

Le 30 mars 2025

Madame Sonia Bélanger
Ministre déléguée à la santé et responsable des Aînés
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Édifice Catherine-De Longpré
1075, chemin Ste-Foy, 15e étage
Québec (Québec) G1S 2M1

Objet : La mobilité des aînés, le transport à la demande en Chaudière-Appalaches

Madame la ministre,

Pour donner suite à la rencontre de concertation tenue le 14 mars dernier par la Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches, au total, trente-neuf personnes provenant de tout le territoire de Chaudière-Appalaches se sont concertées autour d'une question concernant la mobilité des aînés, tout particulièrement le transport à la demande. Nous souhaitons vous faire part des défis et difficultés vécus par certains des aînés vivant en région rurale, loin des grands centres, pour combler les besoins de mobilité et de transport à la demande. Le constat qui en découle met en lumière les difficultés qu'ont certains de nos aînés à trouver un moyen de déplacement fiable, efficace et abordable leur permettant de demeurer actifs et socialement connectés. L'ensemble des petites municipalités de la région n'ont que peu ou pas de ressources pour assurer le déplacement de leur population aînée soit pour certains rendez-vous médicaux, les courses et les activités sociales qui permettent de briser l'isolement et demeurer actifs.

Contextualisation

Pour l'ensemble du Québec, une proportion importante (75 %) de la population de 55 ans et plus a un accès considéré comme faible à des commerces d'alimentation, à des infrastructures récréatives ainsi qu'à des parcs et espaces verts. La plupart de ces personnes aînées doivent trouver un transport alternatif pour obtenir les services dont elles ont besoin ou pour maintenir leur santé et leurs activités sociales. C'est notamment le cas des personnes qui vivent seules et qui n'ont pas de voiture, ils ont donc moins de moyens que les ménages à plusieurs personnes pour combler ce manque. Sur notre territoire, 26% des aînés vivent seuls, soit 30% des femmes contre 21% des hommes. (Direction de la santé publique PVSSM 2023)

Des besoins réguliers d'accompagnement sont exprimés par 25 % des personnes âgées de 65 ans et plus, par comparaison à 12 % de la population des 25 à 64 ans. (Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches). En Chaudière-Appalaches en

2023, 72% des aînés de plus de 75 ans souffrent d'hypertension, 38% souffrent de cardiopathies ischémiques, 26% de diabète, 21% de MPOC et 14% atteint d'insuffisance cardiaque ou de maladies vasculaires cérébrales. (Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, octobre 2023)

Plusieurs petites municipalités en Chaudière-Appalaches n'ont aucun service de transport collectif et par conséquent plusieurs aînés n'ont pas accès à un service de transport à la demande.

Pour Lotbinière, ce n'est pas que le service n'est pas offert, c'est qu'il y a un essoufflement généralisé au sein des bénévoles et au sein de l'attrait envers le bénévolat pour l'aide au transport, donc il faut aller chercher des bénévoles ailleurs dans le territoire pour couvrir les besoins de transport. Il y a un épuisement des ressources humaines disponibles.

Mettre en place la prévention et le repérage des diverses incapacités physiques des usagers. Particulièrement celle qui peuvent rendre difficile l'accompagnement transport, comme l'incontinence, une vérification préalable de la situation de l'utilisateur pour s'assurer que de l'aide à la personne est proposée avant le départ du domicile ou avant le départ du centre hospitalier pour éviter tout incident lors du déplacement.

Offre de transport existant

Les transports collectifs (taxi, autobus-Uber) qui sont accessibles dans certaines grandes villes, sont pratiquement inexistantes en région. En Chaudière-Appalaches, malgré des besoins en transport importants, nous constatons une offre limitée de services de transport collectifs, avec ou sans accompagnement, il y a plusieurs organismes qui proposent du transport pour les aînés, il existe d'ailleurs une liste plus exhaustive sur le site du CIUSS (Centre intégré de santé et de services sociaux services d'accompagnement et de transport, mars - 2024).

Plusieurs secteurs de Chaudière-Appalaches ont une contrainte avec la tarification pour le remboursement de frais de déplacement. Les tarifs demandés pour accompagnement-transport sont régis par la loi (T-11.2, r. 4 – Publications Québec-LégisQuébec novembre 2024. Règlement sur le transport rémunéré de personnes par automobile), et ceci représente un frein à l'engagement bénévole pour ce type de service.

Les Enjeux et les défis

Les enjeux et les défis rapportés par les aînés de la région sont donc les suivants : les services de transport à la demande sont rares, inefficaces, incomplets ou inexistantes. La coordination est inadéquate pour assurer les services existants. Inutile de parler de l'offre d'accompagnement-transport de soir et de fin de semaine puisqu'elle n'existe pas dans la majorité des petites municipalités du territoire. L'accès à l'information sur les services de transports disponibles est limité et complique les réservations pour les usagers. Il manque

également de personnel bénévole expérimenté en accompagnement pour une clientèle en perte de mobilité ou ayant un déficit cognitif ou physique. En fin, les coûts exigés par les transporteurs privés pour du transport à la demande, lorsque disponibles, sont hors de portée du budget pour plusieurs de nos aînés.

Pistes de solution

Basé sur les commentaires des participants à l'activité de concertation, le transport à la demande (TAD) en région rurale dans Chaudière-Appalaches ressemblerait, dans un monde idéal, à ceci : Ce serait un service fiable, peu coûteux, efficace et disponible pour tous les aînés. Il inclurait un accompagnateur bénévole lorsque requis à destination. Un service de bénévoles formés pour la prise en charge des aînés ayant des problèmes de mobilité ou d'hygiène personnelle (incontinence ou autres). Ce service couvrirait toute la région, et non pas uniquement les grands centres les plus peuplés. Les conducteurs-accompagnateurs seraient bien formés pour offrir de l'assistance aux personnes vieillissantes qui présentent des incapacités physiques, implanter un service de prévention et de repérage des défis pour aviser les accompagnateurs. Ça semble beaucoup, mais à la fois c'est nécessaire afin d'aider les organismes et le ministère dans l'accomplissement de leurs missions respectives. L'offre de transport doit pouvoir accommoder tous les individus aînés qui ne peuvent se déplacer. Les personnes assurant le transport doivent connaître les méthodes facilitant un transfert sécuritaire pour eux et leurs passagers.

En vue des problématiques énumérées ci-dessus et de l'idéal que nous venons de décrire, n'y aurait-il pas lieu d'adopter certaines des pistes de solutions suivantes?

- **Optimiser la communication régionale et inter-régionale** entre les différents services de transport à la demande pour améliorer l'efficacité.
- **Intégrer le service de coordination du TAD dans le # 211** pour offrir un transport centralisé et disponible.
- **Promouvoir des campagnes d'information** pour sensibiliser les aînés aux options de transport disponibles, faciliter la planification et la réservation de leurs trajets.
- **Uniformiser le taux de tarification** pour utilisation de voiture personnelle selon les tarifs du conseil du trésor (Publications Québec 2024, LégisQuébec
- **Mettre en place des partenariats avec des projets universitaires** et gestion des demandes de transport par les MRC. (Évaluation en cours d'un projet pilote dans la MRC de Montmagny-L'Islet pour permettre l'optimisation des services de transport collectifs, adapté et bénévole) par des étudiants de 3^{ième} cycle de l'Université Laval).
- **Augmenter le nombre de chauffeurs-autorisés** par la SAAQ et instauration d'un transport collectif style Flexi-bus ou taxi-bus. (Gouvernement du Québec SAAQ janvier 2025)

- **Élargir le programme de subvention** pour adapter les véhicules pour mobilité réduite. Gouvernement du Québec (PSVCA, volet 1)
- **Favoriser des partenariats public-privé** : avec des entreprises privées qui pourraient bénéficier de la visibilité et de la responsabilité sociale associées au soutien des services de transport pour les personnes âgées
- **Créer des partenariats avec des entreprises locales**, par exemple, financer un certain nombre de trajets gratuits pour les personnes âgées chaque mois.
- **Initier des crédits d'impôt remboursables** pour activité bénévole et rendre disponible des véhicules adaptés dans les RPA - RI avec chauffeur-autorisé bénévole.
- **Offrir un service d'accompagnement bénévole à l'arrivée à destination**, particulièrement lors de l'arrivée dans les hôpitaux, ou autres centres de soins. Les chauffeurs-accompagnateurs bénévoles ne sont pas tous formés pour procéder au transfert des passagers à destination ou encore voir aux soins d'hygiène des passagers lorsque requis.

En Conclusion

Le transport à la demande est un outil essentiel pour assurer la mobilité, l'inclusion sociale et briser l'isolement des personnes âgées vivant en régions rurales. Pour être en harmonie avec le plan d'action La fierté de vieillir, la Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches vous propose quelques pistes de solution permettant d'améliorer la coordination, le financement et l'accessibilité aux services de transport à la demande dans la région. Ceci permettrait d'offrir un service de transport à la demande plus efficace et plus accessible aux usagers vieillissants qui n'ont pas d'autres ressources pour leurs déplacements.

Les membres du conseil d'administration de la Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches vous remercient pour la considération apportée à cet avis.

Veillez agréer, Madame la Ministre, nos sentiments les meilleurs.



Madame Nicole Champagne, présidente

Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches

Sources :

Ministère de la Santé et des Services Sociaux, (2021), *Vieillir en santé: Rapport du directeur National du Québec*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2021/21-228-01W.pdf>

Direction de la santé publique 23 octobre 2023 (PVSSM)
<https://www.cisssca.com/extranet/medecins-partenaires-et-professionnels/surveillance-infogram-par-surveillance-de-la-sante-de-la-population/aines-65-ans-et/default-a7e1bcf47ee4e9e763428bb0ec0dfa97>

Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches Santé des aînés
<https://www.cisssca.com/extranet/medecins-partenaires-et-professionnels/surveillance-infogram-par-surveillance-de-la-sante-de-la-population/aines-65-ans-et/default-a7e1bcf47ee4e9e763428bb0ec0dfa97>

https://www.cisssca.com/clients/cisssca/surveillance_infogram/Documents/

Vieillir en Chaudière-Appalaches CISSS C-A. [RAP_DSPu_Portrait aines_2023-10-23_VF.pdf](#)

Institut de la statistique du Québec, date 2023. [Taux de faible revenu¹, selon le type de famille², par région administrative³ et ensemble du Québec](#)

Service d'accompagnement et de transport bénévole - CISSS de Chaudière-Appalaches

<https://www.cisssca.com/soins-et-services/vaccination-depistage-et-prelevements/vaccination/vaccination-covid-19/default-ef6df54c3015d6cdcc66d7815d3faaa6>

Publications Québec LégisQuébec 30 novembre 2024. **T-11.2, r. 4** - Règlement sur le transport rémunéré de personnes par automobile

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/T-11.2,%20r.%204%20/>

Société de l'assurance automobile du Québec Chauffeur autorisé, janvier 2025

<https://saaq.gouv.qc.ca/transport-personnes/transport-remunere-personne-automobile/chauffeur>

Aide financière à l'acquisition ou la transformation d'automobiles adaptées... 1 avril 2023 PSVCA

<https://www.quebec.ca/transports/aide-financiere/mobilite-reduite/vehicules-collectifs-accessibles/automobiles-adaptees>

Institut de la statistique du Québec, date [Panorama des régions du Québec. Édition 2023.](#)