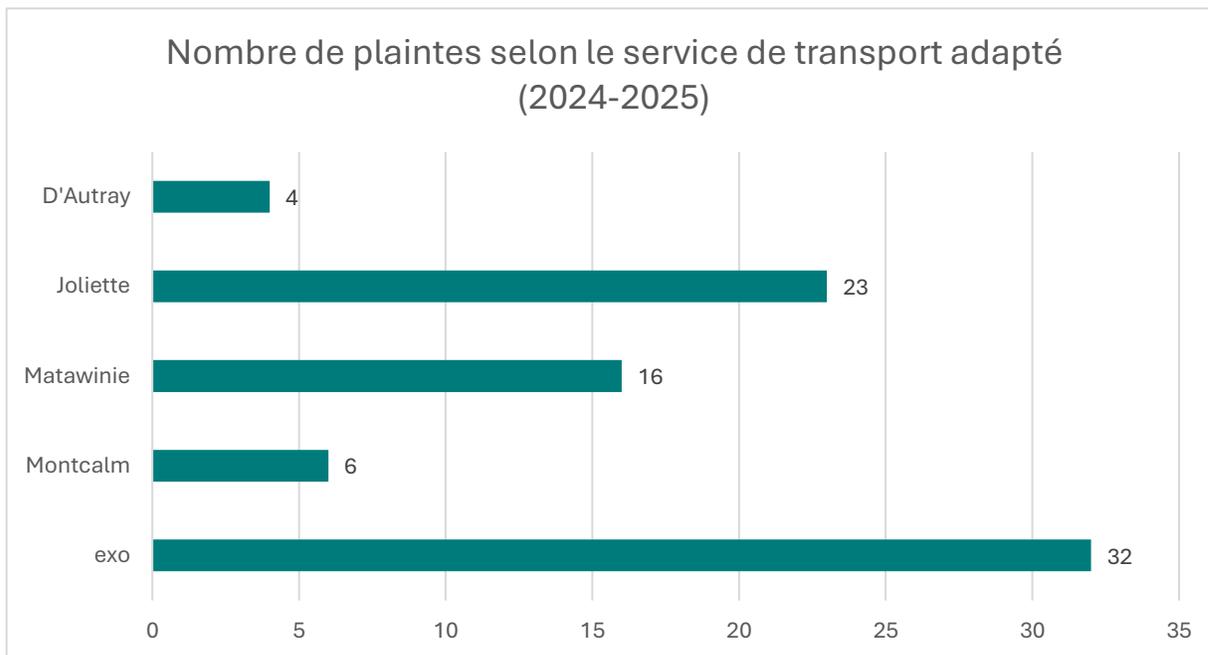
**Chaque semaine, nous recevons des appels provenant d'une grande diversité d'acteurs du milieu** : usagers, proches, organismes communautaires, intervenants du CISSSL, ressources intermédiaires et familles d'accueil. Leurs témoignages mettent en évidence les défis quotidiens liés au transport adapté.

Au cours de l'année, **le RUTAL a soutenu de nombreuses personnes dans leurs démarches de plaintes**. Nous remercions sincèrement celles et ceux qui ont fait preuve de courage en revendiquant leurs droits. Cependant, **face à la dégradation persistante des services, un sentiment de découragement s'est manifesté et moins de plaintes formelles ont été déposées**. Plusieurs usagers préfèrent désormais simplement nous rapporter les incidents vécus, sans aller jusqu'à formuler une plainte officielle.

Pourtant, malgré les craintes de représailles ou la perception d'une absence de résultats concrets, il demeure essentiel de signaler les problèmes. Chaque plainte constitue une preuve concrète des situations problématiques à corriger. Les usagers sont nos yeux sur le terrain, et leurs doléances permettent de rendre visibles des situations souvent ignorées par les gestionnaires des services. Leur voix est précieuse pour faire évoluer les choses.

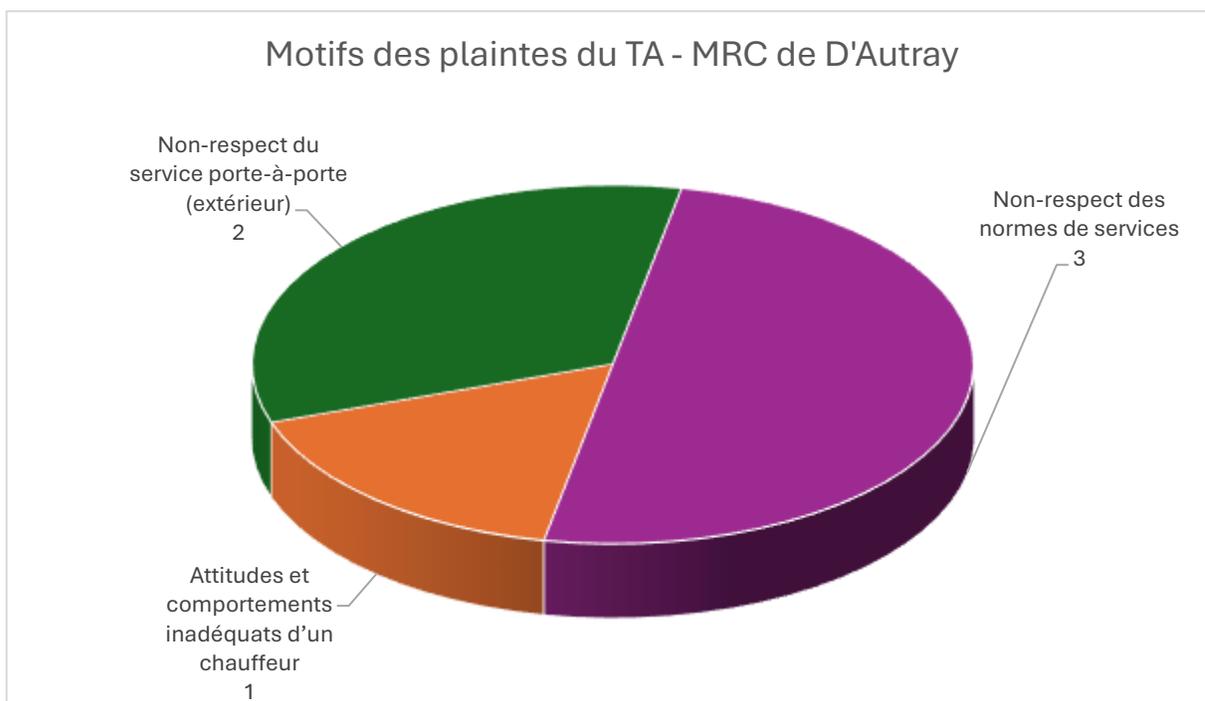
**Quatre-vingt-une (81) plaintes écrites** (lettres, courriels) ont été déposées auprès des différents services de transport adapté par le RUTAL et certains de ses membres. Il convient de rappeler que de nombreux usagers et organismes adressent également des plaintes par téléphone ou courriel directement aux services de transport adapté, sans que nous en soyons systématiquement informés.

Voici le **tableau** présentant le nombre de plaintes selon le service de transport adapté de la région :

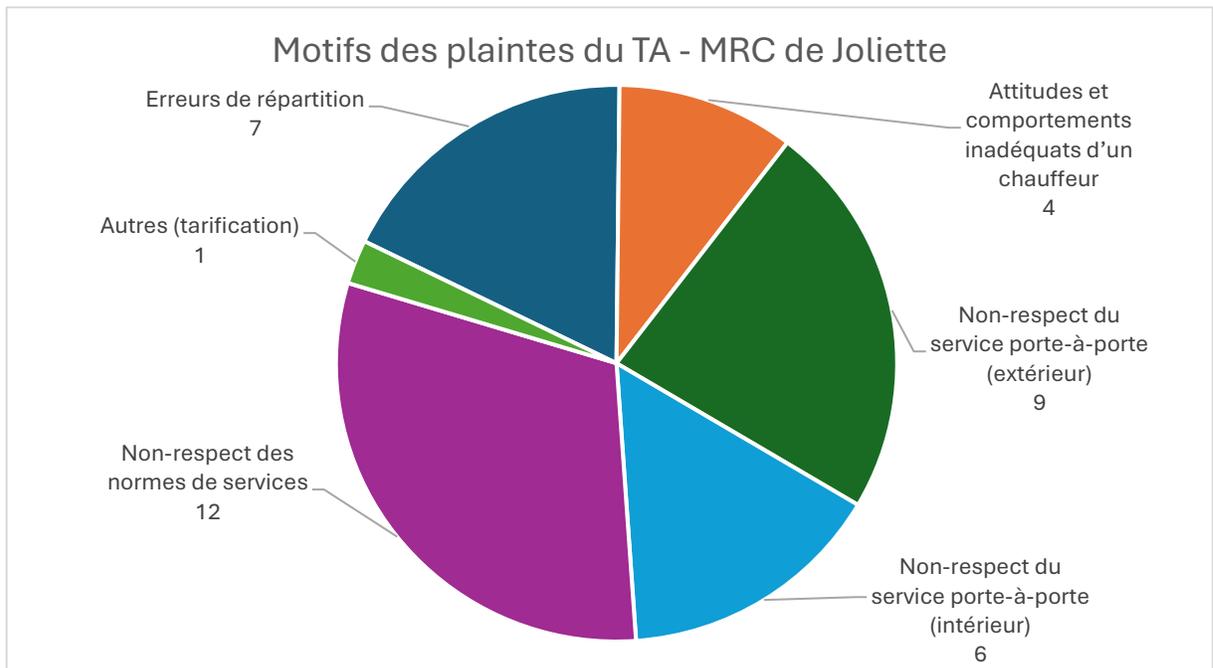


Voici les graphiques illustrant les motifs des plaintes reçues cette année, selon le service de transport adapté :

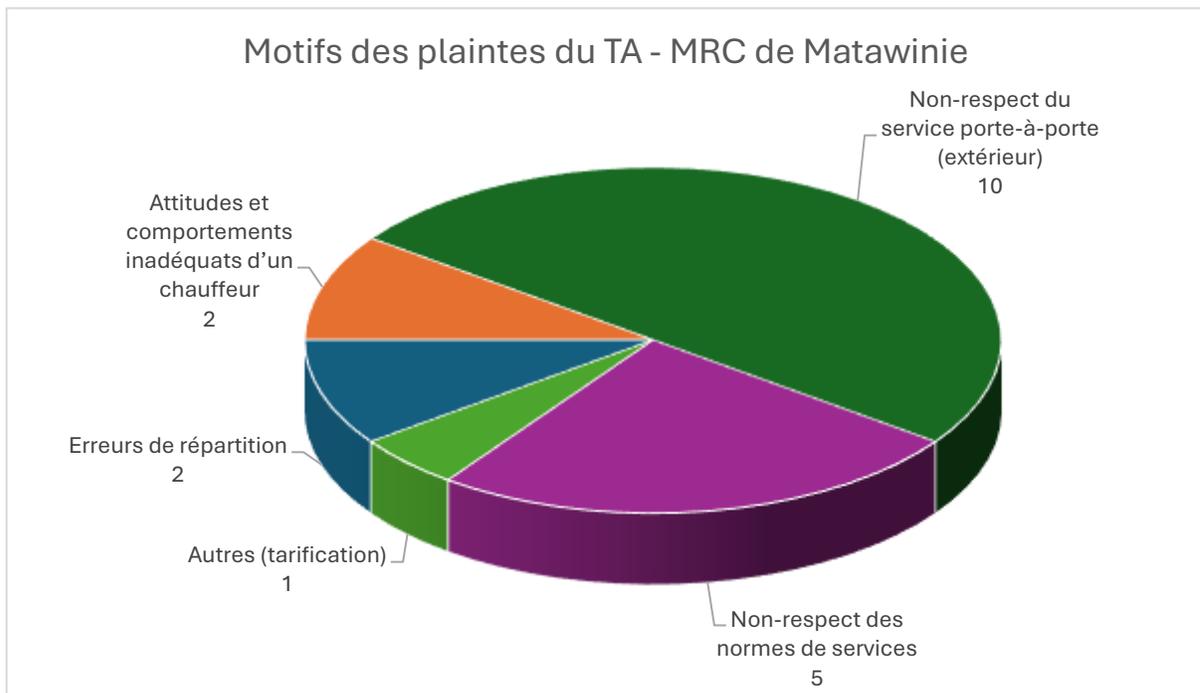
### Transport adapté MRC de D'Autrain



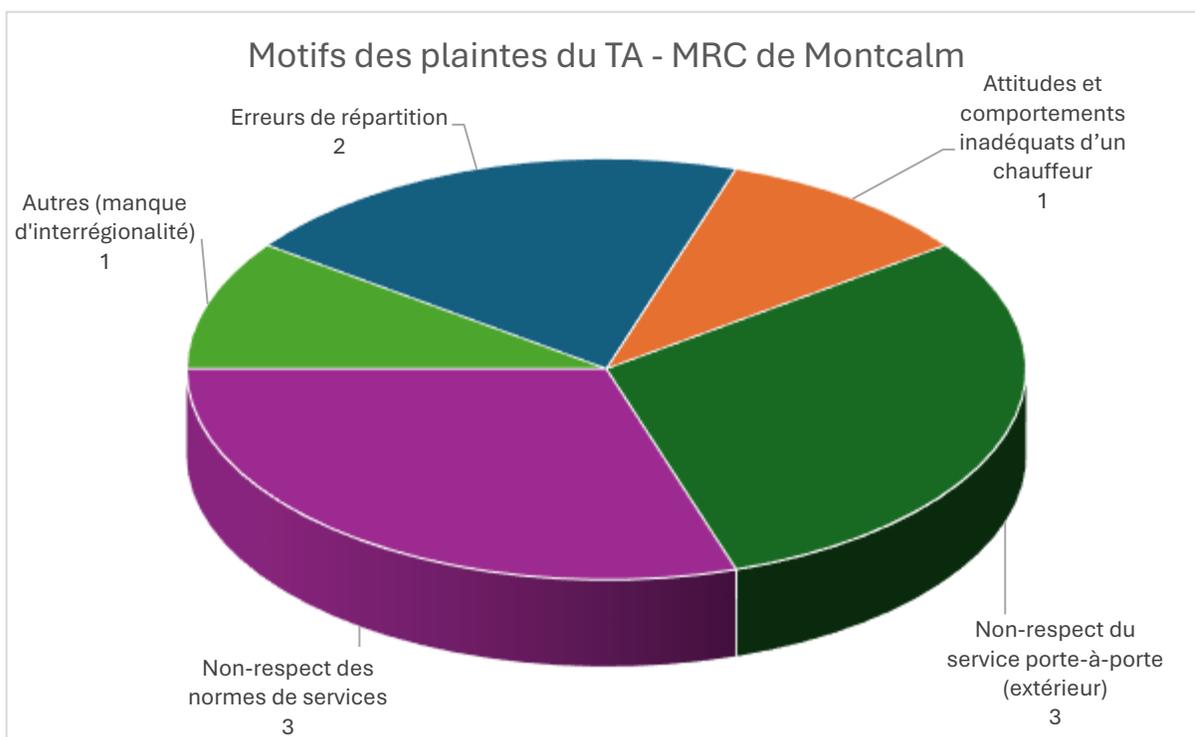
## Transport adapté MRC de Joliette



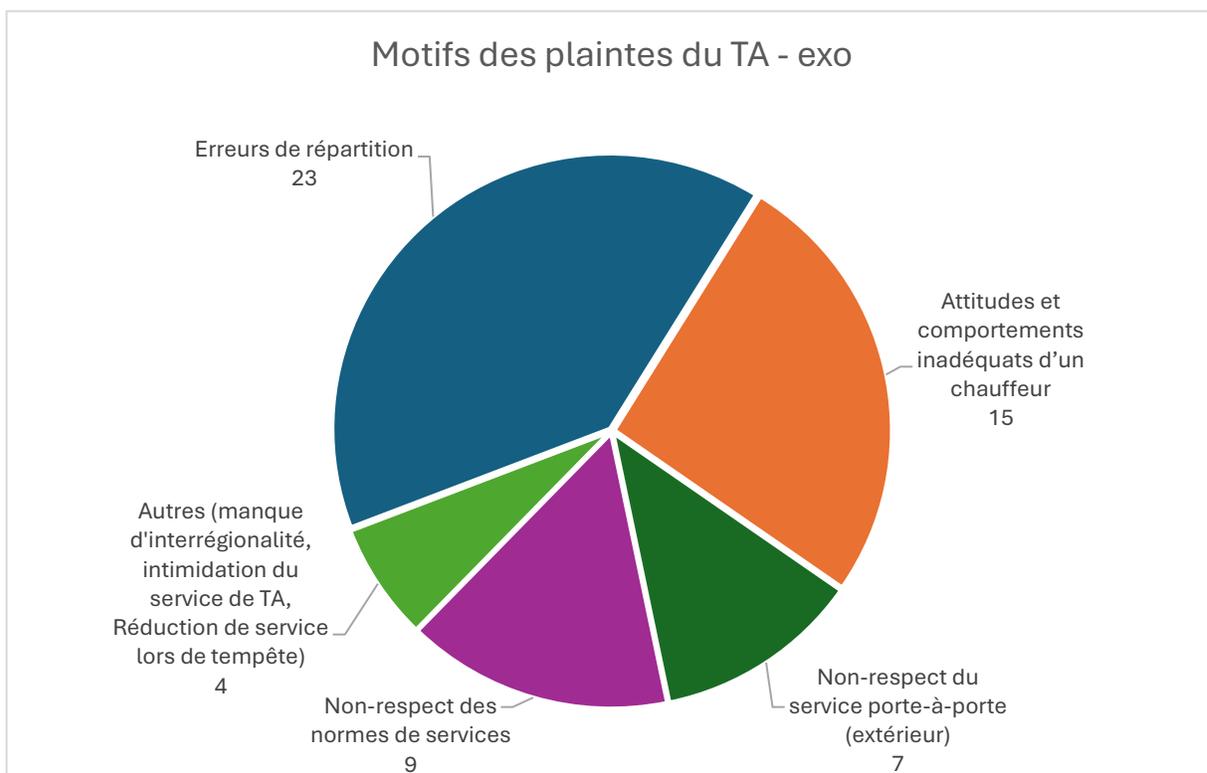
## Transport adapté MRC de Matawinie



## Transport adapté MRC de Montcalm



## Transport adapté MRC exo



## BONIFICATIONS DES SERVICES

Le seul service de transport adapté à avoir apporté quelques bonifications cette année est **celui d'exo**.

### Réservation 7 jours sur 7

Depuis le 27 mai 2024, **exo offre aux usagers du transport adapté la possibilité de réserver leurs déplacements la veille, avant 16 h, et ce, tous les jours de la semaine, du lundi au dimanche**. Cette mesure vise à offrir davantage de flexibilité aux personnes qui utilisent ce mode de transport.

### Ligne prioritaire pour urgences

Depuis le 27 mai 2024, **exo a instauré une ligne prioritaire destinée aux organismes et intervenants œuvrant auprès des usagers du transport adapté**. Cette ligne permet de traiter plus efficacement les situations urgentes en communiquant directement avec le personnel opérationnel d'exo. Des problèmes ont toutefois été signalés, et exo travaille actuellement à les résoudre.

## DÉPLACEMENTS URGENTS – VOYAGEZ SANS FRONTIÈRES DANS LANAUDIÈRE

**L'absence d'une interrégionalité en transport adapté restreint la mobilité des personnes handicapées à l'intérieur de leur MRC**. Pendant ce temps, les usagers ambulants bénéficient de circuits régionaux leur permettant de circuler à travers la région, voire jusqu'à Montréal. Cette iniquité, qui perdure depuis des années, entraîne des **répercussions majeures** : pertes d'opportunité d'emploi, difficultés d'accès aux soins de santé, à la formation, à la vie sociale, culturelle et communautaire, ainsi qu'à des logements adaptés.

Le RUTAL poursuit ses démarches auprès du gouvernement afin d'obtenir la mise en œuvre d'une interrégionalité permanente en transport adapté. Par notre service ***Voyagez sans frontières dans Lanaudière***, nous recueillons des témoignages et des données concrètes pour appuyer cette demande. Ce service permet de soutenir des usagers dans leurs besoins de déplacements inter-MRC urgents, en coordonnant des transports avec des compagnies de taxi.

Cette année, **la MRC de Matawinie a démontré une ouverture encourageante en collaborant à certains de ces déplacements**. Par ailleurs, **une demande d'aide financière sera déposée l'an prochain aux députés régionaux dans le cadre du programme de soutien à l'action bénévole (PSAB)**, afin de sensibiliser davantage les élus aux enjeux liés à cette inaccessibilité.

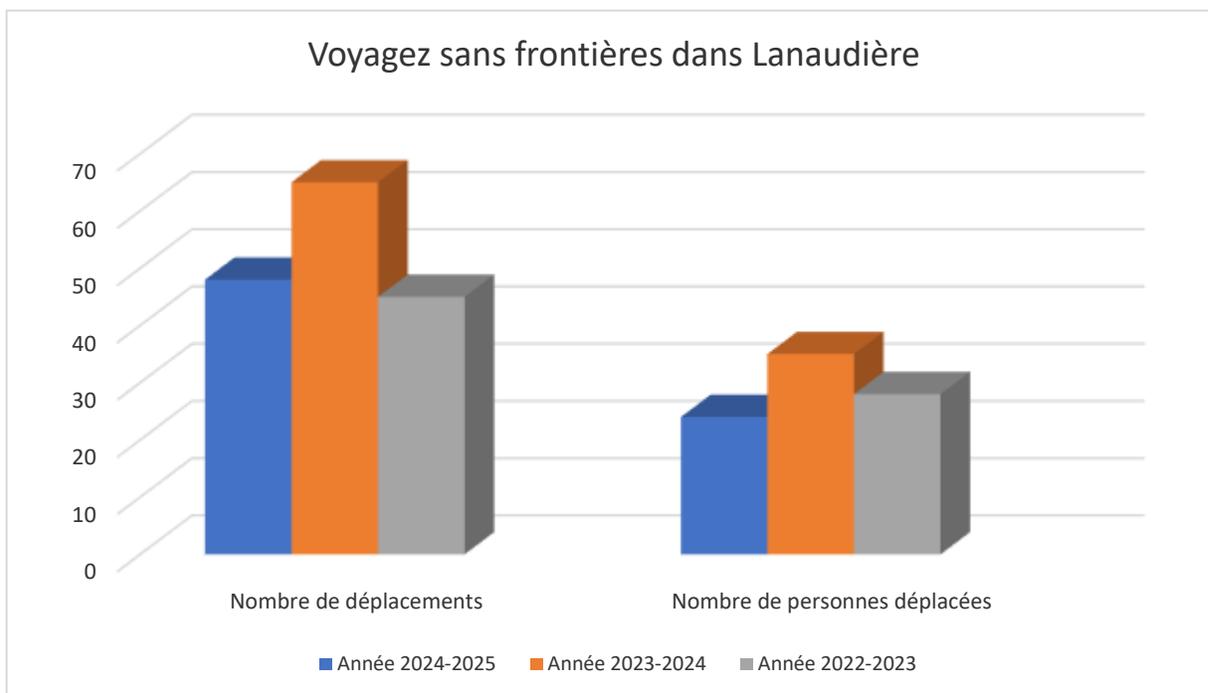
Voici les motifs des déplacements effectués cette année :

- Soins de santé
- Réparations d'une aide à la mobilité
- Funérailles
- Mariage

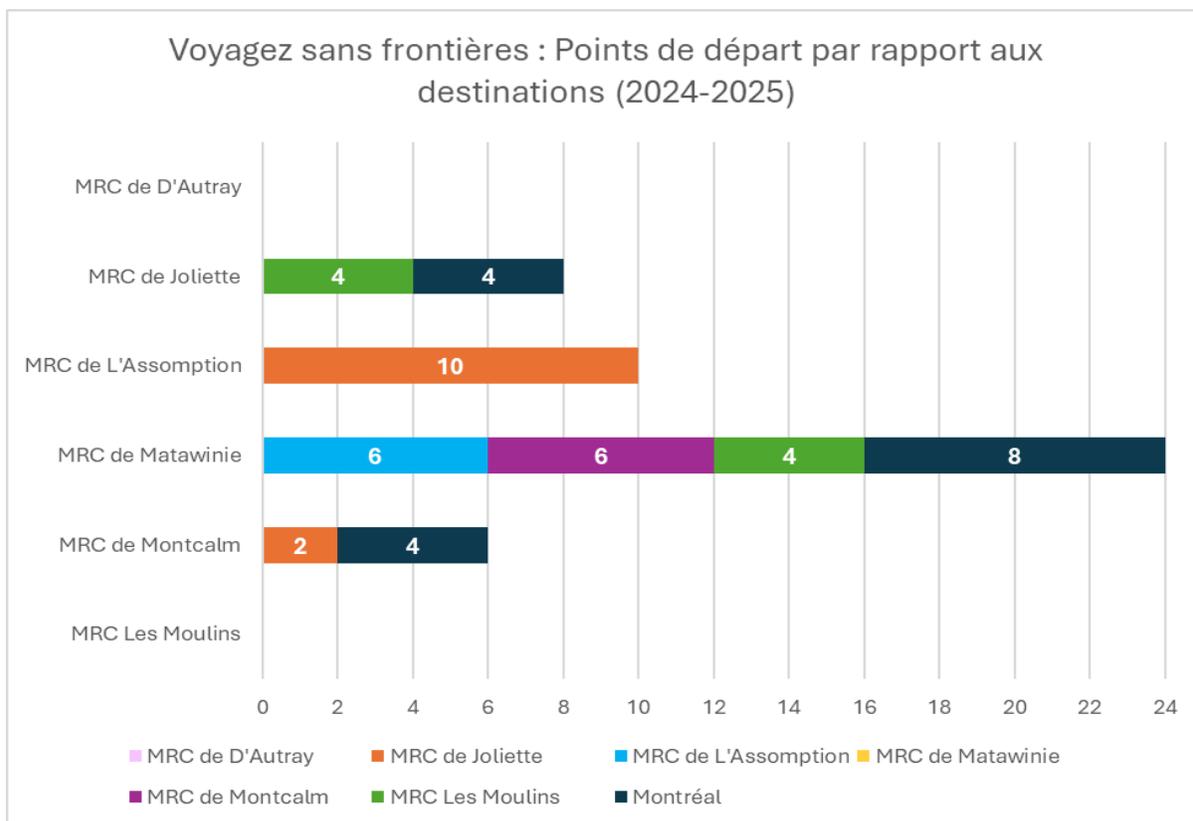
Cette année, **48 déplacements ont été effectués par 24 personnes, accompagnées de 10 aidants**. Il s'agit d'une diminution par rapport à l'an dernier, qui s'explique principalement par la décision du conseil d'administration de resserrer les critères d'admissibilité des déplacements, en ce qui concerne les motifs et les dessertes.

	Année 2024-2025	Année 2023-2024	Année 2022-2023
Nombre de déplacements (aller ou retour)	48	65	45
Nombre de personnes déplacées	24	35	28
Nombre d'accompagnateurs	10	14	6

Voici les **graphiques illustrant l'évolution du nombre de personnes déplacées et du nombre de déplacements effectués** dans le cadre de *Voyagez sans frontières* dans Lanaudière, de l'année 2022-2023 à l'année 2024-2025 :



Voici la répartition des déplacements effectués cette année selon les territoires de MRC, et vers Montréal :



### Objet promotionnel

Pour aider au financement des déplacements régionaux effectués dans le cadre de *Voyagez sans frontières dans Lanaudière*, le RUTAL a un objet promotionnel, spécifique à ces déplacements urgents. Il s'agit d'un parapluie à l'effigie du logo du RUTAL qui symbolise « être à l'abri des frontières ».



## Outils de communication

---

Le RUTAL dispose de plusieurs outils de communication afin de mieux informer et mobiliser ses membres et partenaires.

### Site Internet

Depuis le 5 avril 2024, **le RUTAL dispose d'un site Internet accessible entièrement revu et bonifié** (rutalanaudiere.com). Conçu comme un outil d'information collectif, ce site propose un environnement structuré, convivial et riche en contenu. Il permet notamment de remplir divers formulaires en ligne (plaintes, commentaires, adhésions), de consulter nos formations, d'accéder à nos publications (actualités, communiqués, revue de presse, rapports), ainsi qu'à de nombreuses ressources (politiques, lois, règlements, guides, études). La fonction de recherche par thème ou catégorie facilite l'accès à l'information pertinente. **Dès l'an prochain, une section réservée à nos membres viendra enrichir cette plateforme**, en créant un espace rassembleur et collaboratif.

Notre site joue également un **rôle important dans la visibilité** de notre organisme. **Plusieurs personnes qui ne connaissaient pas le RUTAL, nous ont découverts en ligne** et ont communiqué avec nous à la suite de leur visite.

### Chaîne YouTube

Notre chaîne YouTube (youtube.com/@leRutal) présente des capsules mettant en lumière des témoignages d'utilisatrices et utilisateurs ainsi que nos actions de mobilisation. **Deux (2) nouvelles capsules ont été mises en ligne cette année, dont celle captant les moments forts de la conférence de presse du 3 décembre 2024**, soulignant les enjeux du transport adapté à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées. Notre chaîne continuera de s'enrichir régulièrement de nouveaux contenus liés à nos services.

### Page Facebook

Notre page Facebook (facebook.com/RUTA Lanaudière), **plus régulièrement alimentée cette année**, s'est imposée comme un canal de communication essentiel.

Elle nous permet de diffuser rapidement de l'information pertinente, de sensibiliser un large public à nos enjeux et de mettre en lumière nos actions sur le terrain. Grâce à sa portée, elle renforce notre rayonnement, y compris auprès des acteurs politiques, et soutient nos efforts de représentation.

Nous vous invitons à explorer toutes ces plateformes pour rester informés et connectés avec le RUTAL !

### Dépliant du RUTAL

Dans le cadre de ses efforts de sensibilisation et de visibilité, **le RUTAL a fourni ses dépliants promotionnels aux services de transport adapté des MRC de Joliette et**

**de Matawinie**, afin qu'ils soient remis aux nouveaux usagers lors de leur demande d'admission. En 2024, **ce sont 457 nouvelles personnes** du transport adapté **de la MRC de Joliette** et **190 de la MRC de Matawinie** qui ont ainsi été informées de nos services et des ressources à leur disposition. **Cette visibilité s'est traduite par des appels d'usagers désireux de mieux connaître nos services.**

## Participation sociale

---

### COMITÉ D'AMÉLIORATION ET DE DÉVELOPPEMENT DU TRANSPORT ADAPTÉ DU SUD DE LANAUDIÈRE (CADÉTASL)

Le RUTAL soutient et coordonne le Comité d'amélioration et de développement du transport adapté du sud de Lanaudière (CADÉTASL), sur lequel participent des utilisateurs et utilisatrices, des associations de personnes handicapées et organismes du milieu concernés par le transport adapté d'exo. **Lors de nos réunions, nous abordons les défis rencontrés par les usagers du transport adapté d'exo et explorons diverses solutions pour améliorer les services qui se sont détériorés, au cours des dernières années.**

Lors de la rencontre d'avril 2024, **en raison du faible taux de participation, une réflexion a porté sur l'avenir du comité.** Il en est ressorti un consensus en faveur de sa poursuite. Les rencontres en visioconférence ont été privilégiées, et un calendrier annuel a été établi. **Un plan d'action a été élaboré pour encourager une participation plus active des membres désireux de s'impliquer concrètement.** Malgré ces efforts, la participation des membres n'a pas augmenté, ce qui a rendu difficile la réalisation d'actions. **Les rencontres ont surtout servi à transmettre de l'information.**

Le comité **s'est réuni à cinq (5) reprises** cette année :

- 23 avril 2024
- 3 juillet 2024
- 23 octobre 2024
- 17 décembre 2024
- 4 février 2025

### CONFÉRENCES DU RUTAL

**Nos conférences** visent notamment à informer les participants sur les droits des usagers, les critères d'admissibilité au transport adapté ainsi que sur l'ensemble de nos services. Le RUTAL adapte le contenu de ses présentations en fonction des besoins d'information des participants. Celles-ci peuvent être offertes en présentiel ou en visioconférence.

## Présentation – Rencontre informative du chantier régional sur l'Accès aux services de santé et services sociaux et Services de proximité, accessibles et inclusifs

Le 21 mai 2024, en visioconférence, **le RUTAL a fait une présentation dans le cadre d'une rencontre informative du chantier régional sur l'Accès aux services de santé et services sociaux ainsi que sur les Services de proximité, accessibles et inclusifs**, réunissant une vingtaine de participants. Des informations ont été transmises sur les transports adaptés, les critères d'admission, les enjeux actuels et les services que nous offrons en tant qu'organisme de défense de droits des usagers du transport adapté. Lors de cette rencontre, l'attachée politique de la députée de Repentigny a soulevé une question concernant la loi 17, révélant une méconnaissance du sujet. À la suite de cette présentation, nous avons fait parvenir notre document de présentation et reçu quelques appels pour obtenir des informations complémentaires.

## Maison populaire de Joliette

Le 24 mars 2025, **le RUTAL a offert une conférence à la Maison populaire de Joliette**. Toutefois, la tenue simultanée d'une clinique d'impôts a eu un impact sur la participation, avec seulement cinq personnes présentes. Des documents d'information ont été remis aux participants, et des parapluies ont été tirés au sort en guise de prix de présence. Une participante, également bénévole au Centre de femmes Marie-Dupuis, a proposé de faire connaître le RUTAL auprès de cet organisme. **Une conférence y est prévue à l'automne prochain.**

## CONGRÈS – Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ)

Le RUTAL, membre de l'ARUTAQ, a participé au **congrès annuel tenu les 11 et 12 septembre 2024**. Ce congrès a permis aux membres d'échanger sur des enjeux provinciaux, de recevoir de la formation et de partager leurs expériences. Des **conférences enrichissantes** ont porté notamment sur le traumatisme craniocérébral (TCC) et les troubles neurocognitifs, en plus de discussions autour de la mobilisation du 18 mars et de la révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale.

Le congrès a aussi été l'occasion de **souligner le départ à la retraite imminent de Mme Rosanne Couture**, directrice générale de l'ARUTAQ depuis plus de 22 ans. Reconnue pour son expertise, sa rigueur et son engagement indéfectible à défendre les droits des usagers du transport adapté, Mme Couture a grandement contribué à faire avancer la cause à l'échelle provinciale. Nous lui adressons nos plus sincères remerciements pour toutes ces années de travail exceptionnel.



M. Dominique Viénot sera nommé **nouveau directeur général et prendra la relève avec une vision de changement**. Il souhaite notamment renforcer les liens entre les membres de l'ARUTAQ par le biais de rencontres virtuelles thématiques, accroître la présence de l'organisme provincial sur les médias sociaux et préparer le lancement d'un site Web prévu pour 2025.

Enfin, nous remercions l'ARUTAQ qui a assumé les frais d'hébergement, de transport et de repas des participants, facilitant ainsi la participation de ses membres à ce rendez-vous annuel incontournable.

#### PROJET-PILOTE – Passerelles d'admissibilité au transport adapté – MTMD et OPHQ

À l'initiative de l'ARUTAQ qui a réuni ses membres en virtuel pour l'occasion, **le RUTAL a participé le 23 janvier 2025 à une présentation du MTMD et de l'OPHQ sur le projet-pilote des Passerelles d'admissibilité au transport adapté**. Bien que ce projet vise à simplifier l'admission au transport adapté, seuls 8 organismes y participent, dont 4 situés dans Lanaudière. Un formulaire simplifié sera disponible pour certaines personnes ayant un handicap physique utilisant des aides à la mobilité, mais cette mesure exclut d'autres types de handicap, créant une iniquité. Le projet requiert encore plusieurs étapes avant sa mise en œuvre, notamment la création d'un guichet numérique sécurisé et l'examen des enjeux liés à la confidentialité des données.

#### PROMOTION – FORMATION EN LIGNE DU RUTAL : ATTITUDES ET APPROCHES EN TRANSPORT ADAPTÉ

Rappelons que les travaux de réalisation de la formation en ligne ainsi que la conception de la capsule promotionnelle ont été complétés au cours des deux dernières années. **La formation *Attitudes et approches en transport adapté* vise à outiller les chauffeurs et les équipes de répartition** en leur fournissant les connaissances nécessaires pour adopter les bonnes pratiques auprès des personnes vivant avec

différents types de handicap (intellectuel, visuel, physique, trouble du spectre de l'autisme, troubles neurocognitifs ou santé mentale). D'une durée de 75 minutes, cette formation interactive est présentée sous forme de capsules vidéo. Elle est accessible en tout temps (24/7) et offerte au coût de 45 \$. Une évaluation finale permet d'obtenir une attestation de réussite.

### Période de rodage – Tests

En juillet 2024, le RUTAL a complété l'hébergement de la formation sur une plateforme LMS (Learning Management System) et mis en place un compte PayPal, ce qui a permis d'effectuer les **premiers tests techniques**.

### Promotion

Depuis octobre 2024, **la promotion régionale s'est mise en branle**. Les cinq (5) services de transport adapté ont reçu toutes les informations nécessaires pour que leurs chauffeurs et leurs équipes de répartition et de direction puissent suivre la formation.

**Quatre (4) services ont déjà reçu une clé d'accès**. Toutefois, la direction du transport adapté de la MRC de **Joliette a décliné l'inscription de ses chauffeurs à la formation**, invoquant un manque de budget et la présence d'un programme de formation interne jugé suffisant. Une telle réponse apparaît incohérente au regard des plaintes récurrentes concernant le non-respect du service porte-à-porte et le comportement de certains chauffeurs, des problématiques que la formation vise justement à améliorer.

Bien que les inscriptions soient encore peu nombreuses à ce stade, tous ont partagé des commentaires très positifs et soulignent la pertinence de cette formation, qui devrait selon eux être offerte à l'échelle provinciale. **Huit (8) personnes ont complété la formation** : le nouveau directeur du service de transport adapté de la MRC de Montcalm, une répartitrice, un futur chauffeur, notre nouvel agent de communication et de développement, deux directions de services de transport adapté d'autres régions du Québec, le nouveau directeur général et l'ancienne directrice générale de l'ARUTAQ, ainsi que des membres de l'équipe d'exo pour des fins d'exploration.

Parallèlement, le président de l'Union des transports adaptés et collectifs du Québec (**UTACQ**), **qui regroupe plus de 80 membres à l'échelle provinciale, a diffusé l'information sur le site Web de l'organisme**. De son côté, le ministère des Transports et de la Mobilité durable (**MTMD**) **a manifesté son intérêt** en sollicitant une éventuelle présentation de la formation, ce qui laisse entrevoir un bon potentiel de rayonnement. Par ailleurs, **les membres de l'ARUTAQ présents au congrès annuel de septembre 2025 suivront également la formation**, dans le but d'en faire ensuite la promotion au sein de leurs régions respectives.

## Conception d'un outil promotionnel

En février 2025, **un nouveau flyer a été créé afin de promouvoir la formation en ligne du RUTAL** auprès des chauffeurs de minibus et de taxis. Conçu pour être à la fois attrayant, clair et professionnel, cet outil promotionnel vise à présenter le contenu de la formation, ses objectifs et son importance pour le développement des compétences en transport adapté. Il a pour but de susciter l'intérêt et l'adhésion à cette formation essentielle, centrée sur le respect et la compréhension des besoins des utilisateurs.

Au cours de la prochaine année, le RUTAL ira à la rencontre des transporteurs, pour faire valoir l'intérêt des chauffeurs et chauffeuses à suivre cette formation.

### L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME – Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière

Le RUTAL est membre de la Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière (TROCL). La TROCL regroupe les organismes communautaires de la région de Lanaudière pour les représenter, les soutenir et favoriser leur mobilisation. Elle joue un rôle central dans la défense du milieu communautaire et dans les actions collectives régionales.

Voici **la participation du RUTAL cette année** :

### Lettre pour un rehaussement du financement – SACAIS

Le 21 février 2025, à l'initiative de la TROCL et **dans le cadre d'une démarche concertée**, le RUTAL a transmis **une lettre à Mme Chantal Rouleau, ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire, pour réclamer une bonification de notre subvention à la mission ainsi qu'une indexation reflétant les coûts réels**. Une copie de cette lettre a également été envoyée à la TROCL, qui a procédé à un envoi collectif regroupant toutes les lettres des organismes de la région ayant participé.

### Mémoire TROCL – Consultations prébudgétaires

Dans le cadre des consultations prébudgétaires 2025-2026 du gouvernement du Québec, la TROCL souhaitait rédiger un mémoire pour revendiquer les besoins des organismes communautaires autonomes de la région.

En février 2025, **le RUTAL a contribué à cette démarche en répondant à un sondage de la TROCL, mettant en lumière notre réalité ainsi que nos préoccupations concernant le financement actuel et futur**. Avec l'ajout récent d'une deuxième ressource à la permanence, nos besoins ont évolué. Les données que nous avons fournies, combinées à celles des autres organismes, ont permis à la TROCL de rédiger un mémoire adressé au ministre des Finances, M. Éric Girard.

## Journée tout en politique

Le 5 février 2025, **Charles-Antoine Morissette, agent de communication et de développement au RUTAL, a participé à la Journée *Tout en politique* de la TROCL.** Cette journée a permis de mieux comprendre l'influence du politique sur le mouvement communautaire, le rôle non partisan des organismes ainsi que d'autres concepts politiques.

## Tournée régionale

Le 20 février 2025, **la permanence du RUTAL et la présidente, Danye Chartrand, ont participé à la Tournée régionale de la TROCL.** Les échanges ont couvert divers sujets, tels que la Loi sur l'ACA, les élections d'octobre 2026, les actualités liées à l'ACA, ainsi que des réflexions sur le contexte social et politique actuel et les moyens de mobilisation future, le tout dans une ambiance dynamique et participative.

### ASSEMBLÉES GÉNÉRALES ANNUELLES D'ORGANISMES

**Le RUTAL a participé aux huit (8) Assemblées générales annuelles (AGA) suivantes :**

- 23 avril 2024 – Centre d'éducation populaire l'Académie populaire (CÉPAP) et sa Fondation
- 23 mai 2024 – Table régionale des organismes communautaires autonomes de Lanaudière (TROCL)
- 3 juin 2024 – L'Entraide pour la déficience intellectuelle du Joliette métropolitain
- 6 juin 2024 – Association des personnes handicapées de Brandon
- 20 juin 2024 – Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Lanaudière (ARLPHL)
- 20 juin 2024 – Table de concertation régionale des associations de personnes handicapées de Lanaudière (TCRAPHL)
- 14 juin 2024 – Les Maisons d'à côté Lanaudière
- 11 septembre 2024 – Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ)

## Mobilisation – Représentation et dossiers traités

### CONFÉRENCE DE PRESSE SUR LE TRANSPORT ADAPTÉ – RUTAL ET TCRAPHL

Devant la dégradation alarmante des services de transport adapté dans notre région, **les personnes handicapées qui en dépendent refusent d'être invisibilisées.** Cette année, **elles se sont mobilisées** et se sont jointes à d'autres citoyens et représentants du milieu des personnes handicapées afin d'interpeller le gouvernement et faire entendre leurs revendications.

## Mobilisation du secteur des personnes handicapées

Le **11 avril 2024**, lors de l'Assemblée générale d'information et de concertation (AGIC) de la TCRAPHL, l'idée d'une mobilisation sur le transport adapté s'est concrétisée. Cette volonté collective a conduit à la planification d'une rencontre spéciale. Le **25 avril 2024**, l'équipe du RUTAL s'est réunie pour préparer un document PowerPoint retraçant l'historique des enjeux liés au transport adapté et les pistes de mobilisation, en vue de la rencontre avec les associations de personnes handicapées prévue le **2 mai 2024**.

## Premiers échanges et concertation

Le **2 mai 2024**, cette première AGIC spéciale transport adapté (TA) a rassemblé plus d'une quinzaine de personnes représentant divers organismes du secteur des personnes handicapées. **La présentation a permis de jeter les bases de la mobilisation** : être visibles, sensibiliser, interpeller et obtenir des engagements concrets. À la suite des discussions, un consensus s'est dégagé pour **organiser une manifestation** devant les bureaux du premier ministre, M. François Legault, à L'Assomption, en septembre 2024. Il a également été décidé de **bâtir un plan de communication** pour accompagner cette action.



Lors de la deuxième AGIC TA, le **29 mai 2024**, de nouvelles idées ont émergé, notamment la **production d'une vidéo composée de capsules dans lesquelles les usagers s'adresseraient directement au premier ministre**. Le recours à une firme de communication a été envisagé et un aide-mémoire détaillant les étapes de

**mobilisation a été partagé.** Cependant, les coûts élevés du devis de la firme (10 000 \$), les délais de production et la période estivale ont mené au report de la manifestation prévue pour septembre.

### Réorganisation du plan d'action

Face à ces obstacles, une réorganisation s'est imposée à la fin juin 2024. Pour respecter les capacités des organismes impliqués tout en maintenant l'envie de se mobiliser, il a été décidé de **reporter la manifestation au printemps 2025 et de tenir une conférence de presse à l'automne 2024.** La rencontre prévue le 9 juillet a été annulée, mais celle de septembre a été maintenue afin de planifier la suite.

Ainsi, le **4 septembre 2024**, une rencontre AGIC TA a permis de poursuivre les travaux et transmettre des consignes précises aux associations concernant la réalisation des capsules vidéo. Ces directives ont été diffusées le **12 septembre 2024** à l'ensemble des membres du RUTAL et de la TCRAPHL.

### Préparation de la conférence de presse

Une nouvelle rencontre AGIC TA s'est tenue le **30 septembre 2024** pour faire le point sur l'état d'avancement des vidéos, dont la date limite de réception avait été fixée au **18 octobre 2024.** Le **8 novembre 2024**, le montage des capsules était en cours, en vue de la diffusion lors de la conférence de presse. Trois autres rencontres ont eu lieu les **5** (AGIC TA), **19 et 28 novembre 2024** (RUTAL et TCRAPHL) pour finaliser les préparatifs de cet événement majeur.

### Conférence de presse du 3 décembre 2024

Le **3 décembre 2024**, à l'occasion de la **Journée internationale des personnes handicapées**, une **conférence de presse s'est tenue** au Château Joliette. **Près de 100 personnes y ont participé**, sur place et en visioconférence. **Une vidéo percutante de témoignages d'usagers y a été présentée, interpellant directement le premier ministre.** Mme Adriana Dudas, conseillère politique régionale, était également présente pour entendre ces témoignages.

Un **communiqué de presse conjoint du RUTAL et de la TCRAPHL** a été diffusé pour dénoncer les coupures de service et appeler à des actions urgentes et concrètes, afin de rétablir une offre de services de transport adapté de qualité et sécuritaire. **L'ARUTAQ a également publié un communiqué saluant la prise de parole du RUTAL et rappelant au gouvernement ses recommandations** visant à améliorer de manière significative les services de transport adapté dans les différentes régions du Québec.



### Suivis post-conférence

Dans les jours qui ont suivi, les **3, 4 et 5 décembre 2024**, le **RUTAL a donné des entrevues** notamment aux télévisions régionales (TVRM et CTRB) et à la radio (CFNJ), et trois articles ont été publiés dans les médias régionaux. Le **10 décembre 2024**, le **RUTAL a tenu une rencontre en visioconférence avec le député de Taschereau, M. Étienne Grandmont** (Québec solidaire), responsable du dossier transport et de la région de Lanaudière, afin de faire le point sur la situation et de lui transmettre la documentation pertinente.

**La vidéo présentée lors de la conférence de presse a été diffusée largement et a atteint les 900 vues.**



Enfin, le **3 février 2025**, un courriel a été envoyé à **Mme Adriana Dudas**, conseillère politique régionale, pour s'enquérir des démarches entreprises auprès des députés régionaux, en particulier auprès de **M. François Legault**. Malheureusement, malgré les nombreux témoignages entendus lors de la conférence de presse, aucune réponse gouvernementale n'a été reçue à ce jour.

Le mouvement reste mobilisé, dans l'attente d'actions concrètes du gouvernement pour le rétablissement d'une offre de services de qualité, plus accessible et sécuritaire.

### Hiver et printemps 2025 – Vers la manifestation

À l'hiver 2025, l'organisation de la manifestation sur le terrain devant les bureaux de M. François Legault, à L'Assomption, s'amorce. **Un calendrier des échéanciers est alors réalisé et transmis aux organismes**, afin de les soutenir dans leur préparation. À la suite de la **rencontre de l'AGIC TA du 11 février 2025**, le **RUTAL assume le leadership de l'organisation**. Les préparatifs progressent avec la production d'une vidéo, la tenue d'une marche exploratoire et la planification logistique.

**Jusqu'en mars 2025**, l'organisation s'intensifie par des démarches visant à obtenir l'interconnexion des services de transport adapté, la signature de contrats pour le camion LED (écran géant), le chapiteau et la toilette accessible, ainsi que par des ententes conclues avec les propriétaires des stationnements du IGA (débarcadère) et de l'immeuble abritant les bureaux de M. François Legault. **La police prépare un plan d'opération** pour assurer la sécurité de la marche et de la manifestation. Un formulaire d'inscription ainsi qu'un aide-mémoire ont été travaillés et seront envoyés aux organismes le 14 avril 2025.

### DÉBAT DES CANDIDATS – ÉLECTION PARTIELLE À TERREBONNE

Le 12 mars 2025, la Table des préfets a organisé un débat virtuel réunissant les candidats à l'élection partielle dans Terrebonne. **Le RUTAL y a assisté, espérant peut-être y voir aborder de nouveaux enjeux**. Sans grande surprise, le transport adapté n'a pas été mentionné.

Les élections se sont tenues le 17 mars 2025, et Mme Catherine Gentilcore, candidate du Parti québécois, a été élue députée de Terrebonne. Elle succède à M. Pierre Fitzgibbon. **Son élection marque le retour d'un parti d'opposition représentant notre région à l'Assemblée nationale**. Nous irons la rencontrer, afin de la sensibiliser aux enjeux du transport adapté.

### SÉANCE PUBLIQUE D'INFORMATION – EXO

Le 13 mars 2025, **le RUTAL a assisté virtuellement à la séance publique d'exo**. Aucun sujet sur le transport adapté n'a été abordé. La nouvelle formule se limite aux panels, avec peu de questions sur ces thèmes, tandis que les autres questions ne sont posées qu'aux experts présents aux kiosques, accessibles uniquement aux personnes

sur place, excluant ainsi les participants en webdiffusion. **Cette nouvelle formule adoptée pour les séances publiques est décevante.**

#### MUTUALISATION, OPTIMISATION ET HARMONISATION DES SERVICES – ARTM

Dans un contexte d'optimisation des services de transport adapté sur le grand territoire métropolitain, l'Autorité régionale de transport métropolitain (**ARTM**) a amorcé une **démarche visant à harmoniser et mutualiser l'offre de services actuellement assurée par les différentes sociétés de transport, dont exo**. Cette démarche pourrait mener à une transformation majeure de la gestion du transport adapté et elle doit passer par un processus de consultations. **Devant l'importance des impacts possibles sur la qualité, l'accessibilité et l'équité du service, il est essentiel que les organismes du milieu, dont les RUTA, puissent faire entendre leur voix et formuler des recommandations** éclairées, fondées sur l'expertise terrain et les besoins réels des usagers.

Le 12 novembre 2024, une rencontre a eu lieu entre l'ARTM, les sociétés de transport (STM, STL, RTL, exo) et les RUTA, concernant la **mutualisation des services de transport adapté**.

Une autre rencontre a eu lieu le **14 mars 2025**, où l'ARTM a demandé aux RUTA de **remettre leurs recommandations en une semaine**, dans le cadre de l'étape 1 du processus d'harmonisation :

Le processus se décline **en trois (3) étapes** :

- **Étape 1** (année 2025) : Détermination de l'offre de service harmonisée
- **Étape 2** (année 2025) : Élaboration du modèle d'affaires, optimisation technologique et opérationnelle
- **Étape 3** (année 2026) : Déploiement du scénario retenu

Les travaux en cours sur le territoire de l'ARTM soulèvent de vives inquiétudes. Tous les scénarios semblent envisagés : mutualisation, centralisation, gestion par une seule société de transport ou création d'une nouvelle entité. Le processus demeure flou, les rencontres sont espacées et menées en silo, ce qui rend difficile la compréhension de l'avancement réel des travaux.

#### Soutien ARUTAQ – Dossier ARTM

**Désirant parler d'une voix commune** dans le dossier de l'harmonisation des services, le 17 mars 2025, les cinq (5) RUTA du territoire de l'ARTM, membres de l'ARUTAQ, dont le RUTAL, ont **collaboré avec le directeur général, M. Dominique Viénot, afin de formuler des recommandations conjointes** à la suite de la présentation de l'ARTM sur l'harmonisation des services de transport adapté. L'ARUTAQ a transmis ce document commun à l'ARTM le 24 mars 2025.

**Souhaitant être reconnus comme des interlocuteurs clés dans ces consultations majeures, l'ARUTAQ et les cinq (5) RUTA membres concernés ont adressé, le 28 mars 2025, une lettre conjointe au directeur général de l'ARTM, M. Benoît Gendron, afin de réaffirmer leur expertise et leur mission spécifique de défense des droits des usagers du transport adapté dans le cadre des travaux d'optimisation et d'harmonisation des services.**

#### RÉVISION DE LA LOI DE L'OPHQ

Dans le cadre du mandat confié par le ministre responsable des Services sociaux, M. Lionel Carmant, l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) a lancé une vaste consultation en vue de **réviser la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale**. L'objectif est de moderniser cette loi, afin de mieux répondre aux besoins actuels des personnes en situation de handicap.

L'ARUTAQ a veillé à ce que les consultations ne se déroulent pas durant la période estivale, ce que l'OPHQ a confirmé, permettant ainsi des échanges sur le sujet lors du congrès de l'ARUTAQ en septembre 2024.

**Le 1<sup>er</sup> octobre 2024, un comité consultatif, composé de certains membres du conseil d'administration du RUTAL, s'est réuni pour travailler sur le document de consultation.** Le 8 octobre, **le RUTAL a participé à une réunion de concertation avec huit organismes membres de l'ARUTAQ pour uniformiser les réponses.** Le document final du RUTAL a été remis à l'ARUTAQ avant la date limite du 16 octobre, permettant à notre instance provinciale de compiler nos informations pour le dépôt du document conjoint à l'OPHQ.

#### TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU TRAVAIL - AUDIENCE

Le 20 mars 2025, **le RUTAL a témoigné devant le Tribunal administratif du travail (TAT), à la demande d'exo, dans le cadre d'un conflit de travail lié à la nouvelle convention collective.** Une grève était prévue pour le 27 mars.

Exo souhaitait maintenir tous les services, alors que le Syndicat ne voulait assurer que les déplacements médicaux. Faute d'entente entre les parties, c'est le TAT qui a dû trancher. **Le RUTAL a accepté de témoigner, non pour soutenir l'un ou l'autre des partis, mais pour défendre l'intérêt des usagers, en insistant sur le caractère essentiel du transport adapté, peu importe le motif du déplacement. Nous devons démontrer que l'interruption de ce service pouvait compromettre la santé ou la sécurité des usagers.** Le choix d'exo de faire appel au RUTAL est vu comme une reconnaissance de son expertise, d'autant plus que nous avons toujours soutenu que le transport adapté est un service essentiel.

Malgré les audiences tenues devant le TAT, la grève a tout de même été déclenchée le 27 mars 2025, et seuls les déplacements médicaux ont été maintenus.

Lors de nos représentations auprès d'exo, et dans la continuité du témoignage que nous avons offert à leur demande, **le RUTAL continuera de faire valoir l'importance de modifier leur règle d'affaires concernant l'annulation systématique de tous les déplacements, sauf pour motif médical, lors des tempêtes de neige et des jours fériés. Nous demandons le maintien des services.**

## Concertation et dossiers traités

---

### POLITIQUE DE QUALITÉ DES SERVICES EN TRANSPORT ADAPTÉ - ARTM

L'ARTM devait produire une **Politique de qualité des services en transport adapté** afin de se conformer aux exigences du *Programme de soutien au transport adapté* du MTMD. Cette politique vise à encadrer et améliorer la qualité des services offerts aux usagers.

Le 24 avril 2024, le RUTAL a participé à une première rencontre de l'ARTM sur l'élaboration de sa *Politique de qualité des services en transport adapté*. La firme privée Hill and Knowlton, responsable du projet, ne maîtrisait pas bien la réalité du transport adapté. De plus, la démarche proposée s'apparentait davantage à un plan d'action, demandant de prioriser certains aspects du service, ce que nous avons contesté.

**Une première version, présentée le 7 juin 2024, s'est révélée décevante et peu précise**, sans aucun indicateur de performance. Nous avons proposé des ajouts et attendions la version finale. Or, lors de la **rencontre de suivi du 21 janvier 2025, le RUTAL a appris que la politique avait déjà été adoptée et publiée dans sa version finale, sans que nous en ayons été informés au préalable**. Les participants ont déploré cette façon de faire de la part de l'ARTM. Des modifications ne pourront y être apportées qu'après les travaux d'harmonisation des services, soit dans environ un an.

### TABLE DE CONCERTATION EN TRANSPORT ADAPTÉ – MRC DE MONTCALM

#### Démarche territoriale et élaboration du plan d'action (volet Transport) – MRC de Montcalm

Le 29 avril 2024, **le RUTAL a participé à une rencontre visant à bonifier le plan d'action « volet Transport » de la MRC de Montcalm**. Bien que le transport collectif y soit abordé, le transport adapté n'était initialement pas mentionné, malgré la référence aux personnes handicapées. Nous avons donc demandé que le transport adapté soit explicitement intégré au plan.

Le 28 mai 2024, dans le cadre de la rencontre de la Table de concertation en transport visant à finaliser le plan d'action 2024-2026, **le RUTAL a transmis ses commentaires par écrit**. Depuis, aucune information ne nous a été communiquée quant aux suites données ou aux réalisations prévues pour le reste de l'année.

## COMITÉ OPÉRATIONNEL ET CONSULTATIF D'EXO – COURONNE NORD

Le RUTAL **siège au Comité opérationnel et consultatif d'exo** pour la couronne nord, où il collabore avec d'autres membres à l'amélioration et au développement des services. Ce comité réunit des délégués d'organismes concernés par le transport adapté d'exo, provenant des régions de Lanaudière et des Laurentides.

Le 17 avril 2024, le RUTAL a participé à une rencontre du comité d'exo, au cours de laquelle un sondage sur la satisfaction du service a été présenté. La ponctualité a été identifiée comme un enjeu majeur. Par ailleurs, **certaines améliorations ont été annoncées, notamment la réservation 7 jours sur 7, l'avancement du déploiement de la formation des chauffeurs et la ligne prioritaire pour les urgences.**

Le 8 novembre 2024, la rencontre prévue pour discuter du sondage de satisfaction a plutôt permis aux organismes de faire part des problèmes vécus sur le terrain. **À la demande des participants, exo envisage de revoir la formule du comité** afin qu'il remplisse davantage son rôle consultatif, raison pour laquelle il a été mis en place.

## COMITÉ ACCESSIBILITÉ DU REM – ARTM

Le RUTAL poursuit son travail sur l'accessibilité universelle, notamment dans le cadre du projet de l'ARTM visant à **rendre accessible le lien entre la station de la Gare centrale, le REM et la station Bonaventure.** Ce projet est chapeauté par M. Thibault Leroy, conseiller aux infrastructures et systèmes de transport en commun.

Le 14 mai 2024, **une visite terrain a été effectuée avec un usager de notre région vivant avec une déficience visuelle et utilisant également le réseau régulier.** Le parcours actuel a été jugé très difficile, et des recommandations ont été transmises à l'ARTM.

Une rencontre de suivi a eu lieu le 13 mars 2025. **L'ARTM a présenté le scénario retenu incluant deux ascenseurs, dont un incliné.** Plusieurs enjeux d'accessibilité ont été abordés, comme la compatibilité avec les quadriporteurs, la mise en place d'alertes sur l'application Chrono en cas de panne, ainsi que la responsabilité de l'entretien des équipements.

### Prochaines étapes :

- Finalisation des études : **automne 2025**
- Décision des partenaires : **hiver 2025**
- Plans et devis : **hiver 2025**
- Suivi avec le milieu associatif : **en continu**
- Réalisation : **à déterminer**

Le RUTAL maintiendra sa vigie pour assurer une réelle accessibilité du projet.

## Plan d'accessibilité et de développement - exo

Exo travaille en collaboration avec les usagers, les organismes du milieu, les municipalités et des experts en accessibilité pour comprendre les besoins et travailler à l'accessibilité de son réseau.

Le 3 juillet 2024, **le RUTAL a participé à la rencontre du plan d'accessibilité et de développement d'exo**. Les échanges ont porté sur le bilan 2023 du plan, la mise en accessibilité de la ligne de Saint-Jérôme, ainsi que sur les critères d'accessibilité des arrêts en milieu rural. Les outils d'information destinés à faciliter l'accès aux services pour les usagers ont aussi été discutés.

## PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES – MUNICIPALITÉS DE 15 000 HABITANTS ET PLUS

La Loi de l'OPHQ oblige les municipalités de 15 000 habitants et plus à élaborer un plan d'action annuel visant à favoriser l'intégration des personnes handicapées. **Ce plan doit notamment mettre en lumière les freins à leur intégration** dans les différents secteurs d'activité **et présenter les initiatives prévues pour les réduire** dans l'année à venir.

Le RUTAL **a participé** cette année aux **rencontres des comités de suivi des cinq (5) villes suivantes** :

- Ville de Lavaltrie : 9 avril 2024
- Ville de Terrebonne : 5 juin 2024
- Ville de Mascouche : 10 juin 2024
  - Commentaires transmis à la personne responsable, avant la tenue de la rencontre.
- Ville de Joliette : 10 mars 2025
- Ville de Saint-Lin-Laurentides : 20 novembre 2024 et 25 mars 2025
  - Commentaires transmis dans le cadre du sondage en ligne portant sur l'axe Transport, mobilité et sécurité.
  - Modifications acheminées à la personne responsable, avant la diffusion de la version finale du plan d'action.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CÉPAP

Le siège social du RUTAL est situé au 200, rue De Salaberry, à Joliette, dans un des locaux du Centre d'éducation populaire l'Académie populaire (CÉPAP). Cette cohabitation avec d'autres organismes communautaires **permet au RUTAL de bénéficier de conditions locatives avantageuses.**

**Le RUTAL siège au conseil d'administration du CÉPAP**, lequel est composé des 13 organismes à but non lucratif hébergés dans cet immeuble. Le RUTAL **est aussi membres du comité bâtisse**, chargé d'assurer la gestion de la maintenance, de la conciergerie et du fonctionnement quotidien de l'Académie populaire. Il assume la responsabilité de convoquer les membres et d'animer les rencontres du comité.

Le RUTAL a **participé à quatre (4) rencontres du conseil d'administration du CÉPAP :**

- 27 juin 2024
- 25 septembre 2024
- 15 janvier 2025
- 12 mars 2025

Le RUTAL a participé à trois **(3) rencontres régulières du comité bâtisse, ainsi qu'à d'autres rencontres informelles pour gérer des problèmes ponctuels :**

- 4 juillet 2024
- 16 septembre 2024
- 26 février 2025

## Consultations et partenariat

---

Pour maintenir de bonnes relations avec nos nombreux partenaires, nous nous engageons à répondre aux demandes de consultations ou d'informations liées au développement du transport adapté et à l'accessibilité du réseau régulier. Cette approche assure un lien de confiance durable et consolide la crédibilité et le respect envers notre organisme.

## SONDAGE 360 – DIRECTRICE D'UN SERVICE DE TRANSPORT

En tant que partenaire, **le RUTAL a reçu de la MRC de Matawinie un sondage 360 visant à évaluer le travail de la directrice du transport**, madame Chantal Lajeunesse. Nous y avons répondu au meilleur de nos connaissances, en fonction du travail que nous connaissons de madame Lajeunesse et des relations de partenariat que nous entretenons avec elle.

## APPUI – MISE EN ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE – MÉTRO DE MONTRÉAL

À la suite du refus du gouvernement de financer l'accessibilité universelle de six (6) stations du métro de Montréal, et à l'initiative de l'organisme Ex Aequo, le RUTAL a

**participé à la campagne de mobilisation « Le financement des ascenseurs dans le métro : la CAQ dit NON »**, réclamant au gouvernement du Québec le somme de 320 millions de dollars pour assurer la mise en accessibilité.

#### APPUI – PROCHES AIDANTS

Le 31 janvier 2025, à l'initiative de la TCRAPHL, le RUTAL ainsi que d'autres organismes ont adressé **une lettre aux députés de la région, en appui aux démarches du Module Proche Aidance Lanaudière, afin de demander un rencontre** à la suite du non-renouvellement des ententes spécifiques visant à soutenir les proches aidants.

#### CONSULTATION – STATISTIQUES DES SERVICES DE TRANSPORT ADAPTÉ DANS LANAUDIÈRE

Chaque année, **le RUTAL demande aux cinq (5) directions des services de transport adapté certaines données statistiques**, afin de tenir à jour ses dossiers et être en mesure de dresser un portrait régional des services. Certaines données plus ciblées sont parfois demandées pour des dossiers urgents. Voici les informations et rapports obtenus :

- Statistiques – Admissibilité
- Statistiques – Déplacements
- Rapport financier audité (retards dans l'obtention de ces rapports)
- Nombre de minibus, microbus, taxis (adaptés et réguliers)

Le RUTAL tient à remercier les cinq (5) services de transport adapté de la région de Lanaudière pour leur collaboration continue. Cette relation de partenariat établie au fil des années nous permet d'intervenir de manière plus efficace et rapide dans certains dossiers.

## ANNEXE 1

**TABLEAU I : MOTIFS DES PLAINTES – MRC DE D'AUTRAY**

<b>Attitudes et comportements inadéquats d'un chauffeur</b>	- Menaces de retrait de service envers un usager : 1
<b>Non-respect du service porte-à-porte (extérieur)</b>	- Manque d'assistance : 1 - Véhicule de TA stationné loin de la maison : 1
<b>Non-respect des normes de services</b>	- Retards : 2 - Arrivée hâtive (lieu non spécifié) : 1

**TABLEAU II : MOTIFS DES PLAINTES – MRC DE JOLIETTE**

<b>Erreurs de répartition</b>	- Changements d'horaire : 2 - Manque de place à bord du véhicule : 1 - Mauvaise gestion des routes : 1 - Mauvaise gestion des véhicules (dédoublement) : 1 - Réservation de retour annulée : 1 - Longs délais d'attente au téléphone : 1
<b>Attitudes et comportements inadéquats d'un chauffeur</b>	- Confrontation d'un usager concernant une plainte antérieure : 1 - Propos inappropriés envers un usager : 1 - Propos inappropriés envers des intervenants : 1 - Transmission de fausses informations : 1
<b>Non-respect du service porte-à-porte (extérieur)</b>	- Manque d'assistance à destination : 1 - Mauvaise porte à destination : 2 - Non-respect de la prise en charge à destination : 6

<b>Non-respect du service porte-à-porte (intérieur)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide à la mobilité non ancrée : 2</li> <li>- Omissions d'attacher la ceinture de sécurité du véhicule : 3</li> <li>- Transfert difficile d'une aide à la mobilité vers un siège du véhicule : 1</li> </ul>
<b>Non-respect des normes de services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Absence de ceinture de sécurité dans le véhicule : 1</li> <li>- Arrivée hâtive à destination : 1</li> <li>- Arrivée hâtive à la maison pour l'embarquement : 1</li> <li>- Longs trajets : 3</li> <li>- Retards : 5</li> <li>- Véhicule inconfortable : 1</li> </ul>
<b>Autres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarification ne respecte pas la grille tarifaire : 1</li> </ul>

### **TABLEAU III : MOTIFS DES PLAINTES – MRC DE MATAWINIE**

<b>Erreurs de répartition</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Longs délais d'attente au téléphone : 2</li> </ul>
<b>Attitudes et comportements inadéquats d'un chauffeur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque de professionnalisme : 1</li> <li>- Propos inappropriés envers des intervenants : 1</li> </ul>
<b>Non-respect du service porte-à-porte (extérieur)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Véhicule stationné au mauvais endroit lors de l'embarquement : 1</li> <li>- Non-respect de la prise en charge à destination : 8</li> <li>- Véhicule stationné au mauvais endroit à destination : 1</li> </ul>
<b>Non-respect des normes de services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retards : 2</li> <li>- Arrivées hâtives à destination : 2</li> <li>- Équipement en mauvais état à bord du véhicule : 2</li> </ul>
<b>Autres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Augmentation des tarifs de transport : 1</li> </ul>

**TABLEAU IV : MOTIFS DES PLAINTES – MRC DE MONTCALM**

<b>Erreurs de répartition</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Attitude désagréable envers l'utilisateur : 1</li><li>- Longs délais d'attente au téléphone : 1</li></ul>
<b>Attitudes et comportements inadéquats d'un chauffeur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Propos inappropriés envers un usager : 1</li></ul>
<b>Non-respect du service porte-à-porte (extérieur)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Chauffeur ne sort pas du véhicule pour aller cogner à la porte : 1</li><li>- Non-respect de la prise en charge à destination : 2</li></ul>
<b>Non-respect des normes de services</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Retards à l'activité (parcours prend trop de temps) : 1</li><li>- Longs trajets : 1</li><li>- Retards : 1</li></ul>
<b>Autres</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Manque d'interrégionalité : 1</li></ul>

**TABLEAU V : MOTIFS DES PLAINTES – EXO**

<b>Erreurs de répartition</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mauvaise gestion des routes : 6</li><li>- Mauvaise attribution de véhicules selon les besoins de l'utilisateur : 8</li><li>- Mauvaise adresse de retour : 1</li><li>- Mauvaise adresse de destination : 1</li><li>- Transport de retour annulé : 1</li><li>- Longs délais d'attente au téléphone : 1</li><li>- Absence de l'utilisateur dans le système d'un chauffeur : 1</li><li>- Transport annulé : 1</li><li>- Difficulté d'accès à l'information lors d'appels : 1</li><li>- Mauvaise gestion des véhicules : 2</li></ul>
-------------------------------	---

<p><b>Attitudes et comportements inadéquats d'un chauffeur</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aide à la mobilité brisée : 2</li> <li>- Oubli d'un usager : 2</li> <li>- Non-respect des indications au dossier de l'usager : 2</li> <li>- Attitude désagréable envers l'usager : 1</li> <li>- Manque de flexibilité / compréhension pour besoins particuliers : 1</li> <li>- Inconduite grave à caractère sexuel envers un usager : 1</li> <li>- Propos inappropriés envers un usager : 4</li> <li>- Comportements dangereux sur la route : 2</li> </ul>
<p><b>Non-respect du service porte-à-porte (extérieur)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Véhicule stationné au mauvais endroit lors de l'embarquement : 1</li> <li>- Non-respect de l'assistance requise par l'usager : 2</li> <li>- Véhicule stationné à un endroit dangereux à destination : 1</li> <li>- Chauffeur se présente au mauvais endroit lors de l'embarquement : 2</li> <li>- Non-respect de la prise en charge à destination : 1</li> </ul>
<p><b>Non-respect des normes de services</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrivée hâtive à la maison pour l'embarquement : 1</li> <li>- Retards : 5</li> <li>- Longs trajets : 3</li> </ul>
<p><b>Autres</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Manque d'interrégionalité : 2</li> <li>- Intimidation du service de TA : 1</li> <li>- Réduction de service discriminatoire lors de tempête : 1</li> </ul>

## ANNEXE 2

### LEXIQUE DES ACRONYMES

---

AGA	Assemblée générale annuelle
AGIC	Assemblée générale d'information et de concertation
ALTA	Association lavalloise pour le transport adapté
AMM	Aide à la mobilité motorisée
AOT	Autorité organisatrice de transport
APETL	Association de parents d'enfant trisomique-21 de Lanaudière
APHPRN	Association des personnes handicapées physiques Rive-Nord
APHPSSJ	Association des personnes handicapées physiques et sensorielles secteur Joliette
APHVL	Association des personnes handicapées visuelles de Lanaudière
AQDR	Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
AQLPH	Association québécoise pour le loisir des personnes handicapées
AQRIPH	Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées
AQTIM	Association québécoise du transport intermunicipal et municipal
ARLPHL	Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Lanaudière
ARTM	Autorité régionale de transport métropolitain
ARUTAQ	Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec
ASEPL	Association sclérose en plaques de Lanaudière
AUTAL	Association des usagers du transport adapté de Longueuil
CAB	Centre d'action bénévole
CADéTASL	Comité d'amélioration et de développement du transport adapté du sud de Lanaudière
CATA	Comité d'amélioration du transport adapté de la MRC de L'Assomption
CAB	Centre d'action bénévole
CÉPAP	Centre d'Éducation populaire l'Académie populaire
CISSSL	Centre intégré de santé et services sociaux Lanaudière
CIT	Conseil intermunicipal de transport
CLDSJ	Comité local de développement social de la MRC de Joliette
CMM	Communauté métropolitaine de Montréal
CMQ	Communauté métropolitaine de Québec
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
CODDL	Comité des organismes en défense de droits de Lanaudière
COPHAN	Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec
CRÉL	Conférence régionale des élus de Lanaudière
CRTL	Conseil régional de transport de Lanaudière
CSDTAJ	Comité de soutien et de développement du transport adapté de la MRC de Joliette
CTQ	Commission des transports du Québec
CUTAM	Comité des usagers du transport adapté de la MRC Les Moulins

DCD	Défense collective des droits
DI	Déficiência intellectuelle
DIJM	Déficiência intellectuelle du Joliette métropolitain
DIRN	Déficiência intellectuelle Rive-Nord
DP	Déficiência physique
DRA	Démarche régionale aîné
DV	Déficiência visuelle
GRPAAL	Groupe relève pour personnes aphasiques /AVC – Laurentides
HOD	HASTUS-OnDemand
MÉPAL	Mouvement d'éducation populaire autonome de Lanaudière
MRC	Municipalité régionale de comté
MTMD	Ministère des Transports et de la mobilité durable
MTQ	Ministère des Transports du Québec
OCA	Organisme communautaire autonome
OPHQ	Office des personnes handicapées du Québec
OPTC	Organismes publics de transport en commun
OTA	Organisme de transport adapté
PAGIEPS	Plan d'action gouvernemental pour l'inclusion économique et la participation sociale
PCL	Parrainage civique Lanaudière
PDD	Promotion des droits
PNHA	Programme Nouveaux Horizons pour les Aînés
PSAB	Programme d'aide au soutien à l'action bénévole
PSTA	Programme de subvention au transport adapté
RAAQ	Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec
RAPLIQ	Regroupement des activistes pour l'inclusion au Québec
RCPHL	Regroupement pour la concertation des personnes handicapées des Laurentides
REM	Réseau express métropolitain
RODCD	Regroupement des organismes de défense collective des droits
ROP	Regroupement régional d'organismes de promotion
RQ-ACA	Réseau québécois de l'action communautaire autonome
RTCR	Réseau de transport collectif régional
RTL	Réseau de transport de Longueuil
RTM	Réseau de transport métropolitain
RUTA	Regroupement des usagers de transport adapté
RUTAC	Regroupement des usagers du transport adapté et collectif MRC Rivière-du-Nord
RUTAL	Regroupement des usagers de transport adapté de Lanaudière
RUTADP	Regroupement des usagers du transport adapté des patriotes
RUTASM	Regroupement des usagers du transport adapté du Sherbrooke métropolitain (RUTASM)
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec
SACAIIS	Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
SARL	Société de l'autisme région Lanaudière
SGQRI	Standard du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles
STL	Société de transport de Laval

STM	Société de transport de Montréal
TA	Transport adapté
TAT	Tribunal administratif du travail
TAJM	Transport adapté du Joliette métropolitain
TC	Transport collectif
TCRAPHL	Table de concertation régionale des associations de personnes handicapées de Lanaudière
TPDSL	Table des partenaires du développement social de Lanaudière
TR	Transport régulier
TRCAL	Table régionale de concertation des aînés de Lanaudière
TROCL	Table régionale des organismes communautaires de Lanaudière
TSA	Trouble du spectre de l'autisme
UTACQ	Union des transports adaptés et collectifs du Québec

## PLAN D'ACTION 2025-2026

En cohérence avec sa mission de défense des droits et animé par la volonté de répondre aux besoins de ses membres, le Regroupement des usagers de transport adapté de Lanaudière (RUTAL) poursuivra ses actions en 2025-2026 et développera de nouvelles activités. Dans un contexte de mobilisation continue pour le rétablissement d'une offre de services en transport adapté de qualité et sécuritaire, il intensifiera ses efforts, afin d'obtenir des résultats concrets et garantir la pleine participation des personnes en situation de handicap, pour que le droit à la mobilité soit enfin respecté.

### Vie démocratique du RUTAL

---

Le RUTAL assure une gouvernance transparente qui guide les décisions du conseil d'administration, toujours au service de ses membres. Pour continuer d'assurer une gestion efficace de l'organisme, le RUTAL s'engage à :

- ✚ Organiser et tenir un minimum de huit (8) rencontres du Conseil d'administration ;
- ✚ Organiser et tenir une (1) Assemblée générale annuelle ;
- ✚ Tenir une (1) Assemblée générale extraordinaire (AGE) pour entériner les modifications apportées aux règlements généraux.

### Services aux membres – Accueil, soutien et référence

---

Nous accordons une importance toute particulière au soutien et à notre engagement envers nos membres, ainsi qu'à toute personne concernée par le transport adapté souhaitant obtenir de l'information. Pour y répondre, le RUTAL veillera notamment à :

- ✚ Recevoir et traiter les plaintes, ainsi qu'en assurer le suivi ;
- ✚ Coordonner les déplacements régionaux urgents effectués dans le cadre de *Voyagez sans frontières dans Lanaudière* ;
- ✚ Offrir un accompagnement pour les demandes d'admission au transport adapté ;
- ✚ Tenir des rencontres individuelles et collectives selon les besoins exprimés ;
- ✚ Veiller à la communication des informations par la mise à jour du site Internet et l'alimentation régulière de la page Facebook et de la chaîne YouTube.

## Concertation et participation sociale

---

Afin de sensibiliser les utilisateurs du transport adapté à leurs droits, de renforcer leur sentiment d'appartenance au RUTAL et de mieux faire connaître les services offerts, nous nous engageons à :

- ✚ Organiser des conférences à l'intention de nos associations membres (y compris leurs membres et équipes de travail) ainsi qu'à d'autres organismes concernés par le transport adapté ;
- ✚ Développer de nouvelles activités en réponse aux besoins exprimés par les membres ;
- ✚ Organiser une journée régionale en transport adapté ;
- ✚ Promouvoir notre formation en ligne *Attitudes et approches en transport adapté* ;
- ✚ Promouvoir les activités et services du RUTAL afin d'accroître leur visibilité ;
- ✚ Poursuivre la vente de notre objet promotionnel (parapluie) et interpeller les députés régionaux par le programme de soutien à l'action bénévole (PSAB), pour soutenir le financement des déplacements régionaux urgents dans le cadre de *Voyagez sans frontières dans Lanaudière* ;
- ✚ Participer aux rencontres, congrès, assemblées générales et autres activités organisées par l'ARUTAQ ;
- ✚ Participer à différentes rencontres, assemblées générales, comités, tables de concertation et autres activités organisées par nos membres et partenaires ;
- ✚ Maintenir les relations établies avec nos partenaires.

## Représentation et mobilisation

---

Les représentations du RUTAL sont essentielles pour faire avancer les dossiers et mobiliser les acteurs. Elles se traduiront par une présence active auprès des décideurs et partenaires. Le RUTAL maintiendra son engagement en continuant ses actions de représentation et de mobilisation, et consolidera ses collaborations avec les partenaires :

- ✚ Représentations et suivi des différents dossiers liés au transport adapté aux paliers local, régional et provincial ;
- ✚ Représentations auprès des élus régionaux et des gestionnaires des services de transport adapté, concernant les enjeux du manque d'interconnexion sur le territoire lanauois et de l'accès aux services ;
- ✚ Rôle de vigie auprès des cinq (5) services de transport adapté, afin de s'assurer du maintien de la qualité et de la sécurité des services offerts aux utilisateurs ;
- ✚ Actions de mobilisation, incluant une manifestation en transport adapté, afin de revendiquer le droit à un service véritablement adapté, de dénoncer la

- dégradation des services, et d'exiger du gouvernement des engagements clairs ;
- ✚ Représentations pour s'assurer de l'accessibilité des personnes en situation de handicap aux divers modes de transport.

« Ensemble, poursuivons le travail, car un transport adapté, accessible et humain n'est pas un luxe, mais un droit ! »



REGROUPEMENT DES USAGERS DE  
TRANSPORT ADAPTÉ DE LANAUDIÈRE

## COORDONNÉES

### RUTAL

200, rue de Salaberry, bureau 204  
Joliette (Qc) J6E 4G1

**Téléphone** : 450 755-2221

**Sans frais** : 1 866 910-2221

[direction@rutalanaudiere.com](mailto:direction@rutalanaudiere.com)

[www.rutalanaudiere.com](http://www.rutalanaudiere.com)

[f/LeRUTAL](https://www.facebook.com/LeRUTAL)