

RAPPORT ANNUEL 2025 2026




RUTAL
REGROUPEMENT DES USAGERS DE
TRANSPORT ADAPTÉ DE LANAUDIÈRE

29e A.G.A. RUTAL - 25 juin 2026

Table des matières

Mot de la présidente	2
Mot de la directrice	4
Mot de l'agent de communication et de développement	6
Historique du RUTAL	7
Mission, valeurs et vision du RUTAL	7
Financement	8
Vie démocratique du RUTAL	9
Statistiques des services de transport adapté – région Lanaudière	13
Services aux membres – Accueil, soutien et référence	17
Outils de communication	24
Participation sociale	27
Mobilisation – Représentation et dossiers traités	39
Concertation et dossiers traités	47
Consultations, études et partenariat	52
Les critères de l'action communautaire autonome	58
ANNEXE 1 – Tableaux des motifs de plaintes	59
TABLEAU I : MOTIFS DES PLAINTES – MRC DE D'AUTRAY	59
TABLEAU II : MOTIFS DES PLAINTES – MRC DE JOLIETTE	59
TABLEAU III : MOTIFS DES PLAINTES – MRC DE MATAWINIE	59
TABLEAU IV : MOTIFS DES PLAINTES – MRC DE MONTCALM	60
TABLEAU V : MOTIFS DES PLAINTES – EXO	60
ANNEXE 2 – Lexique des acronymes	62
PLAN D'ACTION 2026-2027	66

Mot de la présidente

Chers membres, partenaires et amis du RUTAL,

L'année 2025-2026 a été marquée par de nombreuses réalisations, mais aussi par des défis importants qui nous rappellent pourquoi notre mission demeure essentielle.

Au cours de la dernière année, le RUTAL a poursuivi son travail de défense des droits des usagers du transport adapté partout dans Lanaudière. Nous avons accompagné des personnes dans leurs démarches, soutenu des usagers confrontés à des difficultés, porté leur voix auprès des décideurs et poursuivi nos actions de représentation afin d'améliorer les services de transport adapté.

Parmi les faits marquants de l'année, la grande mobilisation du 21 mai 2025 devant les bureaux du premier ministre. Près de 200 usagers, proches, intervenants et partenaires se sont réunis pour réclamer des améliorations concrètes des services de transport adapté. Cette mobilisation historique a démontré la force de notre communauté lorsque nous unissons nos voix autour d'un objectif commun. Les nombreux appuis reçus, dont ceux exprimés par des élus à l'Assemblée nationale, nous ont confirmé que nos revendications sont entendues et qu'elles méritent toute l'attention des décideurs.

À l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, le lancement de la campagne nationale pour un transport adapté digne, juste et équitable, est venu rappeler l'importance cruciale de la mobilité dans la vie des personnes handicapées. Cette campagne a permis de mettre en lumière les défis vécus quotidiennement par les usagers du transport adapté partout au Québec et de rappeler qu'un transport adapté accessible et de qualité constitue une condition essentielle à l'autonomie, à l'inclusion sociale et à l'exercice des droits fondamentaux.

Parallèlement, le RUTAL a poursuivi son implication au sein du mouvement Le Communautaire à boutte, afin de défendre la reconnaissance et le financement adéquat des organismes communautaires autonomes. Parce qu'au-delà des dossiers que nous portons, ce sont des personnes que nous accompagnons, écoutons et soutenons chaque jour.

Toutes ces réalisations n'auraient pas été possibles sans l'engagement exceptionnel de notre équipe. Je tiens à remercier chaleureusement notre directrice, Natalie Savard, dont la rigueur, la détermination et la passion permettent au RUTAL de poursuivre sa mission avec force et crédibilité. Je souhaite également souligner le travail remarquable de notre agent de

communication et de développement, Charles-Antoine Morissette, dont la créativité, le dynamisme et l'implication ont grandement contribué au rayonnement de nos actions au cours de la dernière année.

Je remercie également les membres du conseil d'administration, nos partenaires, nos organismes membres ainsi que tous les usagers qui nous accordent leur confiance et qui contribuent, chacun à leur façon, à faire avancer notre cause.

Bien que plusieurs défis demeurent devant nous, je regarde l'avenir avec optimisme. Les mobilisations de la dernière année nous ont démontré qu'ensemble, nous sommes capables de faire bouger les choses. Continuons de travailler avec solidarité, détermination et espoir afin de bâtir un avenir où chaque personne pourra se déplacer librement, participer pleinement à la société et voir ses droits pleinement respectés.

Je vous souhaite une excellente assemblée générale annuelle.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Dany Chartrand', is written over a horizontal line.

Danye Chartrand, présidente

Mot de la directrice

Chers membres et partenaires,

Travailler à la direction d'un organisme de défense des droits, au cœur des enjeux du transport adapté, c'est jongler à la fois avec son innocence d'enfant et sa lucidité d'adulte. Une drôle de dichotomie, me direz-vous. Pourtant, elle m'accompagne chaque jour.

Il faut le reconnaître, le dossier du transport adapté n'est pas toujours le plus réjouissant, mais son importance est indéniable. Une grande partie de notre travail se fait dans l'ombre, à veiller à ce que les services ne reculent pas, que les besoins des usagers soient entendus et que leurs droits soient respectés. L'enfant en moi croit encore que les choses peuvent changer, que les injustices peuvent être corrigées et que les décideurs finiront par entendre les réalités vécues par les personnes handicapées. L'adulte, lui, garde les yeux bien ouverts. Il observe, analyse, documente et demeure constamment en vigie pour défendre les acquis et dénoncer les reculs.

La défense des droits n'est pas un chemin facile. On peut avoir le cœur rempli de volonté, des objectifs bien définis et une détermination à toute épreuve, mais les choses ne se déroulent pas toujours comme prévu. Chaque obstacle franchi en révèle un nouveau. Une véritable course à obstacles ! Vous savez, comme dans une course de haies où, après avoir réussi plusieurs sauts, on accroche soudainement une haie du bout du pied et on se retrouve face contre terre. Ça arrive aussi au RUTAL...

Mais lorsque je pense aux réalités vécues quotidiennement par les personnes handicapées, je me rappelle que ces obstacles sont pour elles bien plus nombreux et persistants. Cette réalité me touche aussi personnellement, étant la grande sœur d'un frère qui vivait avec une déficience intellectuelle, aujourd'hui décédé. L'inclusion, l'accessibilité et la défense des droits ne sont pas seulement au cœur de mon travail, ce sont des valeurs qui m'habitent depuis toujours.

C'est pourquoi au RUTAL, on se relève, on reprend son souffle et on poursuit la bataille. Parce que derrière chaque dossier se trouve une personne qui aspire simplement à vivre avec dignité, autonomie et liberté.

Cette année, cet espoir a pris tout son sens lors d'un moment qui restera gravé dans ma mémoire, alors que près de 200 personnes, usagers, proches et alliés, se sont rassemblées devant les bureaux du premier ministre M. François Legault, à l'Assomption, pour faire entendre

leur voix et refuser d'être invisibles. Ensemble, elles ont réclamé un transport réellement adapté, à la hauteur de leurs besoins et de leur dignité. Une semaine plus tard, nous portions ces revendications jusqu'à l'Assemblée nationale.

C'est cette solidarité, cette détermination et cette conviction partagée qui me donnent envie d'entrer au bureau chaque matin. Elles nourrissent ma certitude qu'un jour, les personnes handicapées auront enfin accès à la mobilité à laquelle elles ont pleinement droit.

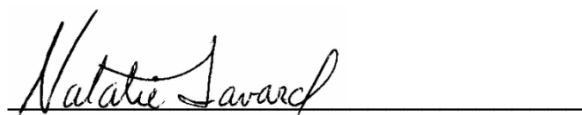
Au RUTAL, cette mission est aussi collective. J'ai la chance de travailler avec un conseil d'administration extraordinaire, engagé et profondément investi. Il est essentiel pour moi que chacun comprenne bien les dossiers, afin que nos décisions soient éclairées et cohérentes. Cette année encore, nous avons continué de porter des actions visant aussi le rehaussement du financement à la mission de notre organisme, qui a un mandat régional.

J'ai également le plaisir de partager le quotidien avec mon collègue Charles-Antoine. Dans notre petit bureau de 154 pieds carrés, nous avons développé une belle complicité professionnelle. Après plus d'un an à travailler côte à côte, nous formons une équipe complémentaire, portée par le même sens du devoir, le désir de répondre aux besoins de nos membres et une volonté constante d'innover. Depuis son arrivée à titre d'agent de communication et de développement, Charles-Antoine contribue activement au rayonnement du RUTAL. Son dynamisme, sa créativité et son engagement renforcent nos communications et soutiennent le développement de nos projets. D'ailleurs, les nouvelles activités que nous avons mises en place cette année nous ont permis de faire de belles rencontres, de partager des moments enrichissants et de donner un nouvel élan à notre vie associative.

À l'aube des élections provinciales de l'automne, nous redoublerons d'efforts pour que les droits des usagers du transport adapté soient au cœur des priorités gouvernementales. De beaux projets et de belles initiatives nous attendent en 2026-2027.

Merci de soutenir le RUTAL, de faire confiance à notre travail et de croire, avec nous, qu'une société plus inclusive est possible.

Bonne Assemblée générale annuelle !

A handwritten signature in black ink, reading "Natalie Savard", is written over a horizontal line.

Natalie Savard, directrice

Mot de l'agent de communication et de développement

Chers membres et partenaires du RUTAL,

En janvier 2025, je franchissais les portes du RUTAL et j'effectuais mes premiers pas dans le secteur du transport adapté, un domaine qui m'était parfaitement inconnu. Je ne connaissais alors aucunement les dizaines d'acronymes propre au secteur communautaire, la complexité des différents dossier reliés au transport adapté et surtout, la réalité quotidienne des usagers du transport adapté qui sont au cœur même de la mission de notre organisme.

J'ai intégré l'équipe du RUTAL dans une période tumultueuse, en pleine organisation de la manifestation du 21 mai 2025, ce qui s'est révélé être une expérience très enrichissante. J'ai aussi eu l'occasion de mettre de l'avant ma créativité dans la conception des contenus numériques et physiques, notamment dans l'élaboration de la capsule vidéo pour la Journée internationale des personnes handicapées 2025, de la vidéo présentée lors de la manifestation sur le grand écran géant et des cartes de remerciement pour les chauffeurs, trois projets que j'ai beaucoup aimés.

Finalement, j'ai eu le plaisir d'être sous la supervision de Natalie, dont la rigueur et le professionnalisme sont une source d'inspiration. À ses côtés, j'intègre les meilleures méthodes de travail, ce qui contribue grandement à mon épanouissement professionnel. Je ne doute pas que c'est grâce à elle si le RUTAL a une aussi bonne reconnaissance et est parvenu à rassembler autant de personne devant les bureaux de M. François Legault !

Pour une autre belle année remplie de projets marquants et de développements permettant de mieux représenter et défendre les usagers du transport adapté.

Merci et bonne Assemblée générale annuelle.

Charles-Antoine Morissette

Charles-Antoine Morissette, agent de communication et de développement

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, des rencontres réunissant des utilisateurs de différents services de transport adapté de Lanaudière ont révélé la nécessité d'aborder les enjeux du transport adapté à l'échelle régionale. Cette réflexion a conduit à la mise sur pied d'un organisme régional consacré à la promotion et à la défense de 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 plus de 8 500 utilisateurs desservis par les cinq (5) services de transport adapté du territoire lanauois.

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 (SACAIS)

Nous tenons à remercier le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, pour son soutien financier dans la défense des 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 (FAACA), qui assure que des sommes soient consacrées à l'action communautaire.

Demande de rehaussement

Cette année, nous avons interpellé la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire, Mme Chantal Rouleau, au sujet des enjeux liés au financement de la défense collective des droits, ainsi qu'aux exigences liées à notre mission d'organisme régional qui nécessite un rehaussement de son financement :

- **30 juillet 2025** : Demande – Rehaussement du financement à la mission globale pour notre organisme. Notre lettre adressée à la ministre Rouleau est demeurée sans réponse.

Programme de soutien à l'action bénévole (PSAB)

Cette année, pour notre service *Voyagez sans frontières dans Lanaudière*, le 4 juillet 2025, le RUTAL a adressé une demande de soutien financier dans le cadre du Programme de soutien à l'action bénévole aux huit (8) député.e.s provinciaux de la région de Lanaudière. Nous remercions les six (6) député.e.s ayant répondu favorablement, pour un total de 6 000 \$. Cette contribution a permis de soutenir ce service destiné aux usagers ayant des besoins de déplacements régionaux urgents.

Merci aux député.e.s



François Legault
Député de L'Assomption



France-Élaine Duranceau
Députée de Bertrand



Caroline Proulx
Députée de Berthier



François St-Louis
Député de Joliette



Pascale Déry
Députée de Repentigny



Catherine Gentilcore –
Députée de Terrebonne

Vie démocratique du RUTAL

Conseil d'administration – 2025-2026

Danye Chartrand | Présidente

Stéphanie Labelle | Vice-présidente

Christian Venne | Trésorier

Gaétane Lefebvre | Secrétaire

Utilisatrice – T.A. MRC de Joliette

L'Entraide pour la déficience intellectuelle du grand Joliette

Utilisatrice – T.A. MRC de Joliette

Association des personnes handicapées visuelles de Lanaudière

Régional – Utilisateur T.A. MRC de Joliette

Les Maisons d'à côté Lanaudière (Les MAC)

Territoire T.A. – MRC de Joliette

Patrice Simard Administrateur	Utilisateur – T.A. MRC de Matawinie
Lynn Valcourt Administratrice	La Rose Bleue – Association des personnes handicapées Les Moulins Territoire T.A. – Exo
Isabelle Grenier Administratrice	Association des personnes handicapées Matawinie Territoire T.A. – MRC de Matawinie
A quitté le C.A. le 09-06-2025 Yves Laurin Vice-président	Association des personnes handicapées physiques et sensorielles secteur Joliette (APHPSSJ) Utilisateur – MRC de Joliette

Hommage – Yves Laurin

Après 26 années d’engagement et d’implication au sein du RUTAL, nous souhaitons souligner le départ de M. Yves Laurin du conseil d’administration. Au cours de ces nombreuses années, il a notamment occupé la présidence de l’organisme et contribué de façon remarquable à son développement ainsi qu’à l’avancement des droits des personnes utilisatrices du transport adapté.

Toujours fidèle à son approche humble, au point où il préférerait sans doute que l’on passe ce passage sous silence, nous lui rendons tout de même hommage par écrit. Impossible de faire autrement après 26 ans !

Au fil des ans, Yves est devenu une voix crédible, respectée et profondément engagée dans la représentation des personnes handicapées et dans les nombreux enjeux liés au transport adapté. Même s’il n’a jamais cherché les projecteurs, ceux-ci ont fini par le trouver, y compris dans le milieu municipal. Son expertise est reconnue et régulièrement sollicitée, preuve de la place importante qu’il occupe dans le domaine.

Tout au long de son parcours au sein de l’organisme, il a contribué de façon concrète au développement et à l’amélioration des services de transport adapté, essentiels à l’autonomie, à l’inclusion et à la dignité des personnes handicapées de notre région. Son expérience

personnelle, sa connaissance du terrain et son dévouement envers la mission du RUTAL ont grandement enrichi les démarches de représentation menées par l'organisme.

Merci, Yves, pour ta générosité, ton écoute, ton intégrité, et surtout pour toutes ces heures données avec cœur et conviction. Tu laisses une empreinte unique et durable dans l'histoire du RUTAL, et tu resteras toujours une source d'inspiration et un modèle d'engagement pour celles et ceux qui poursuivent ce travail.

L'équipe du RUTAL et les membres du conseil d'administration tenaient à souligner ton apport exceptionnel. Merci pour tout !

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 **douze (12) rencontres cette année :**

- 10 avril 2025 (C.A. spécial)
- 16 avril 2025
- 14 mai 2025
- 17 juin 2025
- 18 juin 2025 (C.A. spécial)
- 25 juin 2025 (C.A. spécial)
- 7 octobre 2025
- 11 novembre 2025
- 8 décembre 2025
- 13 janvier 2026
- 19 février 2026
- 17 mars 2026

Permanence

Natalie Savard

Directrice

Temps plein – 40 h / semaine

Charles-Antoine Morissette

Agent de communication et de développement

Temps partiel – 28 h / semaine

Assemblée générale annuelle 2025

L'événement a rassemblé dix-sept (17) participants incluant des représentants d'associations de personnes handicapées, d'organismes du milieu ainsi que des usagers du transport adapté de la région de Lanaudière.

Lors de l'assemblée, le rapport des réalisations 2024-2025 a été présenté sous une formule interactive, bonifiée par un quiz favorisant la participation des membres. Les prévisions budgétaires 2025-2026, le plan d'action 2025-2026, ainsi que le bilan financier au 31 mars 2025 préparé et présenté par Mme Julie Germain, CPA, ont également été soumis aux membres. L'ensemble des documents a été adopté. La rencontre s'est conclue dans une ambiance festive par la remise de prix de présence.



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 2026, le RUTAL comptait :

- **Vingt-deux (22) membres associatifs** locaux, supralocaux et régionaux (organismes comptant eux-mêmes de 100 à plus de 200 membres)
- **Cinquante-trois (53) 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 six (6) 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)

Formation

Le 8 janvier 2026, l'agent de communication et de développement du RUTAL a suivi une formation offerte par un expert en conception Web et en design graphique, afin d'acquérir les connaissances nécessaires à la **création de questionnaires plus élaborés sur notre site Web** et de mieux comprendre le fonctionnement des logiques conditionnelles. Cette formation nous a notamment permis de concevoir le sondage en ligne permettant de recueillir les données statistiques de l'interconnexion du temps des Fêtes.

Statistiques des services de transport adapté – région Lanaudière

Chaque année, le RUTAL compile les rapports statistiques et financiers des services de transport adapté de la région de Lanaudière. La mise à jour de ce portrait régional repose sur la collaboration des cinq (5) directions concernées. Bien que certains délais puissent affecter la rapidité de la collecte des données, cet exercice demeure essentiel afin d'obtenir un portrait clair de l'évolution des services, notamment en ce qui concerne le nombre de personnes admises et le volume de déplacements réalisés.

Personnes admises et déplacements

Tableau – Portrait des services de transport adapté (2025-2024-2023)

Services de transport adapté Région de Lanaudière	Année 2025		Année 2024		Année 2023	
	Personnes admises	Déplacements	Personnes admises	Déplacements	Personnes admises	Déplacements
MRC de D'Au-tray	809	25 190	775	25 715	824	24 620
MRC de Joliette	2 665	86 739	2 652	80 792	2 344	76 482
MRC de Matawinie	861	22 726	983	25 126	965	22 738
MRC de Montcalm	1 015	20 615	886	19 647	760	20 876
Exo	3 224	242 975	2 797	219 293	3 563	194 926
TOTAL	8 574	398 245	8 092	370 573	8 456	339 642

Au 31 décembre 2025, **8 574 personnes étaient admises aux services de transport adapté de la région et un total de 398 245 déplacements avait été effectué.** Bien que de nombreuses nouvelles personnes aient été admises aux différents services au cours de l'année, les hausses dans certaines MRC demeurent modestes et une diminution est observée dans la MRC de Matawinie. Ces variations s'expliquent principalement par la fermeture de dossiers inactifs lors de mises à jour administratives, notamment à la suite de décès ou de déménagements, qui ont compensé les nouvelles admissions.

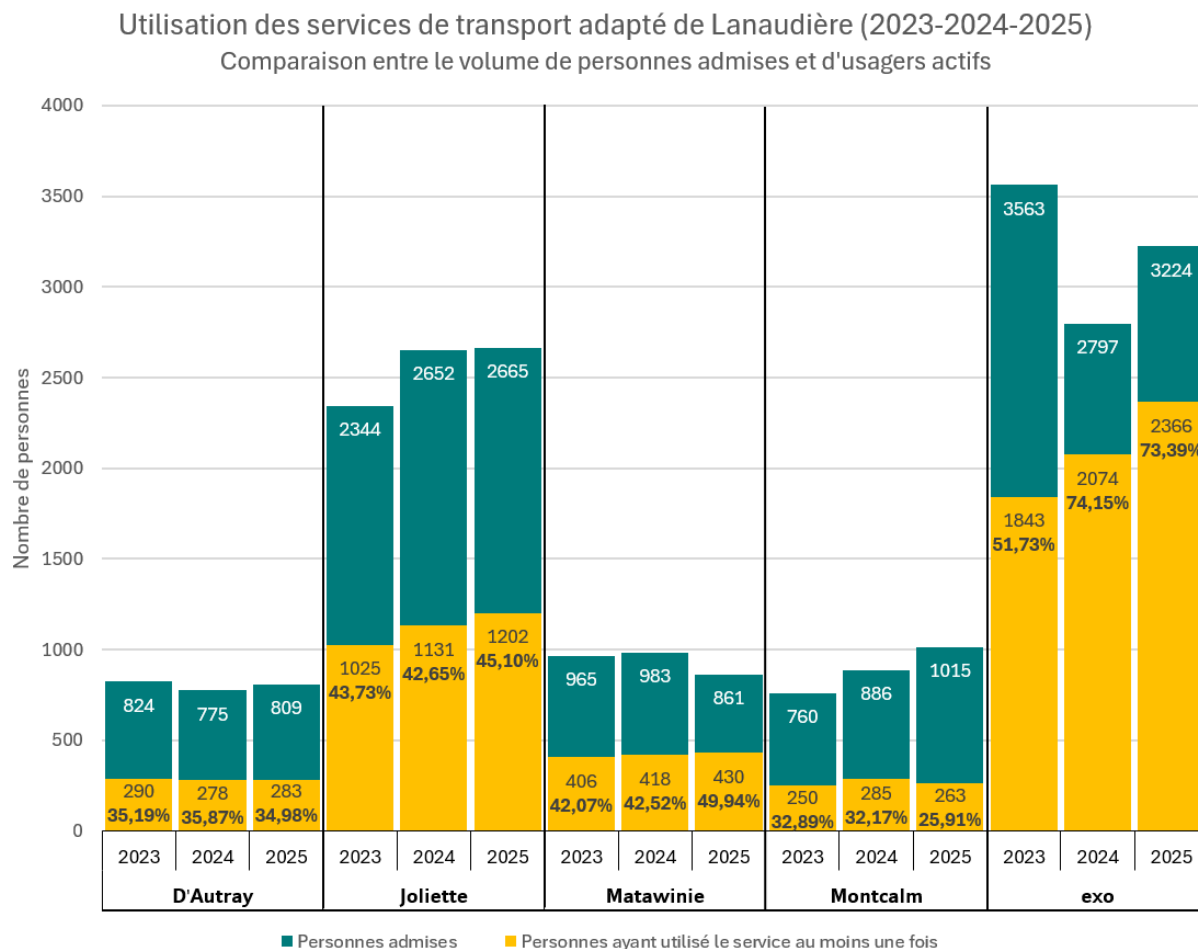
En ce qui concerne le nombre de déplacements effectués en 2025 comparativement à 2024, trois (3) des cinq (5) services ont enregistré une hausse. **La plus importante est observée chez exo, avec une augmentation de 23 682 déplacements, suivie de la MRC de Joliette (+ 5 947 déplacements) et de la MRC de Montcalm (+ 968 déplacements).**

Personnes admises et usagers actifs

Cette année, afin d'enrichir l'analyse des services de transport adapté, un nouveau graphique a été élaboré. Il permet d'examiner, pour chaque service, le nombre d'usagers actifs ayant effectué au moins un déplacement au cours de chacune des trois (3) dernières années. L'ajout de **ces données facilite le suivi de l'évolution des personnes admises qui utilisent réellement le service, tout en mettant en évidence celles qui n'y ont pas recours**, pour des raisons non documentées.

Le graphique présente donc, le nombre de personnes admises au transport adapté et, parmi elles, le nombre de personnes qui ont réellement utilisé le service au moins une fois, pour chaque service entre 2023 et 2025.

Graphique – Utilisation des services de transport adapté de Lanaudière (2023-2024-2025)



Les données montrent que le nombre de personnes admises ne correspond pas toujours au nombre de personnes qui utilisent réellement le service. Dans l'ensemble, la proportion d'usagers actifs varie considérablement d'un service à l'autre, mais elle demeure globalement assez stable au sein d'un même service sur la période de trois ans.

Pour le service de :

- **MRC de D'Au-tray** : Environ une personne sur trois utilise le service chaque année, et cette proportion est relativement stable.
- **MRC de Joliette** : En 2025, on observe une légère hausse du taux d'utilisation, qui s'établit à 45,10 %.
- **MRC de Matawinie** : En 2025, le taux d'utilisation a progressé, atteignant près de la moitié des personnes qui utilisent le service. Cependant, on observe une baisse du nombre de personnes admises.

- **MRC de Montcalm** : En 2025, le taux d'utilisation a reculé à 25,91 %, malgré une hausse du nombre de personnes admises.
- **Exo** : Ce service se distingue par le plus grand nombre d'usagers admis ainsi que par une forte proportion de personnes qui l'utilisent, soit 73,39 %. Le taux d'utilisation demeure relativement stable entre 2024 et 2025, malgré une hausse du nombre de personnes admises en 2025.

Effectifs véhicules

Voici l'évolution des effectifs véhicules, par type, pour les cinq (5) services de transport adapté en **2025** :

Transport adapté – MRC D'Autray

Fourgonnette adaptée : 6 (↗ 2 depuis 2024)

Fourgonnette régulière : 6 (↗ 2 depuis 2024)

Berline : 6 (↗ 1 depuis 2024)

Transport adapté – MRC Joliette

Minibus adapté : 6 (↘ 2 depuis 2024)

Fourgonnette adaptée : 4

Fourgonnette régulière : 12 (↗ 1 depuis 2024)

Fourgon adapté : 2 (↗ 1 depuis 2024)

Fourgon régulier : 2

Transport adapté – MRC Matawinie

Fourgonnette adaptée : 7 (↗ 2 depuis 2024)

Fourgonnette régulière : 8

Berline : 4

Transport adapté – MRC Montcalm

Minibus adapté : 7

Fourgonnette adaptée : 2 (↗ 1 depuis 2024)

Fourgonnette régulière : 2

Berline : 7

Transport adapté – exo

Minibus adapté : 13

Microbus : 3

Fourgonnette adaptée : 11 (↗ 3 depuis 2024)

Berline : 48

Services aux membres – Accueil, soutien et référence

Au cours de l'année, le RUTAL a reçu des centaines d'appels de personnes ayant besoin de soutien et d'aide diversifiée. L'organisme a veillé à offrir de l'information pertinente ainsi que de l'écoute active et bienveillante à la suite d'incidents survenus dans le cadre du transport adapté. L'organisme agit aussi, au besoin, comme un intermédiaire entre les usagers et les services de transport adapté.

Le RUTAL est également intervenu auprès des usagers et des associations membres de différentes façons :

- Coordination de déplacements régionaux urgents dans le cadre du service *Voyagez sans frontières dans Lanaudière*;
- Soutien dans les démarches de plainte, incluant l'accompagnement dans le processus et la rédaction des documents requis;
- Accompagnement dans les demandes de dérogation et d'interconnexion régionale;
- Soutien dans les démarches d'admission au transport adapté;
- Référence et orientation vers les ressources les mieux adaptées à leurs besoins et à leur situation.

Plaintes et commentaires

Le nombre de plaintes ne reflète pas l'ampleur des problématiques vécues

Le RUTAL a soutenu plusieurs personnes dans leurs démarches de plainte. Nous remercions sincèrement toutes celles et ceux qui ont eu le courage de faire valoir leurs droits et de dénoncer les situations vécues.

Toutefois, plusieurs usagers hésitent à déposer une plainte officielle, notamment par crainte de représailles ou par impression que les démarches entreprises n'apportent pas de changements concrets. Ce sentiment, combiné à la dégradation des services, a contribué à un certain découragement chez plusieurs personnes.

Le nombre de plaintes déposées demeure bien en deçà des situations réellement vécues sur le terrain. De nombreux usagers choisissent de signaler les problématiques au RUTAL

sans entreprendre de démarche officielle. Par ailleurs, il importe de souligner que plusieurs usagers et organismes transmettent également leurs plaintes directement aux services de transport adapté, par téléphone ou par courriel, sans que le RUTAL en soit systématiquement informé.

Dans ce contexte, nous encourageons nos organismes membres à mettre le RUTAL en copie conforme de leurs communications. Cela nous permet de demeurer informés des enjeux et des besoins en matière de transport adapté, tout en consolidant nos interventions à l'aide de données et de situations concrètes.

Un rôle d'écoute, de soutien et d'accompagnement

Le RUTAL joue un rôle essentiel auprès des usagers du transport adapté de la région de Lanaudière qui souhaite porter plainte.

Notre organisme :

- accueille les préoccupations des usagers;
- recueille les informations concernant les incidents vécus;
- rédige des plaintes et des lettres de suivi;
- intervient auprès des services concernés;
- accompagne les personnes tout au long de leurs démarches.

Chaque semaine, nous recevons des appels provenant de nombreux acteurs du milieu :

- Usagers;
- Proches et familles;
- Associations de personnes handicapées et autres organismes;
- Intervenants du CISSS de Lanaudière ;
- Ressources intermédiaires;
- Familles d'accueil.

Leurs témoignages mettent en lumière les défis quotidiens rencontrés dans l'utilisation du transport adapté.

Pourquoi les plaintes demeurent importantes

Malgré les craintes de représailles ou l'impression qu'aucun changement concret ne survient, il demeure essentiel de dénoncer les situations problématiques.

Chaque plainte :

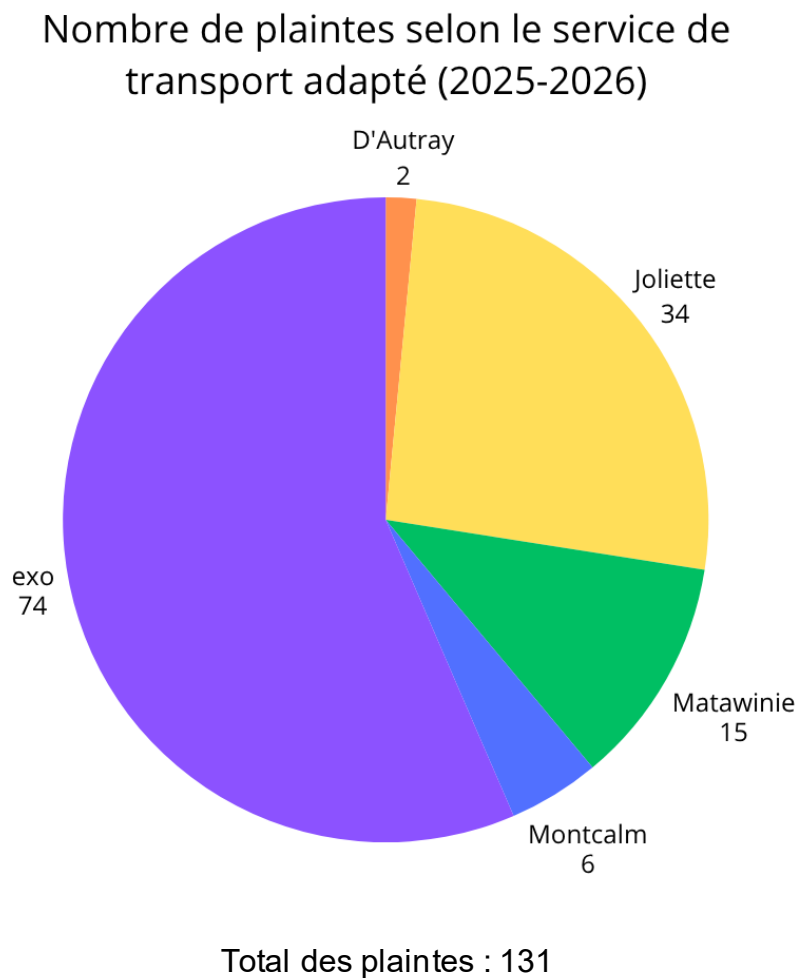
- constitue une preuve concrète des difficultés vécues;
- permet de documenter les problématiques récurrentes;

- contribue à rendre visibles des situations parfois ignorées par les gestionnaires;
- soutient les démarches de revendication et d'amélioration des services.

Les usagers sont nos yeux sur le terrain. Leur voix est essentielle pour faire évoluer les services de transport adapté.

Cette année, **cent trente et une (131) plaintes écrites** (lettres, courriels) ont été déposées auprès des différents services de transport adapté par le RUTAL et certains de ses membres.

Figure – Répartition du nombre de plaintes selon le service de transport adapté



Figures – Motifs de plainte par service de transport adapté



Réduction des services – Exo

Le 11 février 2026, exo a convoqué en urgence les représentants du milieu associatif afin d'annoncer la publication d'un communiqué confirmant des **réductions importantes des heures de réservation du transport adapté** et des heures d'ouverture de certains points de services, qui entreront en vigueur le 1^{er} mars 2026. Selon exo, ces mesures sont attribuées à des contraintes budgétaires ainsi qu'à une diminution d'environ 20 employés au service à la clientèle.

Le 1^{er} mars 2026, les heures d'ouverture du centre de réservation du transport adapté ont été réduites et sont désormais de 9 h à 17 h. Le RUTAL a dénoncé cette décision, prise sans consultation préalable des représentants des usagers, en publiant un article sur son site Internet ainsi que sur sa page Facebook. Ces compressions surviennent alors que le chantier d'harmonisation du transport adapté sur le territoire de l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) est en cours. Plusieurs décisions sont prises sans vision cohérente, créant de l'incertitude et des répercussions concrètes pour les usagers.

Les préoccupations exprimées par le RUTAL ont également été relayées dans le média MonJoliette.com, contribuant à sensibiliser la population et les décideurs aux conséquences de ces compressions.

Le 23 février 2026, le RUTAL a **demandé des rencontres aux maires de Terrebonne et de Repentigny, qui siègent également au conseil d'administration d'exo**, afin de discuter des enjeux entourant le transport adapté, notamment la réduction annoncée des heures de réservation et le chantier d'harmonisation du transport adapté piloté par l'ARTM. À la fin de la période visée, aucune date n'avait encore été fixée pour la rencontre avec le maire de Terrebonne, tandis que celle avec le maire de Repentigny, reportée à quelques reprises, est prévue en mai 2026.

Départ directeur – Transport adapté MRC de Montcalm

Le 23 février 2026, nous avons été informés du départ de M. David Chayer à titre de directeur du service des transports de la MRC de Montcalm. À la suite de ce départ, Mme Tanya Oatway a été désignée chef d'équipe à la répartition afin d'assurer la continuité des opérations. Cette information a été transmise à nos membres afin de les tenir informés de ce changement au sein du service.

Au 31 mars 2026, le poste de direction du service des transports demeurerait vacant. Cette **absence de direction prolongée soulève des préoccupations quant à la stabilité et à la qualité du service**. Le RUTAL demeurera vigilant et suivra de près les développements à venir.

Déplacements régionaux 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 et des services de transport adapté, 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 nos représentations. Ce service permet de soutenir des usagers dans leurs besoins de déplacements régionaux urgents, en coordonnant des transports avec des compagnies de taxi.

Les motifs de déplacement admissibles ont été resserrés par les membres du conseil d'administration :

- Soins de santé
- Visite soins palliatifs
- Funérailles
- Réparation d'une aide à la mobilité
- Services juridiques
- Mariage

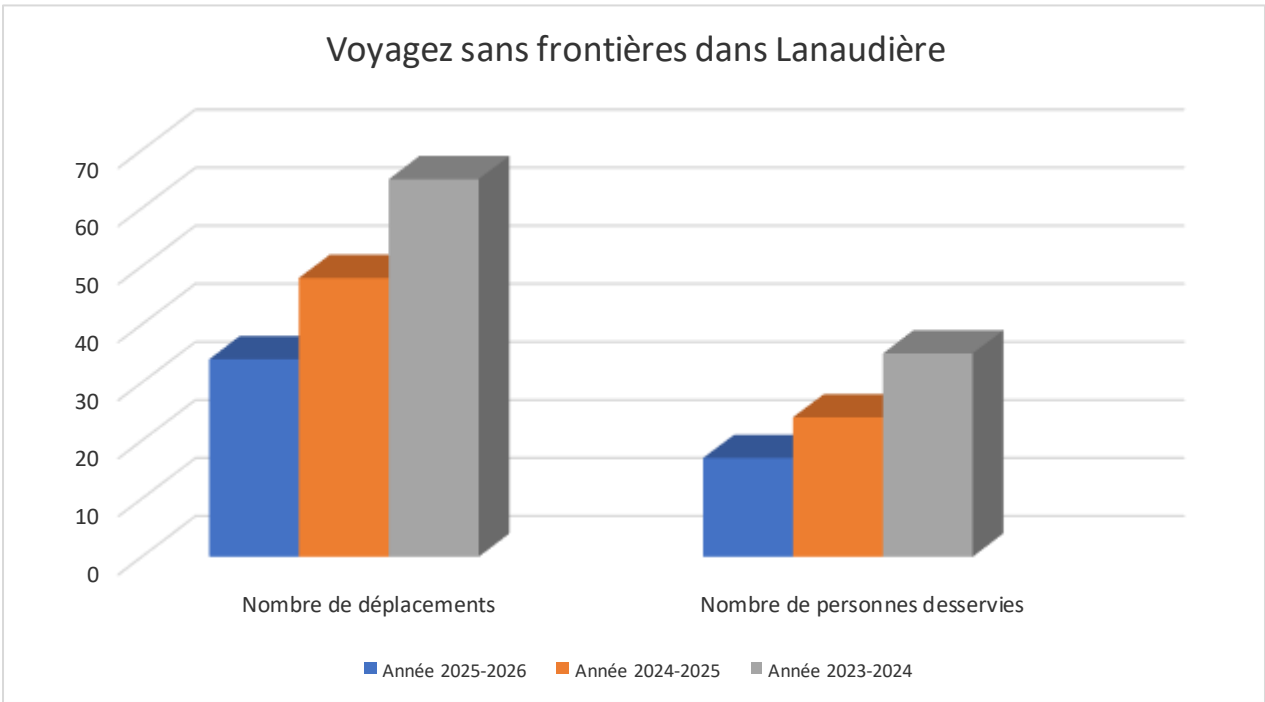
Nous remercions les député.e.s de Berthier, Terrebonne, Joliette, L'Assomption, Repentigny et Bertrand pour leur contribution financière totalisant 6 000 \$ dans le cadre du *Programme de soutien à l'action bénévole* (PSAB). **Cette aide a permis de réaliser 34 déplacements effectués par 17 personnes, accompagnées de 6 aidants, pour des soins de santé (13),**

des réparations d’une aide à la mobilité (3) et l’achat d’un véhicule adapté pour un jeune homme handicapé (1).

Tableau – Nombre de personnes desservies et de déplacements effectués

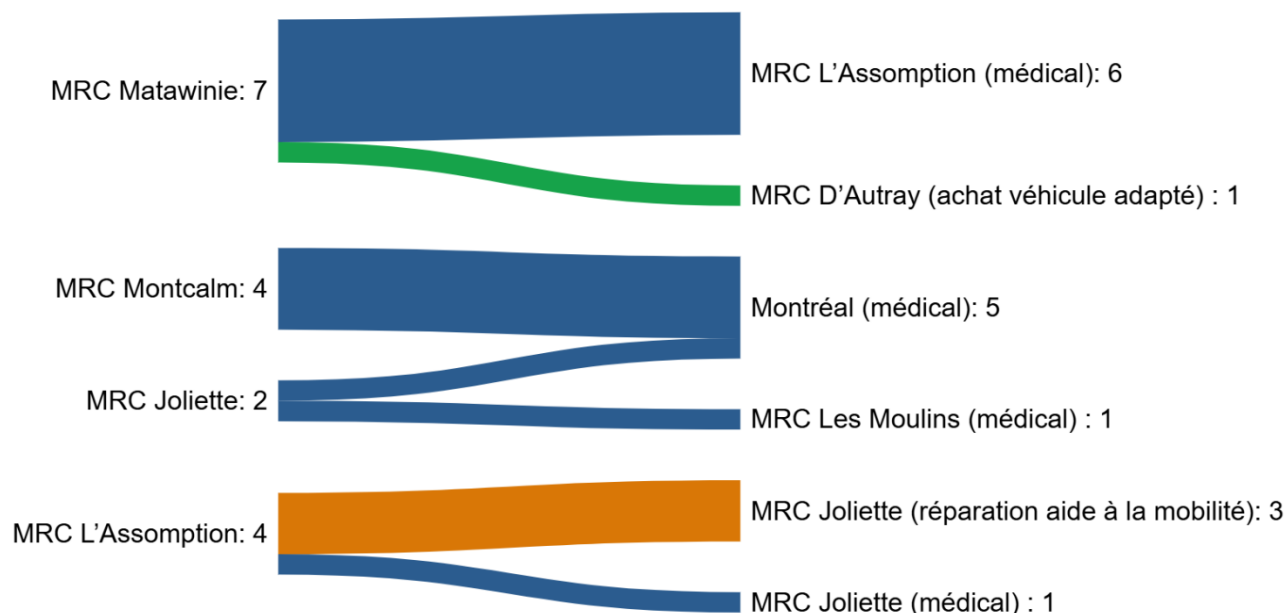
	Année 2025-2026	Année 2024-2025	Année 2023-2024
Nombre de déplacements (aller ou retour)	34	48	65
Nombre de personnes déplacées	17	24	35
Nombre d’accompagnateurs	6	10	14

Graphique – Évolution du nombre de personnes desservies et du nombre de déplacements effectués (année 2023-2024 / année 2024-2025 / année 2025-2026)



Le nombre de déplacements **est inférieur à celui de l’an dernier en raison du resserrement des critères d’admissibilité** concernant les motifs et les territoires desservis. Plusieurs demandes ont dû être refusées, notamment celles pour des motifs de loisir (sport accessible) et d’usagers du transport adapté de la MRC de D’Autray qui souhaitaient assister à des spectacles à Joliette, mais qui ne disposaient d’aucun transport pour le retour en raison de la fin du service à 20 h 30. D’autres demandes visaient des rendez-vous médicaux à Trois-Rivières et à Saint-Jérôme.

Graphique – Portrait des déplacements réalisés par MRC de départ, MRC de destination et motif du déplacement



Les déplacements réalisés dans le cadre de *Voyagez sans frontières dans Lanaudière* démontrent que les besoins de mobilité des personnes en situation de handicap dépassent les frontières des MRC. Les usagers doivent se rendre vers le sud de Lanaudière, Montréal ou d'autres secteurs de la région pour accéder à des soins médicaux, à des ressources spécialisées ou à d'autres besoins essentiels. Ces déplacements confirment que les services offerts à la population sont répartis sur l'ensemble du territoire et ne sont pas concentrés dans une seule MRC.

Bien que ces données ne reflètent qu'une fraction des besoins réels, **elles démontrent clairement l'importance des déplacements liés à l'accès aux soins et soulignent les lacunes actuelles du transport adapté interrégional** pour répondre adéquatement aux besoins de mobilité entre les MRC et vers les grands centres de services.

Outils de communication

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

Site Internet

Notre site Internet (www.rutalanaudiere.com) demeure une plateforme d'information accessible permettant de centraliser les renseignements relatifs au transport adapté et la défense de droits des usagers. Il contribue également au rayonnement et à la visibilité du RUTAL et de ses services, auprès de la population. Au cours de l'année, plusieurs personnes qui ne connaissaient pas notre organisme l'ont découvert par l'entremise du site Web et ont communiqué avec nous à la suite de leur visite pour obtenir de l'information ou du soutien.

Voici les statistiques du trafic pour la période du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026 :

- ★ **Nombre de vues** : 3 013
- ★ **Nombre d'utilisateurs actifs** : 857
- ★ **3 villes les plus actives** : Montréal (161 utilisateurs actifs), Joliette (159 utilisateurs actifs) et Repentigny (55 utilisateurs actifs)
- ★ **Page la plus populaire (excepté la page d'accueil)** : Transport adapté (407 vues pour 237 utilisateurs actifs)
- ★ **Article le plus populaire** : Manifestation pour le transport adapté – Les usagers n'ont d'autre choix que de se rendre eux-mêmes jusqu'au premier ministre pour se faire entendre (106 vues pour 52 utilisateurs actifs)

Notre site constitue également le point d'accès à notre formation en ligne *Attitudes et approches en transport adapté*. Cette année, certains services de transport adapté, des transporteurs, des futurs chauffeurs et des entrepreneurs propriétaires de véhicules adaptés ont découvert la formation par l'entremise de recherches en ligne et l'ont suivie, croyant pour certains qu'elle était obligatoire.

Le site a également fait l'objet de quelques améliorations. Un lien a notamment été ajouté à la page d'accueil afin de diriger rapidement les visiteurs vers le site de l'ARUTAQ, où ils peuvent signer le manifeste de la campagne nationale *Pour un transport adapté digne, juste et équitable*. De plus, nous avons désormais la possibilité d'afficher des notifications aux visiteurs du site. Cet outil nous a notamment permis d'informer la population de la grève du mouvement *le Communautaire à boutte* et nous offrira de nouvelles possibilités de communication au cours des prochaines années. Le site Internet continuera d'évoluer et de s'améliorer au cours de la prochaine année.

Espace membre

Le travail visant la **création d'un espace membre a été amorcé au cours de l'année**. Cet espace permettra de regrouper et de rendre accessibles des informations utiles aux membres sous forme de trousse thématiques. À titre d'exemples, on y retrouvera des outils tels qu'une trousse d'accompagnement pour mieux soutenir un usager ou encore une trousse destinée aux organismes souhaitant déposer une plainte ou une demande de dérogation. Cette initiative vise à faciliter l'accès à l'information et à outiller davantage les membres dans leurs diverses démarches.

Chaîne YouTube

Notre chaîne YouTube (youtube.com/@leRutal) continue d'héberger les capsules vidéo mettant en vedette des usagers du transport adapté ainsi que les vidéos liées à nos actions de mobilisation. Cette année, le RUTAL y a ajouté la vidéo diffusée sur l'écran géant lors de la manifestation du 21 mai 2025, ainsi qu'une **capsule soulignant la Journée internationale des personnes handicapées du 3 décembre 2025**.

Ces vidéos sont également accessibles sur notre site Internet via l'intégration YouTube. Cette plateforme est notre solution technique d'hébergement pour permettre la diffusion de nos contenus en ligne, à même notre site Web.

Page Facebook

Notre page Facebook (facebook.com/LeRUTAL) continue d'être un **média social privilégié pour partager l'information** aux membres, partenaires et grand public. Elle couvre l'évolution des services de transport adapté de Lanaudière (actualités, bilans et changements), reflète la vie associative du RUTAL à travers ses événements, ses représentations et les initiatives de ses partenaires, tout en relayant ses actions de défense des droits par des analyses d'enjeux et des activités de sensibilisation.

Voici les statistiques de la page Facebook pour la période du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026 :

- ★ **Vues** : 41 501
- ★ **Nombre d'interactions avec le contenu** : 1 202 (↗ +1100% comparé à la même période l'année passée)
- ★ **Clics sur un lien** : 215 (↗ +367,4% comparé à la même période l'année passée)
- ★ **Visites** : 3 357 (↗ +210,3% comparé à la même période l'année passée)
- ★ **Abonnés en plus** : 75 (↗ +167,9% comparé à la même période l'année passée)

Nous pouvons donc constater que la page Facebook s'est bien développée cette année.

Dépliants du RUTAL

Dans le cadre de ses actions de sensibilisation et de visibilité, le RUTAL a transmis son dépliant promotionnel aux services de transport adapté des MRC de Joliette, de Montcalm et de Matawinie afin qu'ils soient remis aux nouvelles personnes admises. En 2025, cette initiative a permis de rejoindre **486 nouveaux usagers du transport adapté de la MRC de Joliette, 156 de la MRC de Montcalm et 213 de la MRC de Matawinie**, qui connaissent maintenant l'organisme et sont informés de ses services ainsi que des ressources à leur disposition. Cette visibilité accrue s'est traduite par des appels d'usagers souhaitant en savoir davantage sur nos services.



Depuis février 2025, **un dépliant visant à promouvoir notre formation en ligne *Attitudes et approches en transport adapté*** est également disponible. Il est distribué aux organismes et partenaires du secteur et **circule à travers le Québec grâce à la collaboration des autres RUTA**. Cette initiative a d'ailleurs suscité des appels de services de transport adapté provenant de différentes régions. Il est également remis à nos membres lors de nos visites et rencontres de concertation, ainsi qu'aux transports adaptés de notre région.

Participation sociale

Comité d'amélioration et de développement du transport adapté du sud de Lanaudière

À partir du printemps 2025, une réflexion s'est amorcée au sein du Comité d'amélioration et de développement du transport adapté du sud de Lanaudière (CADéTASL), réunissant des usagers, des associations de personnes handicapées et organismes du milieu concernés par le transport adapté d'exo. Cette réflexion portait sur la pertinence et la poursuite de ses

activités, dans un contexte de faible participation et d'évolution des instances de concertation mises en place par exo, notamment son comité opérationnel et consultatif. Les échanges tenus lors des rencontres de 2025 ont mis en lumière le manque de disponibilité des membres et la diminution de la capacité du comité à jouer pleinement son rôle initial de concertation et de résolution de problématiques. Cette réflexion s'est poursuivie jusqu'à la rencontre du 18 septembre 2025, qui a mené les membres à conclure que le maintien du comité n'était plus requis. La décision a donc été prise, à l'automne 2025, de **suspendre définitivement les activités** du CADéTASL.

Le comité a tenu **trois (3) rencontres** :

- 9 avril 2025
- 11 juin 2025
- 18 septembre 2025

Café-rencontre – chauffeurs et usagers

Dans le désir de développer des activités favorisant les échanges et d'établir un véritable canal de communication entre les chauffeurs et les usagers du transport adapté, le RUTAL a **mis sur pied un concept inédit de cafés-rencontres réunissant ces deux différents acteurs**.

Le 13 février 2026, le RUTAL a rencontré deux (2) chauffeurs de minibus, messieurs Mario Maréchal et Sylvain Bourassa, dans le cadre d'une rencontre préparatoire en vue de leur participation au café-rencontre. Cette rencontre a également été l'occasion pour ces chauffeurs de suivre notre formation en ligne *Attitudes et approches en transport adapté*. Après avoir réussi la formation haut la main, ils ont reçu un certificat attestant de la qualité de leurs compétences professionnelles.



C'est le 13 mars 2026 qu'a eu lieu la première édition de notre café-rencontre, rassemblant près de **30 usagers du transport adapté d'exo et membres de leur famille**. Ce fut un moment riche en échanges, en écoute et en partage.

La richesse des échanges tenus lors de ce café-rencontre alimentera également les travaux préparatoires de la future Journée régionale en transport adapté, et permettra au RUTAL d'arrimer sa programmation aux réalités et aux besoins exprimés par les acteurs du milieu.

Le RUTAL **remercie les usagers** qui ont accepté de partager leurs expériences et leurs défis, permettant à tous de mieux comprendre

leurs besoins. **Un merci tout particulier aux chauffeurs** pour leur temps et pour avoir partagé leur quotidien, nous offrant ainsi un éclairage sur leur rôle, leurs responsabilités et ce qui rend leur métier unique.

Lors de l'événement, un tirage de six (6) parapluies à l'effigie du RUTAL a été effectué parmi les participants. Chaque personne a également reçu cinq (5) petites cartes de remerciement destinées aux chauffeurs, à remettre à ceux ayant offert un service particulièrement apprécié. Cette initiative vise à mettre en valeur le travail remarquable des chauffeurs et l'importance de leur rôle au quotidien.

À la suite de l'activité, un message de remerciement accompagné de photos de l'événement a été transmis aux participants et aux chauffeurs, par courriel ainsi que sur notre page Facebook.

Déploiement des cafés-rencontres

Nous souhaitons également **déployer ces cafés-rencontres auprès des usagers des quatre (4) autres services de transport adapté de la région**, qui ont manifesté un grand intérêt à la suite de cette initiative réalisée du côté d'exo. Le besoin est bien réel et ces moments d'échange s'avèrent particulièrement enrichissants.

Dans cette volonté de favoriser le dialogue et une meilleure compréhension mutuelle, des chauffeurs de minibus et de taxis issus des différents services de transport adapté de la région seront également invités à prendre part aux cafés-rencontres.

Cartes de remerciement pour les chauffeurs

Cette année, le RUTAL a conçu cinq (5) modèles de cartes de remerciements destinées aux chauffeurs du transport adapté.

Chacune de ces cartes propose un message distinct mettant en lumière le travail essentiel et unique des chauffeurs. Cette initiative s'inscrit dans une volonté d'encourager, de valoriser et d'embellir le

quotidien des acteurs du transport adapté. Par cette démarche, le RUTAL souhaite valoriser pleinement le métier de chauffeur et souligner l'engagement de celles et ceux qui accomplissent un travail de qualité et qui ont un impact positif dans la vie des usagers.



Le RUTAL a procédé à la remise de plusieurs ensembles de cartes lors du café-rencontre du 13 mars 2026 et en a également distribué auprès de certaines de ses associations membres. La distribution a été amorcée dans la MRC de Joliette ainsi que sur le territoire d'exo. Au cours de la prochaine année, le RUTAL souhaite **élargir cette initiative afin que les cartes puissent circuler dans l'ensemble des services de transport adapté du territoire lanaudois**, grâce à la collaboration des usagers, des familles et des intervenant.e.s des associations.

Cette démarche constitue une belle façon de témoigner de l'importance de reconnaître des chauffeurs qualifiés et humains.

Conférences du RUTAL

Le RUTAL offre des conférences portant sur les droits des usagers, les critères d'admissibilité au transport adapté ainsi que sur l'ensemble de ses services. Les présentations sont adaptées aux besoins des participants et peuvent être offertes en présentiel ou en visioconférence.

Le 1^{er} avril 2025, le RUTAL a offert une conférence à l'AQDR Des Moulins. **Plus d'une quarantaine de personnes étaient présentes.** Comme plusieurs participants n'utilisaient pas le transport adapté, de nombreuses questions ont porté sur l'admission et le fonctionnement

du service de transport adapté. La conférence a été très appréciée. Des documents d'information et des parapluies à l'effigie du RUTAL ont également été distribués.

Activités de formation – membres associatifs

Certains de nos membres associatifs avaient exprimé le souhait de suivre la formation en ligne du RUTAL *Attitudes et approches en transport adapté*.

Le RUTAL a donc mis en place une formule en grand groupe réunissant des membres de direction, des intervenant.e.s ainsi que des membres de conseil d'administration provenant de différentes associations. Cette approche a permis aux participants de **suivre la formation en échangeant sur leurs expériences, leurs observations et leurs réflexions au fil de la présentation**. Les participants ont pu mieux comprendre les enjeux liés au transport adapté, se familiariser avec les règles encadrant le service, ainsi qu'avec les responsabilités des chauffeurs, des aspects parfois moins connus des intervenant.e.s. Ils soulignent la pertinence de cette formation et considèrent qu'elle est essentielle et devrait être rendue obligatoire pour l'ensemble des chauffeurs.

Les préoccupations soulevées, les expériences partagées ainsi que les solutions envisagées par les participants constituent une source d'information précieuse qui contribuera aux travaux préparatoires de la future Journée régionale en transport adapté.



18 novembre 2025



2 décembre 2025



3 décembre 2025

Cette année, **trois (3) rencontres ont été tenues** à Rawdon, Joliette et Repentigny, les 18 novembre, 2 et 3 décembre 2025. Le RUTAL souhaite à nouveau **remercier les 23 participants provenant de 12 associations membres**, pour leur participation. Vos interventions et les discussions animées lors de ces séances ont grandement contribué à enrichir les échanges et à amener des perspectives intéressantes !

À la suite des rencontres, par courriel, les participants ont reçu les six (6) aide-mémoires présentés pendant la formation, ainsi que la version électronique du dépliant promotionnel.

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

Le RUTAL, membre de l'ARUTAQ, a participé au congrès annuel de l'organisme, tenu les 10 et 11 septembre 2025, à Lévis. **Cet événement a réuni une trentaine de participants provenant de 13 régions du Québec.** Il a permis aux membres d'échanger sur les dossiers d'envergure provinciale, de partager leurs expériences respectives et de mieux comprendre les réalités vécues dans les différentes régions.



Dans le cadre du congrès, le RUTAL a présenté sa formation en ligne *Attitudes et approches en transport adapté* à l'ensemble des participants. Cette formule en grand groupe a favorisé les échanges et le partage de points de vue sur les différents thèmes abordés tout au long de la présentation. La formation a été très bien accueillie. Les participants ont souligné la pertinence de son contenu, la qualité de

l'animation ainsi que le dynamisme du format. Un certificat d'attestation leur a été remis. Puis, **afin d'en assurer le rayonnement dans les différentes régions du Québec, le RUTAL a également remis le dépliant promotionnel** de la formation aux représentants présents au congrès.

Lors du congrès, d'autres conférences enrichissantes se sont tenues, portant notamment sur les règles encadrant le recours aux animaux pour pallier le handicap, les enjeux liés à l'accessibilité du transport pour les déplacements à travers le Québec ainsi que les réalités et péripéties vécues par un conférencier et aventurier en situation de handicap dans la réalisation de ses rêves et projets de vie.



Le RUTAL remercie l'ARUTAQ pour son soutien financier, qui a permis de couvrir les frais d'hébergement, de transport et de repas des participants. Cette contribution a favorisé la participation des membres à ce rendez-vous annuel important.

Rencontres virtuelles ARUTAQ

Cette année, en complément du congrès annuel réunissant les membres des différentes régions, le directeur général de l'ARUTAQ, M. Dominique Viénot, **a instauré des réunions et des cafés-rencontres en visioconférence**. Celles-ci ont favorisé les échanges entre organismes, le partage des réalités du terrain et la discussion de dossiers communs, dans un cadre plus souple et convivial.

Le RUTAL a participé à **quatre (4) rencontres** cette année :

- 3 avril 2025 – Premier café-rencontre
- 22 octobre 2025 – Rencontre pour le dossier STL / STM / ARTM
- 6 novembre 2025 – Café-rencontre
- 28 janvier 2026 – Rencontre pour le dossier de l'ARTM et des RUTA du territoire métropolitain

Campagne nationale en transport adapté

Le 1^{er} décembre 2025, la **coalition transport adapté**, formée de l'ARUTAQ, l'AQRIPH et la COPHAN, a lancé la campagne nationale **pour un transport adapté digne, juste et équitable**. Le RUTAL a participé en direct au lancement de la campagne diffusé sur YouTube. Dans la perspective des élections provinciales du 5 octobre 2026, cette initiative vise à sensibiliser la population et les décideurs aux enjeux vécus sur le terrain par les usagers du transport adapté et à obtenir des engagements politiques concrets pour assurer une offre de services durable, sécuritaire et de qualité. À cette occasion, **un Manifeste a été lancé** et la population a été invitée à le signer afin de démontrer son appui à la démarche.

Dès le lancement, le RUTAL a adhéré à la démarche en signant le Manifeste et en invitant ses membres à faire de même. L'information a été relayée sur la page Facebook et le site Internet. Parmi les actions du RUTAL réalisées cette année en lien avec la campagne nationale, mentionnons :

- La **diffusion du communiqué de presse** ARUTAQ / AQRIPH / COPHAN et des informations relatives à la campagne auprès des membres, des partenaires et des députés provinciaux de la région;
- La **création de deux (2) bandeaux de signature électronique** comportant un code QR menant directement à la page de la campagne. Ceux-ci ont été intégrés aux courriels de l'équipe du RUTAL, diffusés sur Facebook, transmis à notre liste de diffusion et partagés avec les membres de l'ARUTAQ, afin d'encourager leur diffusion et d'accroître la visibilité de la campagne nationale;
- La **mise en valeur d'affiches promotionnelles et du Manifeste sur les babillards de l'Académie populaire**, où sont situés les bureaux du RUTAL et de douze (12) autres organismes communautaires;
- La **diffusion du matériel promotionnel et du Manifeste** auprès de services de transport adapté, d'associations membres et de partenaires du milieu;

- La **présentation de la campagne nationale lors du café-rencontre du RUTAL** du 13 mars 2026, accompagnée d'une invitation adressée aux usagers, aux familles et aux chauffeurs présents à appuyer la démarche en signant le Manifeste;
- Le **dépôt du Manifeste au bureau de M. François Legault** à l'occasion de la manifestation tenue dans le cadre de la campagne *Le communautaire à boutte*.

À l'approche des élections provinciales, le RUTAL **s'est également engagé à rencontrer les candidats des différents partis de la région**, afin de leur présenter les objectifs de la campagne nationale, de les inviter à adhérer au Manifeste et de souligner l'importance de faire du transport adapté une priorité dans leur plateforme électorale.

Journée internationale des personnes handicapées

Le 3 décembre 2025, le RUTAL a profité de la Journée internationale des personnes handicapées (JIPH) pour rappeler que l'inclusion commence par le droit fondamental de pouvoir se rendre où l'on doit aller, et ce, sans obstacles. Un transport adapté de qualité, sécuritaire et humain n'est pas un luxe : c'est une condition essentielle à la participation citoyenne, à l'accès à l'emploi, aux études, aux soins de santé et à la vie sociale. C'est ce service que nous nous employons à défendre pour les personnes handicapées utilisatrices du transport adapté dans la région de Lanaudière. **Le RUTAL a écrit un article complet sur son site Internet.**

Pour l'occasion, **le RUTAL a produit une courte vidéo** mettant en valeur la thématique de l'OPHQ, « Comprendre, agir, bâtir », en lien avec sa mission de défense de droits et ses actions. Nous avons profité de l'occasion pour y intégrer la Campagne nationale et inviter la population à signer le Manifeste. Nous remercions Mme Danye Chartrand, présidente du RUTAL, d'avoir généreusement accepté de participer au tournage et de s'être rendue disponible pour cette occasion.

La capsule vidéo a été publiée sur notre page Facebook et mise en ligne sur notre chaîne YouTube. Elle a aussi été envoyée par courriel à nos membres. À la fin de l'année, elle avait été **vue près de 900 fois sur la page Facebook et près de 50 fois sur la chaîne YouTube.**

Entrevue

Le 2 décembre 2025, à la veille de la JIPH, le journaliste de TVRM, M. Charles Lanthier, a réalisé de façon spontanée **une entrevue avec la directrice du RUTAL**, par visioconférence.

Celle-ci portait **sur les enjeux de mobilité et sur l'état des services** de transport adapté dans la région. L'entrevue a par la suite été diffusée sur notre page Facebook et transmise par courriel à nos membres.

Promotion de la formation en ligne pour les chauffeurs

Le RUTAL a poursuivi la promotion de sa formation en ligne *Attitudes et approches en transport adapté*, qui continue de susciter un intérêt croissant auprès de différents partenaires.

4 avril 2025 : L'équipe à la direction du transport adapté d'exo a eu accès à la formation afin d'en prendre connaissance et de la promouvoir auprès de leurs transporteurs. Exo l'a jugée très pertinente et en assure la promotion auprès de ces derniers, mais dit ne pas pouvoir obliger les chauffeurs à la suivre.

29 juillet 2025 : Le RUTAL a reçu dans ses bureaux M. Brandon Pelletier-Gannon, conseiller politique de l'ancienne ministre des Transports et de la Mobilité durable, Mme Geneviève Guilbault, afin de lui présenter la formation et ses objectifs. Nous avons profité de l'occasion pour discuter avec lui des divers enjeux liés au transport adapté et du PSTA. À la suite du remaniement ministériel du 10 septembre 2025, le dossier a été mis en suspens. Dans le contexte des élections provinciales du 5 octobre 2026, les travaux concernant le transport adapté au niveau provincial sont actuellement ralentis.

30 juillet 2025 : Rencontre avec M. Martin Gaudreault, du Groupe Gaudreault (transporteur autobus), dans nos bureaux, afin de lui présenter la formation et d'évaluer la possibilité de la rendre accessible à ses chauffeurs. L'intérêt manifesté a été positif, avec une volonté de la déployer en petits groupes, afin de favoriser les échanges et d'assurer une démarche d'apprentissage de qualité. Cependant, nous n'avons pas eu de retour de sa part depuis cette rencontre.

11 septembre 2025 : Présentation de la formation lors du congrès de l'ARUTAQ à Lévis, devant une trentaine de participants. Les commentaires reçus ont été très positifs et plusieurs membres ont exprimé leur intention d'en assurer la promotion dans leur région.

Voici les services de transport adapté et les villes qui ont suivi la formation au 31 mars 2026 :

- Transport collectif et adapté de la MRC de Montmagny
- Transport collectif et adapté de la MRC de L'Islet
- Transport adapté Amibus de la MRC de La Haute-Yamaska

- Transport collectif et adapté de la MRC de Montcalm
- Transport adapté d'exo
- Ville de Baie-Comeau
- Ville de Val-d'Or

Le RUTAL en fait aussi la promotion auprès des représentants municipaux dans le cadre des rencontres sur les plans d'action à l'égard des personnes handicapées.

Le travail de promotion s'avère exigeant, mais le RUTAL poursuivra et intensifiera ses efforts au cours de la prochaine année, afin de rejoindre un plus grand nombre de chauffeurs et de favoriser leur participation à la formation, pour une amélioration de la qualité des services.

Campagne régionale C'EST ÇA L'ACA

Le RUTAL est membre de la Table régionale des organismes communautaires autonomes de Lanaudière (TROCL), qui regroupe les organismes communautaires autonomes de la région afin d'assurer leur représentation, leur soutien et de favoriser leur mobilisation. La TROCL joue un rôle central dans la défense du milieu communautaire ainsi que dans la coordination des actions collectives à l'échelle régionale.

Le RUTAL **s'est engagé dans la campagne régionale « C'EST ÇA L'ACA »**, lancée par la TROCL, le 11 septembre 2025. Cette campagne vise à mettre en valeur l'apport essentiel des organismes communautaires autonomes dans la région de Lanaudière, à renforcer leur reconnaissance ainsi qu'à mobiliser la population et les partenaires autour de leur rôle indispensable dans le tissu social. Pour une plus grande visibilité, l'équipe du RUTAL a ajouté à sa signature de courriel le bandeau de courriel de la TROCL « Mon organisme est en campagne de mobilisation : C'est ça l'ACA »

14 octobre 2025 : Le RUTAL a participé, en visioconférence, au **premier rendez-vous des artisans** de cette campagne. Cette rencontre a permis de répondre à plusieurs questions et de préciser les orientations du plan d'action régional.

27 novembre 2025 : Le RUTAL a pris part au **Grand événement régional** de la TROCL, réunissant des organismes de divers secteurs afin de réfléchir collectivement aux enjeux sociaux de la région et aux moyens de renforcer l'action communautaire autonome dans Lanaudière. Cette rencontre a été marquée par la présence de conférencières et le lancement de la capsule vidéo de la campagne citoyenne « C'EST ÇA L'ACA », une initiative qui a été



accueillie très positivement. Le RUTAL a d'ailleurs partagé la vidéo promotionnelle sur sa page Facebook.

Dans cette même optique, le RUTAL a souligné sur ses

réseaux sociaux l'importance du mouvement communautaire autonome dans Lanaudière et son engagement au sein de cette dynamique collective, invitant la population à découvrir et à partager la campagne « C'EST ÇA L'ACA », produite par la TROCL.

Lac-à-l'épaule – TCRAPHL

Le RUTAL a participé au lac-à-l'épaule de la Table de concertation régionale des associations de personnes handicapées de Lanaudière (TCRAPHL), tenu les 21 et 22 octobre 2025. En amont de cet événement, un questionnaire préparatoire a été complété et transmis à la TCRAPHL.

Cette rencontre a constitué un **moment de réflexion important** pour les membres, dont le RUTAL, qui ont revisité la mission et les valeurs de l'organisme. Les échanges ont également permis d'amorcer les travaux entourant l'élaboration d'un nouveau plan stratégique triennal, afin d'orienter les actions futures de l'organisme, **qui a souligné son 45^e anniversaire cette année**, et de poursuivre son rôle de porte-parole régional du secteur des personnes handicapées dans Lanaudière.

Assemblées générales annuelles

Le RUTAL apprécie grandement l'occasion de participer aux assemblées générales annuelles (AGA) de ses membres et tente d'y être présent dans la mesure du possible. La taille restreinte de son équipe ne lui permet toutefois pas d'assister à toutes les rencontres. Il participe également aux AGA des organismes dont il est membre.

Le RUTAL a participé aux **onze (11) assemblées générales annuelles (AGA)** et aux **deux (2) assemblées générales extraordinaires (AGE)** suivantes :

- Centre d'éducation populaire l'Académie populaire et sa Fondation (et AGE)
- Table régionale des organismes communautaires autonomes de Lanaudière
- Association des personnes handicapées physiques et sensorielles secteur Joliette
- L'Entraide pour la déficience intellectuelle du Joliette métropolitain

- Parrainage civique Lanaudière (et AGE)
- Association des personnes handicapées de Brandon
- Jardin d'Étoiles
- Les Maisons d'à côté Lanaudière
- Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Lanaudière
- Table de concertation régionale des associations de personnes handicapées de Lanaudière
- Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec

Mobilisation – Représentation et dossiers traités

Manifestation pour le transport adapté

À la suite de la conférence de presse sur le transport adapté tenue le 3 décembre 2024 au Château Joliette, nous avons poursuivi nos efforts de mobilisation. Après plusieurs mois d'échanges et de concertation avec les usagers, leurs familles, les associations de personnes handicapées et autres organismes concernés par le transport adapté, **il nous apparaissait essentiel de donner une voix et une visibilité à celles et ceux qui utilisent le transport adapté** et qui vivent, jour après jour, les conséquences des problèmes qui affectent ce service essentiel.

Le 21 mai 2025, **défiant les obstacles de mobilité et venant de partout de la région de Lanaudière, près de 200 usagers du transport adapté**, proches et intervenants du milieu des personnes handicapées **se sont rassemblés pour la toute première fois devant les bureaux du premier ministre, M. François Legault**, à L'Assomption, marquant un moment historique.

Exaspérés par une situation qui perdure, les usagers étaient plus déterminés que jamais à faire valoir leur droit à un service de transport adapté de qualité, sécuritaire et respectueux de leur dignité. Ils souhaitent dénoncer des années d'inaction du gouvernement face à la dégradation des services de transport adapté dans la région, qui a un impact considérable sur leur qualité de vie.



Sur un écran géant présent sur les lieux, il était possible d'y voir et entendre, entre autres, des témoignages bouleversants de citoyennes et citoyens handicapés, qui s'adressent directement à M. Legault, ainsi qu'un montage d'articles de presse relatant la détérioration des services dans la région. Cette action de visibilité visait aussi à sensibiliser la population aux défis quotidiens que les personnes handicapées rencontrent avec le transport adapté.

Voici les **engagements concrets et immédiats réclamés au gouvernement**, pour un transport réellement adapté :

- **Mettre en place une formation obligatoire pour tous les chauffeurs de transport adapté**, incluant une formation spécifique sur la connaissance de la clientèle et l'approche humaine requise ;
- **Adapter le financement du PSTA** pour refléter les réalités régionales et assurer une offre de services stable, adéquate et durable ;
- **Instaurer un Ombudsman provincial pour le transport adapté**, permettant d'assurer le respect des droits des personnes handicapées et le traitement des plaintes de façon impartiale ;
- **Créer un programme gouvernemental de recrutement de chauffeurs**, couvrant l'ensemble du Québec ;

- **Mettre en place un programme d'aide financière** dédié au transport adapté, visant à répondre aux besoins croissants de véhicules adaptés ;
- **Assurer une interrégionalité lanaudoise en transport adapté** de manière permanente.

Des journalistes étaient sur place et ont couvert l'événement. Voici les parutions médiatiques :

- 22 mai – Entrevues réalisées lors de la manifestation (usagers, intervenants, RUTAL, ARUTAQ) – Le BULLETIN – Émission du 22 mai 2025 (de 1:00 à 6:30) | TVRM
- 22 mai – *Les usagers du transport adapté n'ont d'autre choix que de se rendre eux-mêmes jusqu'au premier ministre pour se faire entendre* | Plume Libre Montcalm
- 22 mai – *Le transport adapté, un service public essentiel ?* | CFNJ FM
- 21 mai – *Les usagers du transport adapté n'ont d'autre choix que de se rendre eux-mêmes jusqu'au premier ministre pour se faire entendre* | Info Lanaudière – Info L'Assomption
- 21 mai – Entrevue de la directrice du RUTAL lors de la manifestation (à 30:00) | CFNJ FM
- 21 mai – *Des usagers du transport adapté dénoncent des années d'inaction du gouvernement face à la dégradation des services de transport adapté dans la région* | CFNJ FM
- 21 mai – *Des usagers du transport adapté manifestent devant le bureau de François Legault* | Mon Joliette

Toutes les informations relatives à la manifestation ont été transmises aux membres, aux députés provinciaux, aux différents ministères ainsi qu'aux cinq (5) services de transport adapté de la région. Un article complet a également été publié sur notre site Internet et une publication a été diffusée sur notre page Facebook.

Message – Député de Taschereau, M. Étienne Grandmont

Le 26 mai 2025, après la manifestation, la diffusion du communiqué de presse et la couverture médiatique qui a suivi, **l'équipe du député de Taschereau, M. Étienne Grandmont (Québec solidaire), porte-parole en matière de transport au sein du caucus**, et avec qui le RUTAL entretient des échanges réguliers depuis plus d'un an sur les enjeux du transport adapté, nous a fait parvenir un courriel exprimant son soutien à l'égard de ce dossier :

« Bonjour Mme Savard,

Bravo pour cette belle mobilisation, très nécessaire!

L'état du transport adapté au Québec est désastreux et les conséquences sur les usagers, énormes.

M. Grandmont demeure bien sûr disponible pour défendre le droit au transport adapté pour les personnes en situations de handicap, et pour demander des changements auprès de la ministre des Transports.

Salutations solidaires, »

Équipe du député Etienne Grandmont



Bureau de circonscription de Taschereau

830 rue St-Joseph Est, bureau 403, Québec (Qc)

Tél. : 418 646-6090 | etienne.grandmont.tasc@assnat.qc.ca



Assemblée nationale

Rencontre – Députée de Terrebonne

À la suite de l'élection partielle tenue à Terrebonne le 17 mars 2025, qui a mené à l'élection de Mme Catherine Gentilcore du Parti québécois, le RUTAL a préparé **une rencontre afin de lui présenter**, comme il le fait auprès de chaque nouvelle personne élue, **les enjeux vécus par les usagers du transport adapté dans sa circonscription et dans l'ensemble de la région**. La rencontre s'est tenue le 13 mai 2025, dans les bureaux de la députée de Terrebonne, en présence de membres de son équipe, soit Mme Léa Lacroix et M. Nicolas Patenaude, tous deux attachés politiques.

Le RUTAL a remis un dossier complet comprenant notamment des témoignages d'usagers, l'état de situation des services de transport adapté, ainsi que divers communiqués de presse. Une invitation officielle à participer à la manifestation du 21 mai 2025 lui a également été remise. Il avait été convenu qu'une attachée politique y assiste, mais celle-ci a malheureusement été retenue par un contretemps.

Point de presse

Se sentant interpellée par ce dossier, **Mme Catherine Gentilcore a invité le RUTAL à tenir un point de presse le 30 mai 2025, à l'Assemblée nationale à Québec**, afin de défendre le

dossier du transport adapté. Pour cette occasion, nous avons pu inviter des utilisateurs ainsi que le directeur général de notre instance provinciale (ARUTAQ), M. Dominique Viénot.



Cette démarche a été réalisée au nom des 8 500 personnes handicapées qui utilisent les cinq (5) services de transport adapté de la région de Lanaudière, dans le but de faire entendre leur réalité, leur voix, là où se prennent les décisions, à la Maison du peuple.

Déclaration de député

Cette même journée, le RUTAL a été invité à assister à une séance de l'Assemblée nationale, au cours de laquelle **Mme Catherine Gentilcore a consacré sa déclaration de députée à la situation alarmante du transport adapté** dans la région de Lanaudière.



Nous la remercions de nous avoir offert cette opportunité qui nous a donné l'occasion de témoigner de la détérioration des services, tant dans notre région que dans plusieurs autres régions du Québec.

Nous ne pouvions espérer meilleur dénouement ! Nos actions se poursuivront en vue des élections provinciales à l'automne 2026.

Toutes les informations relatives au point de presse et à la déclaration de la députée ont été transmises aux membres et publiées sur notre page Facebook.

Mouvement Le Communautaire à boutte

Du 23 mars au 2 avril 2026, le RUTAL s'est joint au Mouvement national du *Communautaire à boutte*. **Nous avons obtenu un mandat de grève et nous avons joint notre voix à celles des 1 622 autres organismes communautaires du Québec qui luttent pour la survie du filet social québécois.** Le communautaire est un pilier essentiel à travers le Québec, et il est à boutte !

Voici les revendications du mouvement :

- 1) Conditions de travail décentes pour les travailleuses et les travailleurs du communautaire
- 2) Financement suffisant à la mission
- 3) Reconnaissance pleine et entière des organismes
- 4) Protection de l'autonomie et fin du financement précaire
- 5) Investissement dans le modèle communautaire comme pilier stratégique

Pendant cette période, nos services n'ont pas été offerts selon les modalités habituelles, puisque nous avons participé à diverses actions et que nous avons été moins disponibles par téléphone et courriel.

Dans le cadre du Mouvement *Le Communautaire à boutte*, **le RUTAL a participé aux mobilisations suivantes :**

- **27 mars 2026 :** Rassemblement régional devant les bureaux du premier ministre et député de L'Assomption, M. François Legault. **Plus de 200 personnes étaient présentes.** Le RUTAL a profité de l'occasion pour remettre des documents liés au dossier du transport adapté.

- **30 mars 2026** : Rassemblement pour la MRC de Joliette, devant les bureaux du député de Joliette, M. François St-Louis. **Une quarantaine de personnes étaient présentes**. Le RUTAL a eu la chance d'échanger avec le député et a profité de l'occasion pour lui remettre des documents liés au dossier du transport adapté.
- **2 avril 2026** : Grande mobilisation nationale *Le Communautaire à boutte* à Québec, devant l'hôtel du Parlement du Québec. **Plus de 10 000 personnes étaient présentes**. Lors cette mobilisation, l'animateur M. Michel Bédard de l'émission de radio Les Capés a proposé **un direct avec notre présidente**, Mme Danye Chartrand, utilisatrice du transport adapté, qui a accepté spontanément de parler de notre présence ce jour-là et des enjeux liés aux services de transport adapté dans notre région. Bravo à notre présidente et merci à M. Bédard pour cette opportunité !



Devant les bureaux de
M. François Legault,
le 27 mars 2026



Devant les bureaux de M.
François St-Louis,
le 30 mars 2026



Devant l'hôtel du Parlement,
le 2 avril 2026

Pétition – Site de l'Assemblée nationale

Pour faire reconnaître le **rôle essentiel des organismes communautaires**, y compris ceux en défense des droits comme le nôtre, et garantir des services répondant aux besoins croissants, des salaires justes et la pérennité des équipes, un rehaussement de financement est nécessaire. **Le RUTAL a signé la pétition sur le site de l'Assemblée nationale** et a invité la population et ses membres à faire de même, en la diffusant sur sa page Facebook et en la transmettant à l'ensemble de ses contacts. La pétition a obtenu **19 000 signatures**.

Mobilisation – Projet de loi 7

Dans le projet de loi 7, **le gouvernement du Québec propose de fusionner** le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome (FAACA), dédié au financement à la mission, avec le Fonds québécois d'initiatives sociales (FQIS), orienté vers des projets ponctuels. Bien que présentée comme une mesure administrative visant à rassembler les ressources dans un cadre unique, cette fusion pourrait **fragiliser le financement à la mission des organismes communautaires** au profit de projets ciblés.

Le RUTAL a **appuyé en octobre 2025 la lettre ouverte du RODCD et du RQ-ACA demandant le retrait du projet de loi**. Les organismes en défense collective des droits dénoncent un sous-financement chronique, des pressions administratives et des choix budgétaires qui ne répondent pas à la hausse des besoins sociaux. Dans ce contexte, plusieurs craignent une réduction de leurs services, de leurs heures ou de leurs effectifs sans financement adéquat.

Cette mobilisation s'inscrit dans le mouvement *le Communautaire à boutte*, qui réclame de meilleures conditions et un financement stable à la mission.

Programme de soutien au transport adapté – MTMD

Le 2 mai 2025, notre instance provinciale l'ARUTAQ a réagi par voie de communiqué à l'annonce de la ministre des Transports et de la Mobilité durable, Mme Geneviève Guilbault, portant sur la **refonte du Programme de soutien au transport adapté (PSTA) 2025-2027**. Le communiqué de presse de l'ARUTAQ a été envoyé aux membres par courriel et aussi diffusé sur notre page Facebook.

Lors du partage de la publication, le RUTAL a également réagi à cette refonte. Bien que les modalités prévoient certaines améliorations pour les régions, le RUTAL estime qu'elles **demeurent insuffisantes pour rétablir les services et assurer une offre de transport adapté durable et de qualité**. La pénurie persistante de chauffeurs et de véhicules adaptés, combinée au caractère non récurrent et conditionnel de certaines aides financières, continue de limiter la capacité des services à répondre adéquatement aux besoins actuels et futurs des usagers.

Concertation et dossiers traités

Chantier d'harmonisation des services de transport adapté – ARTM

Dans un contexte d'optimisation des services de transport adapté à l'échelle métropolitaine, l'Autorité régionale de transport métropolitain (ARTM) a mis en place un Chantier d'harmonisation des services visant à revoir l'organisation actuelle assurée par les différentes sociétés de transport, dont exo. Cette démarche découle de la volonté de mutualiser les services, standardiser les pratiques et améliorer l'efficacité du réseau, dans une perspective **d'intégration progressive des services sous une gouvernance unifiée qui sera confiée à la Société de transport de Montréal (STM).**

L'objectif ultime du Chantier est **la mise en place d'un modèle intégré de transport adapté métropolitain**, centralisant plusieurs fonctions actuellement réparties entre les sociétés de transport. Les principales activités métropolitaines visées par cette harmonisation sont :

- Admission
- Tarification et billettique
- Planification des trajets
- Guichet unique de réservation et relation client
- Systèmes informatiques
- Relations avec le milieu associatif

Il importe de souligner que **l'expertise des RUTA du territoire de l'ARTM, dont le RUTAL fait partie, est essentielle à la réussite de cette démarche**. Leur connaissance fine des réalités du transport adapté et leur rôle de représentation des usagers constituent un apport indispensable au travail de consultation. À cet égard, les sept (7) RUTA du territoire de l'ARTM, réunis au sein d'une nouvelle Table de concertation en transport adapté métropolitain (TCTAM), travaillent sur une approche concertée visant à garantir que les décisions prises reflètent adéquatement les besoins des usagers et tiennent compte des impacts concrets sur le terrain.

Le RUTAL souligne également que les consultations ont été amorcées tardivement dans le processus, ce qui a eu pour effet d'accélérer et de précipiter certaines étapes des démarches en cours.

Ces travaux s'inscrivent dans une démarche évolutive qui mènera à l'élaboration de recommandations au conseil d'administration de l'ARTM, en vue de la mise en œuvre

progressive du modèle d'intégration des services. **Le calendrier d'intégration prévoit une implantation graduelle** : l'intégration des services avec la Société de transport de Laval (STL) et le Réseau de transport de Longueuil (RTL) est envisagée pour 2027, tandis que, pour exo, en raison d'un territoire plus vaste et plus complexe (couronnes nord et sud), l'intégration serait plutôt prévue pour 2028.

Par ailleurs, **plusieurs comités techniques seront créés dans le cadre de ce chantier, auxquels les RUTA seront appelés à contribuer activement**. Les travaux du comité d'harmonisation commenceront en avril et devraient se conclure à l'automne 2026, pour ensuite laisser place à d'autres comités portant notamment sur la gouvernance, la gestion des communications ainsi que divers aspects opérationnels liés à la mise en œuvre du modèle. L'ampleur de ce chantier implique donc une charge de travail importante et soutenue dans les deux prochaines années.

Dans l'ensemble, le RUTAL demeure vigilant quant aux impacts potentiels de cette restructuration majeure sur la qualité des services, la sécurité et les droits des usagers du transport adapté.

Le RUTAL a participé à **quatre (4) rencontres** cette année :

- 7 octobre 2025
- 26 novembre 2025
- 25 février 2026
- 18 mars 2026

Table de concertation en transport adapté métropolitaine

La Table de concertation en transport adapté métropolitaine (TCTAM) regroupe les sept (7) RUTA du territoire de l'ARTM. Elle a pour **objectif d'assurer la concertation entre les organismes, afin de coordonner des positions communes** dans le cadre du chantier d'harmonisation du transport adapté mené par l'ARTM. Elle constitue également un lieu d'échange et d'information, et peut mener des actions sur d'autres dossiers liés au transport adapté. Depuis sa mise en place, le RUTAL a participé à **trois (3) rencontres** :

- **16 février 2026** : Rencontre portant sur les modalités de fonctionnement de la Table, les rôles et objectifs.
- **26 février 2026** : Première rencontre officielle visant à favoriser la concertation avant les échanges avec l'ARTM et à structurer les méthodes de travail.

- **16 mars 2026** : Rencontre de suivi permettant notamment un retour sur certaines démarches du RUTA de Montréal et des discussions avec d'autres instances.

De façon générale, la TCTAM vise à renforcer la concertation entre les RUTA afin de porter une voix commune et plus forte à l'échelle du territoire métropolitain.

Comité opérationnel et consultatif d'exo – Couronne Nord

Le RUTAL participe au Comité opérationnel et consultatif d'exo pour la couronne nord, où il représente les intérêts des usagers du transport adapté du sud de la région de Lanaudière (3 224 usagers - exo). Au cours de l'année, **le RUTAL est intervenu sur plusieurs enjeux** touchant la qualité des services, notamment : les retards, les plages horaires, les délais d'attente au téléphone, la gestion des jours fériés, des tempêtes et des journées de grève, ainsi que le processus de traitement des plaintes.

Parmi les autres dossiers abordés figurent les difficultés liées au système de réservation en ligne, l'augmentation de l'achalandage et ses impacts sur l'objectif de « zéro refus », la sécurité des usagers, les sorties d'hôpital le jour même, ainsi que le retour progressif de minibus munis de plateformes élévatrices, afin de mieux répondre aux besoins des personnes utilisant des aides à la mobilité de grande dimension.

Aussi, lors d'une rencontre, les représentants d'exo ont nommé notre formation en ligne *Attitudes et approches en transport adapté*, qu'il recommande auprès de ses transporteurs.

Le RUTAL a participé à **quatre (4) rencontres** cette année :

- 4 avril 2025
- 2 juin 2025
- 9 octobre 2025
- 21 janvier 2026

Comité accessibilité – Exo

Le 16 juin 2025, le RUTAL a participé à une rencontre sur le **Plan de développement de l'accessibilité (PDA) 2023-2027 d'exo** qui vise à améliorer l'accessibilité du réseau de transport collectif, afin de permettre aux personnes ayant des limitations fonctionnelles de se déplacer plus facilement, de façon autonome et sécuritaire. Parmi les principales avancées présentées cette année :

- L'implantation du **système NaviLens**, une première pour les trains de banlieue au Canada. La technologie NaviLens permet, grâce à des codes détectés par téléphone intelligent, de fournir des informations vocales en temps réel notamment sur les horaires d'autobus et de trains. Elle est **déployée dans les autobus du secteur de Repentigny** et de la vallée du Richelieu, dans les voitures de train de la ligne Mascouche ainsi que dans ses 10 gares, améliorant l'autonomie des personnes ayant une limitation visuelle et facilitant les déplacements de l'ensemble des usagers.
- **L'accessibilité de toutes les gares de la ligne 15-Mascouche** désormais équipées de plateformes d'embarquement rabattables pour les personnes à mobilité réduite.

Actuellement, le financement alloué à exo fait en sorte que les investissements sont principalement concentrés sur le maintien des actifs nécessaires à la prestation des services, et que certains projets ont été suspendus.

Table de concertation en transport – MRC de Montcalm

Après une interruption de deux (2) ans, la Table de concertation en transport de la MRC de Montcalm a tenu une rencontre le 29 janvier 2026, réunissant les différents partenaires concernés par le transport sur le territoire, notamment des représentants de Transdev (transporteur), des maires ainsi que plusieurs organismes du milieu.

Cette rencontre avait pour objectif de cerner **les enjeux prioritaires et d'identifier des actions réalistes pour les deux prochaines années, afin d'alimenter la mise à jour du plan d'action 2026-2028 de la Démarche territoriale de la MRC de Montcalm.**

Le RUTAL a profité de l'occasion pour présenter la campagne nationale en transport adapté et inviter les participants à signer le manifeste. Les affiches ont été remises au directeur du service de transport, qui les a installées sur les babillards de la MRC, en plus de recevoir la documentation liée à la campagne.

Le moment était propice pour informer la personne responsable des opérations chez Transdev de la formation en ligne du RUTAL et lui remettre le dépliant promotionnel.

Plan d'action à l'égard des personnes handicapées – municipalités de 10 000 habitants et plus

La Loi de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) exige que les municipalités de 10 000 habitants et plus (avant révision de la loi : 15 000 et plus) adoptent chaque année

un plan d'action favorisant la participation sociale des personnes handicapées. Le seuil a été réduit afin d'élargir le nombre de municipalités assujetties à cette obligation et renforcer la planification en accessibilité sur l'ensemble du territoire. **Ce plan doit recenser les obstacles à leur pleine intégration dans les différents secteurs d'activité municipale et prévoir les mesures qui seront mises en œuvre au cours de l'année, afin de les réduire ou de les éliminer.**

Le RUTAL a pris part à **six (6) rencontres de comités de suivi** :

- **Ville de Terrebonne** : 9 avril 2025 et 17 décembre 2025
- **Ville de Repentigny** : 20 novembre 2025
- **Ville de Saint-Lin–Laurentides** : 23 septembre 2025 et 24 mars 2026
- **Ville de Sainte-Julienne** : 22 octobre 2025
- **Ville de Mascouche** : Dans l'impossibilité d'assister à la rencontre, le RUTAL a néanmoins contribué à l'élaboration du plan d'action en transmettant ses commentaires et des pistes d'amélioration à la Ville.

L'implication du RUTAL dans les différents comités de suivi a contribué à renforcer la sensibilisation des municipalités aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées, notamment en matière de transport adapté. Bien que la responsabilité de ces services incombe aux MRC, **les municipalités jouent un rôle déterminant dans les orientations adoptées par les conseils des maires**. Le RUTAL a donc réitéré la nécessité de poursuivre les efforts visant à améliorer une offre de transport qui demeure insuffisante pour répondre adéquatement aux besoins de mobilité des personnes handicapées, tout en favorisant l'intégration de ces préoccupations dans les plans d'action municipaux à l'égard des personnes handicapées.

Centre d'éducation populaire l'Académie populaire

Le siège social du RUTAL est situé au 200, rue De Salaberry, à Joliette, dans les locaux du Centre d'éducation populaire l'Académie populaire (CÉPAP). Cette cohabitation avec plusieurs organismes communautaires favorise les échanges et la collaboration tout en permettant au RUTAL de bénéficier de conditions locatives avantageuses.

Le RUTAL siège au conseil d'administration du CÉPAP, qui assure la gouvernance de l'immeuble et veille à sa saine gestion. **Le RUTAL participe aussi au comité bâtisse**, chargé de la gestion et de l'entretien de l'immeuble ainsi que du bon fonctionnement des espaces communs. Le RUTAL assume d'ailleurs la responsabilité de convoquer les membres et d'animer les rencontres de ce comité.

Conseil d'administration du CÉPAP

Le RUTAL a participé à **six (6) rencontres** du conseil d'administration du CÉPAP :

- 26 juin 2025
- 17 septembre 2025
- 28 octobre 2025
- 11 décembre 2025
- 17 février 2026
- 31 mars 2026

Parmi les réalisations de l'année, les organismes hébergés à l'Académie populaire disposent maintenant d'un système de **réservation en ligne pour les salles de réunion**, facilitant la gestion des espaces communs.

Comité bâtisse

Le RUTAL a participé à **cinq (5) rencontres** du comité bâtisse :

- 8 septembre 2025
- 23 octobre 2025
- 1^{er} décembre 2025
- 3 février 2026
- 23 mars 2026

Lors de ces rencontres, les membres ont notamment assuré le suivi des besoins d'entretien de l'immeuble, élaboré les prévisions budgétaires 2026 et préparé le rapport annuel 2025. D'autres échanges informels ont également eu lieu afin de traiter différents enjeux ponctuels liés au bâtiment.

Consultations, études et partenariat

Le RUTAL entretient une collaboration active avec ses partenaires, ses membres associatifs et les autres organismes du milieu. Nous répondons aux demandes de consultation et d'information en matière de transport adapté et d'accessibilité, tout en diffusant des sondages et des études auprès de nos membres et sur nos plateformes. De façon réciproque, le RUTAL sollicite également des données et de l'expertise auprès de ses partenaires afin de soutenir ses actions. Cette approche favorise le partage des connaissances, renforce les liens de confiance et soutient des partenariats durables.

Observation – Formation de base chauffeurs de taxi STM

Le 9 mars 2026, à Montréal, le RUTAL a **participé à la formation de base destinée aux chauffeurs de taxi de la STM, en présence des RUTA du territoire de l'ARTM** et d'autres organismes du milieu. Profitant de cette occasion, le RUTAL a remis à la STM le dépliant promotionnel de sa formation en ligne.

La formation de la STM aborde les notions de base du transport adapté, mais plusieurs éléments essentiels sont absents ou peu approfondis, ce qui en limite l'efficacité sur le terrain. Le RUTAL souhaite contribuer aux réflexions visant l'amélioration et l'harmonisation des contenus de formation, advenant la mise en place d'une formation uniforme destinée à l'ensemble des chauffeurs, dans le cadre des travaux du Chantier d'harmonisation de l'ARTM. Le RUTAL proposera aussi que sa formation *Attitudes et approches en transport adapté* soit offerte en complément. L'objectif est de contribuer à l'élaboration d'une formation complète et de qualité, permettant aux chauffeurs d'acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour offrir aux usagers un service sécuritaire, respectueux et adapté à leurs besoins.

Enquête mobilité – CRE Lanaudière

Le 5 juin 2025, les membres du Chantier transport de Lanaudière ont été informés du lancement d'une **enquête sur la mobilité active réalisée par le Conseil régional de l'environnement de Lanaudière (CRE)** en collaboration avec des chercheurs de McGill et de Polytechnique Montréal. Le RUTAL a pris connaissance du sondage avant sa diffusion et a constaté l'absence du transport adapté ainsi que de toute prise en compte des personnes handicapées.

Soutenu par la TCRAPHL, le RUTAL a interpellé le responsable du projet afin de souligner cette omission. À la suite de ces démarches, des excuses ont été présentées et l'enquête a été temporairement suspendue pour intégrer le transport adapté comme mode de déplacement et autres modifications. Elle a ensuite été relancée avec un engagement à mieux tenir compte des réalités des personnes handicapées dans les futurs projets.

Étude des habitudes de déplacement – ARTM

Le 15 mai 2025, le RUTAL a assisté à une rencontre organisée par l'ARTM, lors de laquelle la firme Ad hoc recherche a présenté **les résultats d'une étude sur la satisfaction des usagers du transport adapté et leurs habitudes de déplacement dans le grand territoire**

métropolitain. L'étude visait à mieux comprendre les besoins des usagers afin d'adapter l'offre de service. Parmi les principaux constats de l'étude, notons les suivants :

Invitations envoyées : 14 864 usagers

- STM : 9 747
- **exo : 2 420**
- STL : 1 500
- RTL : 1 197

Réponses reçues : 2 390 répondants

- STM : 1 708
- **exo : 257**
- STL : 256
- RTL : 169

Faits saillants de l'étude :

- 76 % des usagers se disent satisfaits du service.
- 89 % des usagers se sentent en sécurité en transport adapté.
- Les réservations se font majoritairement par téléphone (55 %).
- 14 % des usagers se disent insatisfaits, principalement en raison des horaires, des délais et du service des chauffeurs.

L'analyse et les résultats de ce type d'étude peuvent ne pas refléter fidèlement la réalité vécue sur le terrain. Les résultats dépendent d'un échantillonnage limité et de questions qui, parfois, sont mal formulées ou ne tiennent pas compte des véritables enjeux et du quotidien des usagers du transport adapté. Les résultats sont indicatifs et permettent de dégager des tendances générales.

Futurs sondages

Le 2 octobre 2025, le RUTAL et d'autres organismes du milieu ont participé à une rencontre avec la personne responsable des sondages à l'ARTM, portant sur le vocabulaire utilisé dans les sondages. Cette rencontre a permis de **recueillir les commentaires et propositions des représentants des usagers, afin d'améliorer le libellé des questions ainsi que les outils de consultation.**

Consultation – Sondage sur l'utilisation du service d'interconnexion du temps des Fêtes

Chaque année, du 15 décembre au 15 janvier, les cinq (5) services de transport adapté de Lanaudière permettent des déplacements régionaux (inter-MRC) afin de favoriser les visites familiales et sociales durant le temps des Fêtes.

Le RUTAL souhaitait mieux comprendre l'expérience des usagers et documenter l'utilisation du service d'interconnexion, mis en place en 2009 à la suite de représentations du RUTAL et en réponse à des besoins exprimés par les usagers, afin de développer l'offre interrégionale et d'en assurer le suivi statistique.

Un sondage en ligne a été conçu à cet effet cette année, puis diffusé le 20 janvier 2025 via notre page Facebook et par courriel à notre liste de diffusion. Il est également accessible aux personnes non voyantes. Les informations recueillies nous permettent de connaître :

- Le nombre de transports effectués;
- Les municipalités de départ et de destination;
- Le tarif demandé;
- Les défis rencontrés lors de la réservation et/ou du déplacement, s'il y a lieu;
- Vos besoins de déplacements régionaux si ce service était offert 365 jours par année.

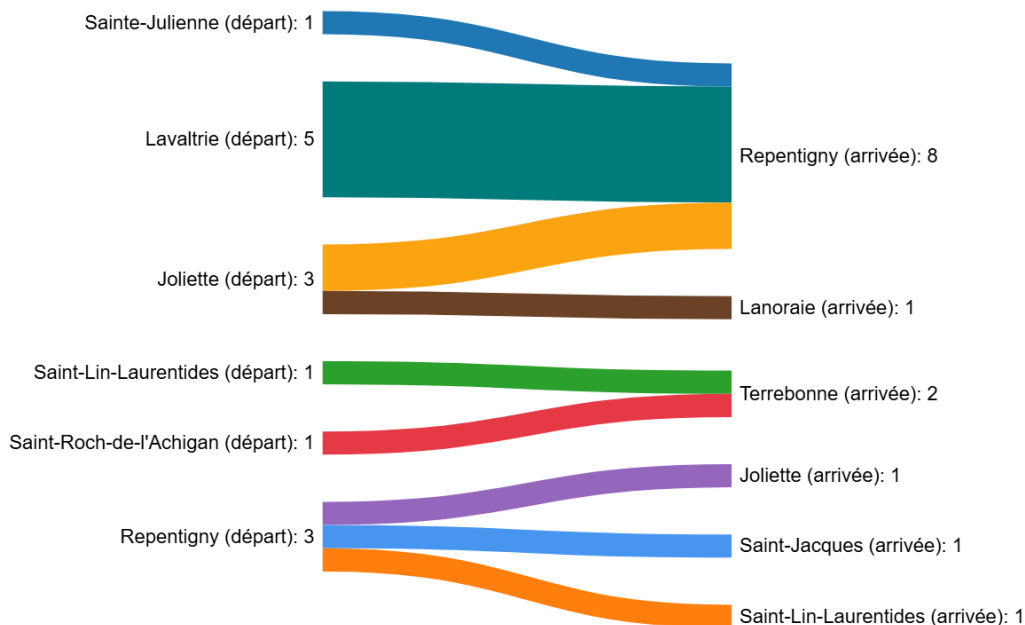
Malheureusement, le faible taux de participation a limité la possibilité d'obtenir un portrait représentatif des déplacements (3 répondants valides). Afin de compenser ce manque de réponses, **une demande de données a également été adressée aux cinq (5) services de transport adapté**. À ce jour, seuls exo et la MRC de Montcalm ont répondu, faisant état respectivement de trois (3) déplacements pour chacun d'eux.

Afin d'améliorer la collecte d'information, le sondage sera diffusé plus tôt l'an prochain, en même temps que le rappel de l'interconnexion du temps des Fêtes. Ces informations serviront à appuyer les représentations du RUTAL et à soutenir le développement des services de transport adapté.

Utilisation du service

Neuf (9) personnes ont utilisé le service, totalisant quatorze (14) trajets directs (aller-retour).

Graphique – Municipalités de départ et de destination pour les transports effectués dans le cadre de l'interconnexion du temps des fêtes (du 15 décembre 2025 au 15 janvier 2026)



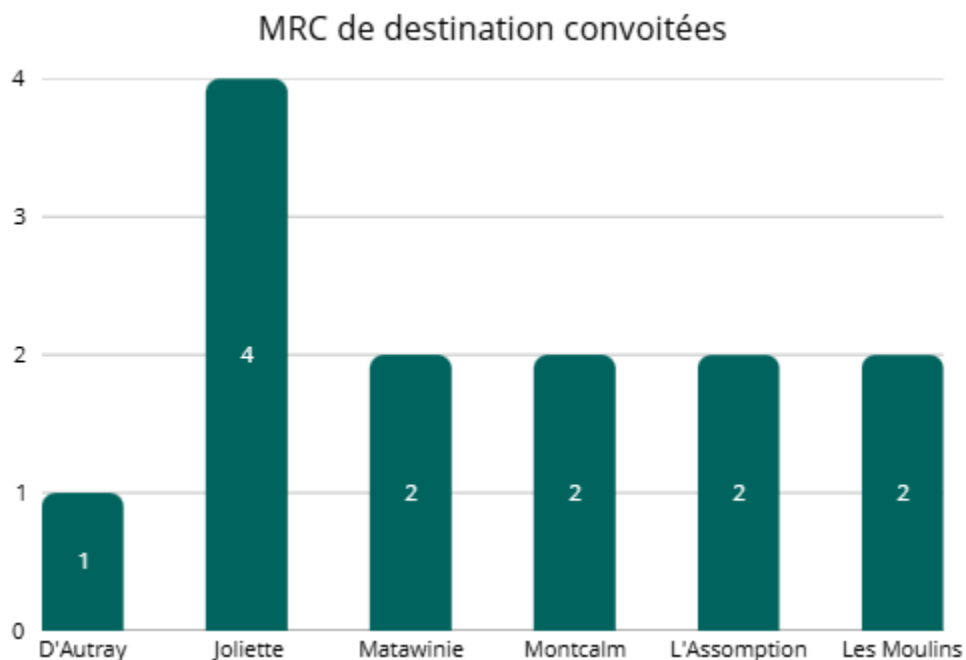
Enjeux opérationnels soulevés

Deux enjeux ont été rapportés lors de ces déplacements : un usager de la MRC de D'Au-tray s'est vu refuser un transport en raison d'un manque de disponibilité, tandis qu'un usager de la MRC de Joliette a signalé que le véhicule assigné était trop petit pour accueillir les fauteuils roulants.

Perspectives de développement

La dernière question du sondage portait sur les destinations privilégiées des répondants, dans l'éventualité où le transport adapté permettrait des déplacements interrégionaux, partout dans Lanaudière, 365 jours par année. Les résultats sont présentés dans le graphique ci-dessous.

Graphique – MRC de destination convoitées



Consultation – Statistiques des services de transport adapté dans Lanaudière

Chaque année, le RUTAL recueille auprès des cinq (5) services de transport adapté de la région différentes **données statistiques**, afin de maintenir ses dossiers à jour et de dresser un portrait régional de l'offre de services. Selon les besoins, des données plus spécifiques peuvent également être demandées dans le cadre de dossiers particuliers ou urgents. **Les informations obtenues comprennent notamment :**

- Les statistiques d'admissibilité;
- Les statistiques de déplacements;
- Le nombre de véhicules utilisés pour le service (minibus, microbus, fourgons, taxis adaptés et taxis réguliers);
- La liste des transporteurs et les dates de début et de fin des contrats;
- Le rapport financier audité (sauf pour exo qui fournit uniquement des montants consolidés pour tous leurs modes de transport)

Le RUTAL tient à remercier les cinq (5) direction des services de transport adapté de la région de Lanaudière, pour leur précieuse collaboration. Cette relation de partenariat, développée au fil des années, favorise le partage d'information et permet au RUTAL d'intervenir de façon plus efficace et de soutenir ses représentations par des données à jour.

Les critères de l'action communautaire autonome

Au cours de l'année, le RUTAL a poursuivi son engagement envers les principes de l'action communautaire autonome (ACA) en favorisant la participation sociale, citoyenne et démocratique des personnes handicapées utilisatrices du transport adapté et en défendant leurs droits. Fidèle à sa mission de défense collective des droits, l'organisme a mené diverses actions de représentation, de mobilisation, de politique non partisane, d'éducation populaire, de sensibilisation et de concertation visant à promouvoir l'accessibilité et le développement du transport adapté, le respect des droits des usagers ainsi que l'amélioration de leurs conditions de vie.

Par ailleurs, le RUTAL a contribué activement aux démarches collectives du milieu communautaire autonome afin de revendiquer un financement adéquat à la hauteur des besoins des organismes et des populations qu'ils desservent. Ces actions témoignent de son enracinement dans la communauté, de sa vie associative et démocratique ainsi que de sa volonté de participer aux changements sociaux favorisant une société plus inclusive.



ANNEXE 1 – Tableaux des motifs de plaintes

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

Défaillance des modalités de service (1)	- Retard : 1
Autres (1)	- Erreur administrative en raison de l'âge de l'utilisateur : 1

TABLEAU II : MOTIFS DES PLAINTES – MRC DE JOLIETTE

Erreurs de répartition (11)	- Attitude inadéquate d'un agent : 1 - Changements d'horaire : 3 - Information erronée : 1 - Mauvaises gestions des routes : 5 - Mauvaise gestion des véhicules : 1
Attitudes et comportements inadéquats d'un chauffeur (16)	- Aide à la mobilité non sécurisée : 1 - Comportement routier dangereux : 1 - Comportements routiers inadéquats entraînant une blessure : 2 - Manques de savoir-vivre professionnel : 5 - Manque de connaissance de la clientèle : 1 - Mauvaise manipulation d'une aide à la mobilité : 1 - Propos inadéquats : 3 - Utilisations inappropriées du cellulaire : 2
Non-respect du service porte-à-porte (11)	- Accueil et accompagnements défaillants : 11
Défaillance des modalités de service (21)	- Arrivées hâtives à destination : 4 - Arrivée hâtive au point de départ : 1 - Longs trajets : 7 - Retards : 9
Autres (3)	- Absence de suivi d'une plainte : 1 - Absence d'interrégionalité : 1 - Rigidité des circuits fixes : 1

TABLEAU III : MOTIFS DES PLAINTES – MRC DE MATAWINIE

Erreurs de répartition (7)	- Attitude inadéquate d'un agent : 1 - Changements d'horaire : 3 - Longs délais d'attente au téléphone : 2 - Lacune communicationnelle : 1 - Mauvaise gestion des routes : 1
----------------------------	--

Attitudes et comportements inadéquats d'un chauffeur (3)	- Absence de professionnalisme : 1 - Oubli : 1 - Propos inadéquats : 1
Non-respect du service porte-à-porte (2)	- Non-respect de la prise en charge à destination : 1 - Omission du port de la ceinture de sécurité : 1
Non-respect de la prise en charge à destination (1)	- Manquement : 1
Défaillance des modalités de service (11)	- Arrivée hâtive à destination : 1 - Heure de retour tardive : 1 - Retards : 9 - Retard récurrent : 1
Autres (2)	- Présence d'un point de correspondance : 1 - Application non adéquate de la politique des voyages blancs : 1

TABLEAU IV : MOTIFS DES PLAINTES – MRC DE MONTCALM

Attitudes et comportements inadéquats d'un chauffeur (2)	- Comportement routier dangereux : 1 - Propos inadéquats : 1
Non-respect du service porte-à-porte (4)	- Accueil et accompagnements défaillants : 2 - Omission du port de la ceinture de sécurité : 1 - Véhicule stationné sur le mauvais côté de la rue : 1
Défaillance des modalités de service (2)	- Arrivée hâtive récurrente à destination : 1 - Retour hâtif récurrent : 1
Autres (3)	- Absences d'interrégionalité : 2 - Rigidité des circuits fixes : 1

TABLEAU V : MOTIFS DES PLAINTES – EXO

Erreurs de répartition (18)	- Annulation d'un transport sans préavis : 1 - Changement d'horaire : 1 - Informations erronées : 2 - Longs délais d'attente au téléphone : 4 - Mauvaises attributions des véhicules : 3 - Mauvaises gestions des routes : 3 - Modification d'horaire non effectuée : 1
------------------------------------	---

	- Non-respect des indications au dossier de l'utilisateur : 1 - Oubli : 1 - Retour sur appel défaillant : 1
Attitudes et comportements inadéquats d'un chauffeur (21)	- Abandon d'un usager sans en avertir la répartition : 1 - Appels imminents défaillants : 4 - Comportements brusques : 2 - Détour inapproprié allongeant le trajet : 1 - Fausse déclaration à la répartition : 1 - Comportements routiers inadéquats entraînant la chute d'un usager : 1 - Gestion de crise à bord du véhicule : 1 - Logistique inadéquate d'embarquement et de débarquement à l'intérieur du véhicule : 1 - Débarquement non sécuritaire d'un usager : 1 - Manque de savoir-vivre professionnel : 1 - Mauvais protocole à la suite d'une chute d'un usager : 1 - Mauvaise connaissance de ses obligations : 1 - Manques de connaissances de la clientèle : 2 - Mauvaise manipulation d'une aide à la mobilité : 1 - Utilisations inappropriées du cellulaire : 2
Non-respect du service porte-à-porte (2)	- Accueil et accompagnements défaillants : 2
Défaillance des modalités de service (56)	- État du véhicule inadéquat : 1 - Long trajet : 1 - Retards : 48 - Retour hâtif : 1 - Réservations, modifications, annulations en ligne défaillantes : 5
Autres (6)	- Erreur administrative dans le dossier d'admission : 1 - Manque d'interrégionalité : 1 - Mauvaise communication entre les équipes à l'interne : 1 - Transport du retour assumé par l'association en raison d'un retard excessif : 1 - Non-respect d'un engagement du service : 1 - Sondage mal adapté pour les usagers : 1

ANNEXE 2 – Lexique des acronymes

ACA	Action communautaire autonome
AGA	Assemblée générale annuelle
AGE	Assemblée générale extraordinaire
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
CREL	Conseil régional de l'environnement 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
FAACA	Fonds d'aide à l'action communautaire autonome
FQIS	Fonds québécois d'initiatives sociales
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
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
PDA	Plan de développement de l'accessibilité
PDD	Promotion des droits
PNHA	Programme nouveaux horizons pour les aînés
PSAB	Programme de soutien à l'action bénévole
PSTA	Programme de soutien 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
TCTAM	Table de concertation en transport adapté métropolitaine
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 autonomes de Lanaudière
TSA	Trouble du spectre de l'autisme
TVRM	Télévision régionale des Moulins
UTACQ	Union des transports adaptés et collectifs du Québec



PLAN D'ACTION 2026-2027

PLAN D'ACTION 2026-2027

Ancré dans sa mission de défense des droits et à l'écoute des besoins de ses membres, le Regroupement des usagers de transport adapté de Lanaudière (RUTAL) poursuivra ses actions en 2026-2027, tout en bonifiant son offre d'activités, notamment par l'ajout de cafés-rencontres.

Dans un contexte marqué par la poursuite des démarches de mobilisation et de représentation en faveur, d'une part, d'un meilleur financement du transport adapté dans le cadre du *Programme de soutien au transport adapté* (PSTA), essentiel à une offre de services de qualité, sécuritaire et durable, et, d'autre part, d'un rehaussement du financement à la mission de l'organisme, nécessaire à la pérennité du RUTAL et à sa capacité de répondre adéquatement à sa mission, incluant l'amélioration des conditions salariales, le RUTAL intensifiera également ses interventions.

Ces démarches s'inscriront aussi dans le contexte des élections provinciales prévues à l'automne 2026, afin que le transport adapté occupe une place centrale dans les engagements politiques des candidats et candidates. Par ces actions soutenues, l'organisme vise l'obtention de résultats concrets et la pleine participation des personnes en situation de handicap, dans une perspective de respect du droit à la mobilité.

Axes d'intervention	Objectifs	Actions prévues
Vie démocratique du RUTAL	Assurer une gouvernance transparente et une gestion efficace, au service des membres et de la mission.	- Organiser et tenir un minimum de huit (8) rencontres du conseil d'administration afin d'assurer le suivi des dossiers et la prise de décision.

		- Organiser et tenir une (1) assemblée générale annuelle favorisant la participation démocratique au sein de l'organisme, la participation des membres ainsi que la reddition de comptes.
Services aux membres – Accueil, soutien et référence	Offrir un soutien accessible, humain et continu aux membres et aux personnes concernées par le transport adapté.	- Recevoir et traiter les plaintes, et en assurer le suivi rigoureux. - Coordonner les déplacements régionaux urgents dans le cadre de <i>Voyagez sans frontières dans Lanaudière</i>. - Offrir un accompagnement pour les demandes d'admission au transport adapté. - Tenir des rencontres individuelles et collectives selon les besoins exprimés. - Assurer la diffusion de l'information par la mise à jour du site Internet et l'animation des plateformes Facebook et YouTube.

Concertation et participation sociale	Sensibiliser, informer et renforcer la participation active des usagers, des associations et partenaires du milieu.	- Organiser des conférences à l'intention des associations membres et autres organismes concernés. - Augmenter l'offre de nouvelles activités aux membres. - Organiser une journée régionale en transport adapté. - Promouvoir la formation en ligne <i>Attitudes et approches en transport adapté</i>. - Promouvoir les services et activités du RUTAL afin d'en accroître la visibilité et la participation. - Interpeller les députés régionaux via le <i>PSAB</i> pour sensibiliser et soutenir les déplacements régionaux urgents. - Participer aux rencontres, congrès et assemblées de l'ARUTAQ. - Participer aux tables de concertation, chantiers en transport, comités et activités des partenaires.
--	--	---

		- Maintenir et consolider les relations avec les partenaires.
Représentation et mobilisation	Défendre les droits des usagers et améliorer l'accessibilité, la qualité, la sécurité et le financement du transport adapté.	- Assurer les représentations aux paliers local, régional et provincial. - Intervenir auprès des élus et gestionnaires sur l'absence d'une interrégionalité et le défi d'accès aux services. - Exercer un rôle de vigie auprès des cinq (5) services de transport adapté de Lanaudière. - Rencontrer les candidats aux élections provinciales afin de positionner le transport adapté comme priorité électorale (campagne nationale en transport adapté). - Mener des actions de mobilisation pour défendre le droit à un service réellement adapté, dénoncer la dégradation des services et exiger un rehaussement du financement du <i>PSTA</i>.

		- Poursuivre les démarches de mobilisation pour le financement à la mission et l'amélioration des conditions salariales, en cohérence avec le mouvement <i>Le Communautaire à boutte</i> et la campagne régionale <i>C'est ça l'ACA</i>. - Revendiquer une meilleure accessibilité des personnes en situation de handicap à l'ensemble des modes de transport.
--	--	---

“
 Tant qu'il restera des barrières
 à la mobilité, nous resterons
 unis, ensemble, pour un
 transport adapté à la hauteur
 des droits des personnes en
 situation de handicap !
 ”



COORDONNÉES

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

Téléphone : 450 755-2221

Sans frais : 1 866 910-2221

direction@rutralanaudiere.com

www.rutralanaudiere.com

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