



*Regroupement des Usagers de Transport Adapté de Lanaudière*

# **Regroupement des usagers de transport adapté de Lanaudière**

## **Présentation**

### **Rencontre régionale sur le transport adapté**

**24 avril 2014**

**Au Club de golf Montcalm, St-Liguori**

# Table des matières

- Historique du RUTAL..... *diapo 3*
- Mission et activités régulières..... *diapo 4*
- Processus de plainte..... *diapo 7*
- Nos représentations..... *diapo 10*
- Formation pour les intervenants  
en transport adapté..... *diapo 11*
- Site Internet accessible..... *diapo 12*

# Historique du RUTAL

3

- Dans la région de Lanaudière, le transport adapté existe depuis 1982.
- Les associations de personnes handicapées de concert avec des organismes de charité ont été les précurseurs au développement des organismes de transport adapté de Lanaudière.
- Les personnes handicapées désiraient des services adaptés à leurs besoins. Elles aspiraient à participer à la vie économique, professionnelle, culturelle et sociale de la région, comme citoyennes et citoyens à part entière.
- Les usagers du transport adapté ont vu la nécessité de se regrouper et de créer un organisme régional de défense de droits. Le Regroupement des Usagers de Transport Adapté de Lanaudière (RUTAL) a vu le jour en 1997 et a décidé de s'incorporer comme organisme à but non lucratif. Il a reçu ses lettres patentes le 6 juin 1997.
- Le RUTAL représente actuellement les quelque 6500 usagers du transport adapté de la région de Lanaudière.

# Mission et activités régulières

4

## ***Notre mission...***

Le RUTAL est un organisme régional voué à la défense des droits individuels et collectifs des usagers du transport adapté de la région de Lanaudière, par le biais de la promotion, de la représentation et de leur soutien.

Il regroupe, informe les usagers et sensibilise ceux-ci ainsi que le public en général aux droits des personnes handicapées à des services de transport adéquats et sécuritaires.





## ***Nos activités régulières...***

- **Regrouper, informer et sensibiliser** les usagers du transport adapté dans Lanaudière via l'envoi postal et/ou électronique de communiqués et de lettres, par la tenue de cafés-rencontres et de séances publiques, etc.;
- **Accueillir, soutenir et référer** les usagers, proches et intervenants qui entrent en communication avec le RUTAL;
- **Défendre et protéger** les droits des personnes handicapées utilisatrices du transport adapté via la participation à divers comités et tables de concertation au niveau local, régional et provincial, par la tenue de diverses manifestations, etc.;
- **Collaborer** avec les partenaires pour l'amélioration des services de transport adapté en prenant part à des consultations, en participant à la révision de certaines lois, en travaillant différents dossiers en concertation avec, entre autres, les directeurs des services de transport adapté et des MRC, le CRTL, les maires des municipalités de la région de Lanaudière, la CRÉ, la TPDSL, l'AMT, l'ARUTAQ, le MTQ, etc.;



## ***Nos activités régulières (suite)...***

- **Constituer** des dossiers permettant de mieux défendre la qualité du transport des personnes handicapées et de maintenir les acquis;
- **Recevoir et traiter**, de manière confidentielle, les plaintes des usagers du transport adapté dans Lanaudière et assurer le suivi;
- **Accompagner** les personnes handicapées dans leurs demandes d'admissibilité au transport adapté, de dérogations et autres, notamment par une aide à la rédaction, des rencontres individuelles et collectives;
- **Sensibiliser** la population à la réalité du transport des personnes handicapées par des communiqués de presse, des lettres ouvertes, des séances publiques, des entrevues radiophoniques, des cafés-conférences, etc.

# Processus de plainte

7

## Saviez-vous que...

- Il est justifié de dénoncer des faits ou gestes désagréables ou des conditions techniques inadéquates;
- Toute personne gravitant autour de l'utilisateur (ex.: membre de la famille, représentant légal, professionnel de la santé, intervenant, représentant d'une association/d'un organisme) peut également déposer une plainte;
- Nous recevons les plaintes individuelles et collectives.

**« Déposer une plainte, c'est participer à l'amélioration et au développement des services de transport adapté »**

## **PROCESSUS DE PLAINTE (suite)...**

Voici les trois (3) étapes du processus de résolution de plainte tel que libellé dans le *Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec* et adopté par le conseil d'administration du RUTAL.

### ■ 1<sup>ère</sup> étape :

Lorsqu'un client-usager veut se plaindre d'un événement, d'une situation ou d'un membre du personnel, il envoie une plainte écrite et datée à l'organisme de transport adapté concerné. **Une copie conforme doit également être envoyée au Comité des usagers du transport adapté / Regroupement des usagers de transport adapté concerné** ou, si aucun de ces organismes n'est présent sur le territoire desservi par le transporteur, à une association de personnes handicapées de la région ou à l'Office des personnes handicapées du Québec. Dans sa plainte, le client-usager doit exiger **une réponse écrite de la part de l'organisme de transport adapté** et le délai de réponse ne doit pas excéder **10 jours ouvrables**.



- **2e étape :**

Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il peut acheminer sa plainte aux autorités concernées (conseil d'administration ou conseil de ville ou municipalité régionale de comté) suivant la politique du milieu municipal à l'intérieur d'un délai de 30 jours. **La plainte peut être acheminée, par l'intermédiaire du Regroupement des usagers de transport adapté**, du Comité des usagers du transport adapté ou de l'association, aux autorités concernées de l'organisme de transport adapté. Les autorités sont tenues de traiter la plainte au cours de la rencontre où elle est présentée et de faire parvenir une réponse écrite au plaignant. Dans l'éventualité où une plainte ne peut être solutionnée au cours d'une seule rencontre, **les autorités doivent la régler dans un délai de 30 jours.**

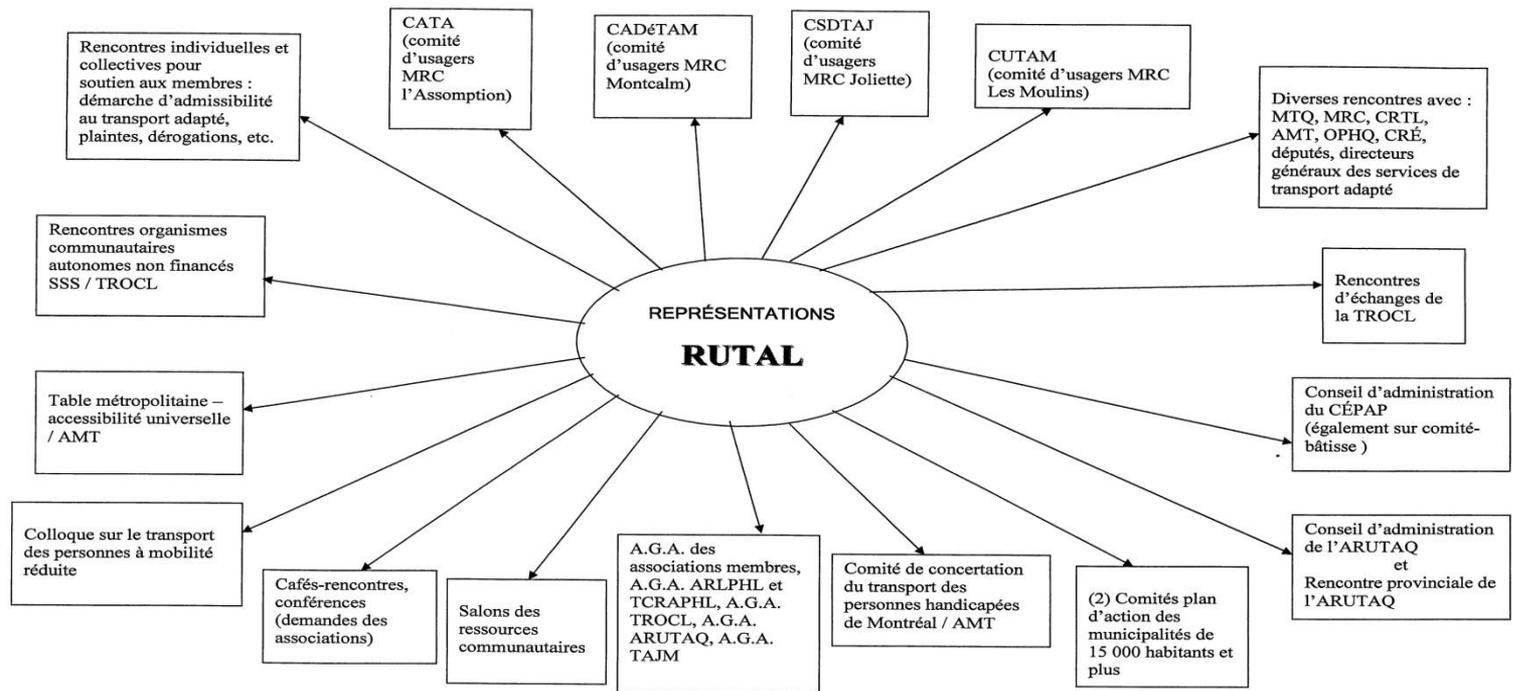
- **3e étape :**

Si le plaignant demeure insatisfait, il peut **acheminer sa plainte aux instances imputables**. Il est aussi possible que les municipalités soient interpellées ainsi que le **ministère des Transports du Québec**. Il faut se rappeler que le processus de plainte est évidemment confidentiel, et ce, à tous les niveaux.

# Nos représentations

10

- Le Regroupement des usagers de transport adapté de Lanaudière (RUTAL) est présent et proactif dans la concertation locale, régionale et provinciale afin de bien défendre les droits des personnes handicapées, utilisatrices des services de transport adapté.



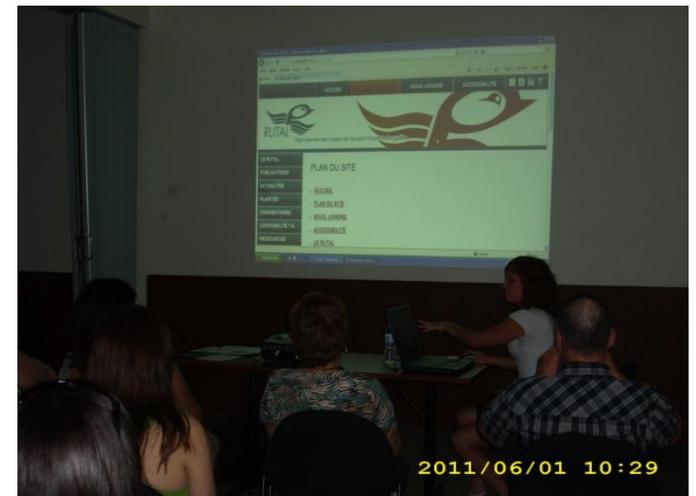
# Formation pour les intervenants en transport adapté

11

- Formation travaillée par un comité sur lequel siègent des représentants du service de transport adapté du Joliette Métropolitain (TAJM), du Regroupement des usagers de transport adapté de Lanaudière (RUTAL), de l'Association régionale de loisirs pour personnes handicapées de Lanaudière (ARLPHL), de l'Association des personnes handicapées physiques et sensorielles secteur Joliette (APHPSSJ), de l'Association des personnes handicapées secteur Berthier (APHSB), de la Société Alzheimer de Lanaudière (SAL) et de la Table de concertation régionale des associations de personnes handicapées de Lanaudière (TCRAPHL)
  
- Formation chapeauté par le RUTAL
  
- **Contenu**
  - Les caractéristiques des différentes déficiences (physique, intellectuelle, visuelle, traumatisme cranio-cérébral, troubles envahissants du développement, santé mentale, Alzheimer)
  - Les attitudes et approches
  - Les techniques d'assistance en transport adapté
  - Les principes d'accueil

# Site Internet accessible <sup>12</sup>

- **1<sup>er</sup> juin 2011** - Le Regroupement des usagers de transport adapté de Lanaudière (RUTAL) a tenu une conférence de presse pour le lancement de son site Internet accessible répondant au standard du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles (SGQRI 008-01).
- Outil riche d'informations pour les usagers, les partenaires et le public en général.
- Lien : **[www.rutalanaudiere.com](http://www.rutalanaudiere.com)**



# PLAN DU SITE

- **ACCUEIL**
- **PLAN DU SITE**
- **NOUS JOINDRE**
- **ACCESSIBILITÉ**
- **LE RUTAL**

- Historique du RUTAL et du transport adapté
- Mission, objets et activités régulières
- Notre équipe
- Membres
- Comité stratégique

- **PUBLICATIONS**
- Rapports d'activités
- Orientations
- Communiqués
- Revue de presse

- **ACTUALITÉS**
- **PLAINTES**
- Processus
- Formulaire
- **COMMENTAIRES**
- **ADMISSIBILITÉ T.A.**
- **RESSOURCES**
- Lois et règlements
- Guides
- Politiques
- Rapports et études
- **PARTENAIRES**
- **LIENS**