

# « Le transport a un impact, c'est comme une certaine liberté »

Résultats des entretiens semi-dirigés avec les personnes âgées de la MRC de La Matanie à propos des services d'accompagnement-transport

Jean-Nicolas Denis, Marie-Élise Maltais, Jimmy Mayrand et Dominic Villeneuve

2024-11-11 (Mise à jour version 3)



Image générée à l'aide de Bing.com Copilot



UNIVERSITÉ  
LAVAL

---

# À propos de la publication

## Date de publication

Publication originale : 2024-09-19

Mise à jour actuelle : 2024-11-11

## Identification du document

Ce document peut être téléchargé gratuitement depuis le dépôt institutionnel de l'Université Laval (Corpus UL).

DOI : <https://doi.org/10.60918/88wj-bz68>

## Auteurs et autrices

Jean-Nicolas Denis, professionnel de recherche, membre du Centre de recherche en aménagement du territoire et développement régional (CRAD) de l'Université Laval.

Marie-Élise Maltais, chargée de projet au Centre d'action bénévole de La Matanie.

Jimmy Mayrand, candidat au doctorat en Aménagement du territoire et développement régional à l'Université Laval.

Sous la supervision de Dominic Villeneuve, professeur adjoint en Transport et mobilité, membre du Centre de recherche en aménagement du territoire et développement régional (CRAD) et membre de l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA) de l'Université Laval.

## Veillez citer comme :

Denis, J.-N., Maltais, M.-É., Mayrand, J. & Villeneuve, D. (2024). « Le transport a un impact, c'est comme une certaine liberté » : résultats des entretiens semi-dirigés avec les personnes âgées de la MRC de La Matanie à propos des services d'accompagnement-transport. Québec, Québec, Canada. Université Laval. DOI : <https://doi.org/10.60918/88wj-bz68>

---



# Table des matières

À propos de la publication.....	2
Table des matières.....	3
Liste des tableaux.....	4
Liste des cartes.....	5
Liste des figures.....	5
Remerciements.....	7
Présentation de la structure du document.....	8
Présentation du projet de recherche-action.....	9
L'enjeu de pouvoir vieillir dans son domicile.....	10
Contexte et organisation.....	10
1 À propos de la MRC de La Matanie.....	11
1.1 Localisation de la MRC de La Matanie.....	11
1.2 Description du territoire habité.....	13
1.3 Portrait démographique.....	14
1.4 Les axes de déplacement.....	21
1.5 Les motifs de déplacement.....	24
1.6 Les services de transport ou d'accompagnement dans la région de La Matanie.....	36
1.6.1 Les services de transport de la MRC de La Matanie.....	36
1.6.2 Centre d'action bénévole de La Matanie.....	37
1.6.3 Les services de Taxi-Matane inc.....	41
1.6.4 Les services interurbains d'Orléans Express.....	42
1.6.5 Comparaison entre quatre options de transport.....	42
1.6.6 Les futurs services de la Régie de transport du Bas-Saint-Laurent.....	43
1.6.7 Le covoiturage en Matanie.....	43
1.6.8 Les services du Relais Santé Matane.....	44
1.7 Les services d'accompagnement ou de transport offerts par les CAB du Bas-Saint-Laurent.....	45
2 Méthodologie.....	48
3 Résultats des entretiens semi-dirigés.....	49
3.1 Difficultés ou défis exprimés par les personnes âgées.....	49
3.1.1 Complexité à organiser les déplacements.....	49
3.1.2 Limitations personnelles à la mobilité.....	51
3.1.3 Pas d'accès à une voiture personnelle.....	52
3.1.4 Activités spontanées et imprévus.....	54
3.1.5 Le sentiment de solitude et l'isolement des aînés.....	56
3.2 Les habitudes de déplacement des personnes rencontrées.....	60
3.2.1 Les principaux motifs de déplacements.....	60
3.2.2 Les principales destinations.....	61
3.2.3 Les principaux modes de transport.....	63
3.2.4 Les organismes qui offrent du transport vers leurs activités.....	64
3.2.5 Taux de satisfaction à propos des services de transport actuels.....	65
3.2.6 Outils pour s'informer à propos des services.....	68
3.3 Les caractéristiques que devrait avoir le futur service.....	70

3.3.1	Le type d'accompagnement souhaité par les personnes âgées.....	70
3.3.2	Les principales plages horaires pour le futur service .....	72
3.3.3	Méthode de paiement à privilégier .....	73
3.3.4	Moyens techniques pour faire une réservation .....	74
3.3.5	Caractéristiques du véhicule .....	75
3.3.6	Réserver le service combien de temps à l'avance? .....	77
3.3.7	Le dédommagement des bénévoles.....	78
3.4	Les principales solutions suggérées .....	79
3.4.1	Jumelage dans un même véhicule.....	79
3.4.2	Activités de groupe avec transport offert .....	81
3.4.3	Accompagnement pour l'épicerie ou magasiner.....	83
3.4.4	Accompagnement pour apprendre à utiliser le transport en commun .....	86
3.4.5	Tarification différente.....	87
4	Discussion.....	91
4.1	Les aînés veulent continuer de se déplacer.....	91
4.2	Les problèmes de mobilité .....	92
4.3	Des solutions à mettre de l'avant.....	93
4.4	Utilisation des résultats obtenus .....	94
5	Conclusion.....	95
5.1	L'enjeu du vieillissement de la population .....	95
5.2	Les limites de notre démarche .....	95
5.3	Autonomie et contexte individuel.....	96
	Références .....	98
	Annexe 1 – Description des services des Centres d'action bénévole du Bas-Saint-Laurent.....	105
	Annexe 2 – Cartes des couvertures cellulaires .....	107
	Annexe 3 – Attractions touristiques .....	109
	Annexe 4 – À propos de la tarification des taxis au Québec .....	113
	Annexe 5 – Guide d'entretien semi-dirigé.....	114

## Liste des tableaux

Tableau 1	Calcul de la tarification selon le prix de l'essence à la pompe.....	40
Tableau 2	Comparaison de la tarification des modes de transport pour un trajet de Matane à Rimouski, aller et retour, de jour.....	42
Tableau 3	Comparaison de la tarification des modes de transport pour un trajet de Matane à Saint-René-de-Matane, aller et retour, de jour .....	43
Tableau 4	Services d'accompagnement ou de transport offerts par les Centre d'action bénévole du Bas-Saint-Laurent .....	46
Tableau 5	Liste des principaux attractions touristiques sur le territoire de la MRC de La Matanie, par municipalité .....	109

## Liste des cartes

Carte 1 Localisation de la MRC de La Matanie et des MRC limitrophes – Source : (Open Street Map, s. d.) .....	12
Carte 2 Taux de la population de plus de 65 ans relative à la population de la MRC de La Matanie .....	17
Carte 3 Taux de la population de plus de 65 ans par municipalité .....	20
Carte 4 Organisation spatiale du territoire .....	23
Carte 5 Les générateurs de déplacements pour la consommation de biens et services par les habitants de la MRC de La Matanie .....	25
Carte 6 Les générateurs de déplacements pour les services bancaires dans la MRC de La Matanie .....	27
Carte 7 Localisation des services postaux dans La Matanie et ses environs .....	29
Carte 8 Localisation des théâtres et des cinémas dans La Matanie et ses environs .....	31
Carte 9 Localisation des services de santé dans La Matanie et ses environs .....	33
Carte 10 Localisation des épiceries et marchés dans La Matanie et ses environs .....	35
Carte 11 Les points d'arrêts du service Transport La Matanie .....	37
Carte 12 Couverture du réseau cellulaire de Bell .....	107
Carte 13 Couverture du réseau cellulaire de Telus .....	107
Carte 14 Couverture du réseau cellulaire de Vidéotron .....	108
Carte 15 Couverture du réseau cellulaire Virgin .....	108

## Liste des figures

Figure 1 Répartition par groupe d'âge de la population de La Matanie .....	14
Figure 2 Répartition démographique pour l'ensemble de La Matanie (2016) .....	15
Figure 3 Population de plus de 65 ans dans la MRC et les municipalités faisant partie du territoire de La Matanie en 2022 .....	18
Figure 4 Proportion d'aînés prestataires du Supplément de revenu garanti selon la municipalité, MRC de La Matanie, 2016 .....	21
Figure 5 Facteurs rendant trop complexe la planification des déplacements .....	50
Figure 6 Les difficultés à la mobilité découlant de certaines limitations personnelles .....	51
Figure 7 Principales causes du manque d'accès à une voiture .....	53
Figure 8 : Situation personnelle des personnes rencontrées à propos de leur lien avec la conduite personnelle d'une voiture .....	54
Figure 9 Les activités auxquels les services actuels répondent mal aux besoins spontanés ou aux imprévus .....	55
Figure 10 Première question sur le niveau d'isolement ou le sentiment personnel de solitude ..	56
Figure 11 Deuxième question sur le niveau d'isolement ou le sentiment personnel de solitude ..	57
Figure 12 Troisième question sur le niveau d'isolement ou le sentiment personnel de solitude ..	58
Figure 13 Opinions des personnes participantes quant au problème d'isolement ou de solitude des aînées en Matanie .....	59

Figure 14 Les principaux motifs de déplacement des personnes âgées.....	61
Figure 15 Les principales destinations lorsque les personnes âgées se déplacent .....	62
Figure 16 Les modes de transport ayant été discutés lors des entretiens .....	63
Figure 17 Est-ce que des organismes offrent du transport pour pouvoir se rendre à leurs activités? .....	64
Figure 18 : Taux de satisfaction envers les services d'accompagnement-transport du Centre d'action bénévole de La Matanie .....	66
Figure 19 Taux de satisfaction envers les services du Transport collectif et adapté de La Matanie .....	67
Figure 20 Les outils utilisés par les personnes âgées pour s'informer à propos des services....	69
Figure 21 Les types de support pour lesquels les personnes âgées auraient besoin d'accompagnement.....	71
Figure 22 Moments de la semaine où les personnes âgées pourraient avoir besoin du futur service .....	73
Figure 23 Les méthodes de paiement à privilégier .....	74
Figure 24 Les moyens techniques à privilégier pour réserver le service.....	75
Figure 25 Les caractéristiques que devrait avoir le véhicule .....	76
Figure 26 Délais à l'avance à privilégier pour la réservation du service .....	77
Figure 27 Types de dédommagement des bénévoles à privilégier .....	78
Figure 28 Les personnes favorables à être jumelées dans un même transport .....	80
Figure 29 : Les personnes favorables à une activité de groupe avec le transport fourni (selon l'âge) .....	81
Figure 30 Les personnes favorables à une activité de groupe avec le transport fourni (selon le milieu de vie) .....	82
Figure 31 Les personnes ayant besoin d'accompagnement-transport pour l'épicerie ou magasiner .....	84
Figure 32 Les personnes ayant seulement besoin d'un transport pour l'épicerie ou magasiner	85
Figure 33 Besoin d'accompagnement-transport pour l'épicerie ou magasiner, selon la possession d'une voiture par le ménage .....	86
Figure 34 Intérêt pour de l'accompagnement pour apprendre à utiliser le transport en commun .....	87
Figure 35 Le niveau de tarification à privilégier, selon l'âge.....	88
Figure 36 : La méthode de calcul de la facturation à privilégier, selon l'âge .....	89
Figure 37 La méthode de calcul de la facturation à privilégier, selon le milieu de vie .....	90

## Coordonnées

### Coordonnées du chercheur principal

Dominic Villeneuve, Ph. D. (il/lui)

Professeur adjoint

Centre de recherche en aménagement et développement (CRAD)

Faculté d'aménagement, d'architecture, d'art et de design (FAAAD)

Université Laval

[dominic.villeneuve@esad.ulaval.ca](mailto:dominic.villeneuve@esad.ulaval.ca)

Pavillon Félix-Antoine-Savard

2325, rue des Bibliothèques

Québec (Québec) G1V 0A6

## Remerciements

Le projet de Recherche-action déployant une offre de services en accompagnement-transport des personnes âgées de la Matanie est réalisé dans le cadre et avec le soutien financier de la programmation de recherche-action Bien vieillir chez soi. La démarche Bien vieillir chez soi est partie prenante de l'Entente sectorielle pour le développement social du Bas-Saint-Laurent 2023-2026. Pour plus d'informations : <https://vieillirchezsoi-bsl.org/>



Nous voulons remercier les membres du Comité de pilotage du projet de recherche-action pour leur aide dans la réalisation des entretiens et de ce rapport. Nous tenons particulièrement à remercier Marie-Élise Maltais, qui est la chargée de projet responsable de ce projet de recherche-action au Centre d'action bénévole de La Matanie : elle nous a grandement aidé pour le recrutement des personnes âgées pour les entretiens semi-dirigés, la réalisation de ces entrevues et la retranscription des verbatims.

La contribution des membres du Comité de pilotage dans l'identification des principaux enjeux concernant le bien-être et l'autonomie des personnes âgées vivant sur le territoire de la MRC de La Matanie et pour la révision de ce rapport ont été d'une valeur inestimable.

Nous tenons aussi à remercier l'ensemble des employé-es du Centre d'action bénévole (CAB) de La Matanie, sans qui plusieurs recherches et analyses auraient été beaucoup plus difficiles à réaliser. Le CAB de La Matanie est l'un des principaux partenaires du projet de recherche-action et nous espérons que le contenu de ce rapport de recherche sera utile pour la bonification des services de l'organisme lors des prochaines étapes de la recherche-action.

## Présentation de la structure du document

Le rapport sur les résultats des entretiens semi-dirigés commence par une présentation succincte du projet de recherche-action déployant une offre de services en accompagnement-transport des personnes âgées de La Matanie. Cette section permet de mieux comprendre dans quel contexte et selon quels objectifs les travaux sont réalisés.

La section 1 du rapport présente la MRC de La Matanie : sa localisation, à quoi ressemble le territoire, les caractéristiques de la population qui y habite, leurs habitudes de déplacement, puis les services de transport et/ou d'accompagnement déjà existants.

La section 2 présente la méthodologie qui a été utilisée pour réaliser les entretiens semi-dirigés avec plusieurs personnes âgées.

La section 3 présente les principaux résultats ressortant des entretiens semi-dirigés : les difficultés ou défis exprimés, les habitudes de déplacements des personnes âgées, les caractéristiques que devrait avoir le futur service d'accompagnement-transport, ainsi que les principales solutions discutées avec les personnes âgées pour mieux répondre à leurs besoins.

La section 4 revient sur les grandes tendances et les principales idées qui ressortent des discussions avec les personnes âgées, tout en comparant avec les résultats de la revue de littérature précédente sur les besoins des personnes âgées en lien avec un service d'accompagnement-transport<sup>1</sup>.

Le rapport se termine par une conclusion qui revient sur le travail réalisé dans le cadre des entretiens semi-dirigés et les limites de notre démarche.

---

<sup>1</sup> Denis, J.-N., Villeneuve, D., Mayrand, J., & Deschênes, S. (2024). Revue de littérature sur les besoins des personnes âgées en lien avec un service d'accompagnement-transport. Université Laval. <http://hdl.handle.net/20.500.11794/137763>



## Présentation du projet de recherche-action

L'accès à un système de transport étant bien planifié pour répondre à leurs besoins est essentiel à la mobilité et à la participation sociale active des personnes âgées. Pour plusieurs personnes ayant des limitations physiques ou cognitives, l'accompagnement-transport constitue un moyen important pour permettre leurs déplacements.

Dans le contexte du projet de Recherche-action déployant une offre de services en accompagnement-transport des personnes âgées de la Matanie, au sein de la démarche Bien vieillir chez-soi, l'accompagnement-transport est défini comme étant « **un service offert par un-e bénévole ou un-e employé-e rémunéré-e afin de soutenir et d'accompagner toute personne de plus de 65 ans vulnérable ou ayant un besoin de support physique, de réconfort ou d'accompagnement éphémère ou répétitif dans l'objectif que cette personne puisse effectuer le déplacement et l'activité qu'elle désire, et ce, en toute sécurité** ».

Il existe différents facteurs et enjeux venant limiter l'efficacité et les possibilités liées aux services d'accompagnement-transport sur le territoire de la MRC de La Matanie. Le coût du service, les horaires réduits les soirs et les fins de semaine et l'obligation de réserver le déplacement à l'avance en sont quelques exemples.

Le projet proposé vise à bonifier et à mieux arrimer le panier de services en accompagnement-transport dans la MRC de La Matanie afin de répondre aux besoins spécifiques qui seront identifiés dans le cadre de la recherche-action.

Deux volets en développement de services en accompagnement-transport seront menés tout au long du projet de recherche-action :

- Volet 1 : Une bonification de l'offre du Centre d'action bénévole de La Matanie par des bénévoles afin de répondre à des besoins en accompagnement-transport pour se rendre à des activités de loisirs et de participation sociale ou à des rendez-vous personnels autres que médicaux;
- Volet 2 : La mise en place d'un panier de services en accompagnement-transport qui répondra aux besoins identifiés dans le cadre du projet de recherche-action. La première étape pour ce deuxième volet est d'identifier, à l'aide de la recherche, les besoins réels des personnes âgées en lien avec l'accompagnement-transport dans la MRC de La Matanie.

L'objectif général de cette recherche-action est de développer et de documenter, en s'inspirant des expériences répertoriées ailleurs, ainsi que de la littérature scientifique, une offre de services innovante qui répond aux besoins en accompagnement-transport dans les différentes sphères de vie des personnes âgées. Mentionnons comme exemples les activités de loisirs ou de participation sociale, les courses diverses, les rendez-vous pour des soins esthétiques ou autres, les rendez-vous médicaux à des heures atypiques ou non planifiés.

Cette mise en place permettra aux personnes âgées d'être plus actives et impliquées dans la communauté, ainsi que de se sentir davantage en sécurité.

## L'enjeu de pouvoir vieillir dans son domicile

La recherche sur le vieillissement montre que les personnes âgées préfèrent généralement vieillir chez elles si elles en ont la possibilité. Cette préférence s'explique par le sentiment d'attachement à leur lieu de résidence, ainsi que par la connaissance et la familiarité de leur environnement avoisinant (Lord et al., 2018). Les liens forts avec les personnes vivant dans leur communauté créent notamment un sentiment de sécurité et facilitent l'accès aux ressources. Pour elles, vieillir chez soi signifie aussi conserver leur autonomie et leur indépendance (Moez & Garon, 2018).

Dans son *Rapport mondial sur le vieillissement et la santé* (2016), l'Organisation Mondiale de la Santé, un organisme des Nations Unies, explique que le fait de favoriser le maintien à domicile des personnes âgées est une solution qui devrait être favorisée davantage, puis qu'elle pourrait même « présenter des avantages financiers significatifs en termes de dépenses de santé » pour les gouvernements (*ibid.*, p. 42). Néanmoins, le principe de pouvoir vieillir chez soi doit premièrement être compris comme étant la capacité des personnes à « rester dans leur communauté locale et maintenir leurs réseaux sociaux tout au long du processus de vieillissement » (*ibid.*, p. 152). Dans tous les cas, plusieurs services gouvernementaux doivent être fournis aux aînés pour rendre cette option envisageable, puis les personnes âgées devraient être libres de prendre leurs propres décisions concernant leur avenir.

La politique gouvernementale *Vieillir et vivre ensemble - Chez soi, dans sa communauté, au Québec* fait du maintien dans le milieu de vie le plus longtemps possible un de ses éléments centraux. Elle reconnaît néanmoins que la situation particulière des personnes âgées requiert d'une part une amélioration et un accroissement important des services de soutien à domicile et, d'autre part, des services plus intégrés et adaptés aux réalités multiples et complexes propres à chaque personne âgée (Gouvernement du Québec et al., 2012).

## Contexte et organisation

Le projet de recherche-action se divise en deux grandes facettes : une équipe responsable de l'aspect de la recherche et provenant de l'Université Laval, ainsi qu'une équipe responsable de la mise en œuvre et provenant du Centre d'action bénévole de La Matanie.

L'équipe de recherche est sous la direction de Dominic Villeneuve, professeur adjoint en Transport et mobilité, membre du Centre de recherche en aménagement du territoire et développement régional (CRAD) et membre de l'Institut sur le vieillissement et la participation sociale des aînés (IVPSA) de l'Université Laval.

L'équipe de la mise en œuvre est sous la direction de Sabrina Langlois, directrice générale au Centre d'action bénévole de La Matanie.

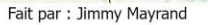
L'ensemble du projet de recherche-action est chapeauté par un Comité de pilotage qui en détermine les grandes orientations. Les membres de ce comité proviennent de plusieurs organismes partenaires : la MRC de La Matanie, le Relais santé Matane (centre communautaire pour aînés), la Résidence des Bâisseurs, le Ministère des Transports et de la Mobilité durable du Québec, ainsi que le Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent. Font aussi partie du Comité de pilotage des personnes âgées en tant qu'experts ou expertes du vécu.

Pour plus d'information sur le projet de recherche-action, rendez-vous sur le site Internet lui étant consacré : <https://vieillirchezsoi-bsl.org/projets/accompagnement-transport.html>

# 1 À propos de la MRC de La Matanie

## 1.1 Localisation de la MRC de La Matanie

La MRC de La Matanie est localisée dans la région administrative du Bas-Saint-Laurent (BSL) et dans la région touristique de la Gaspésie. La MRC de La Matanie est bordée par les MRC de La Matapédia et de la MRC de La Mitis, à l'ouest, ainsi que par la MRC de La Haute-Gaspésie, à l'Est. Le territoire de La Matanie se compose de 11 municipalités, ainsi que d'un territoire non organisé (TNO) se nommant Rivière-Bonjour. Six villes se sont développées sur le long de l'estuaire du Saint-Laurent, dont la municipalité principale est la ville de Matane. De l'ouest vers l'est, la région débute avec la municipalité de Baie-des-sable, la municipalité de Saint-Ulric, la municipalité de Sainte-Félicité, la municipalité de Grosses-Roches et la municipalité de Les Méchins. Cinq municipalités se retrouvent dans les terres, soit la paroisse de Saint-Léandre, la municipalité de Sainte-Paule, la municipalité de Saint-René-de-Matane, la paroisse de Saint-Adelme et la paroisse de Saint-Jean-de-Cherbourg. La Carte 1 présente les limites administratives de la MRC de La Matanie, ainsi que de ses MRC voisines.



Source:  
OSM, 2023  
Ministère de l'Environnement, Lutte contre les  
changements climatiques, Faune et Parcs, 2023.  
Utilisation du territoire. Donnée Québec.

## 1.2 Description du territoire habité

Le territoire de la MRC de La Matanie possède une superficie de 3 376,49 kilomètres carrés (km<sup>2</sup>) (MRC de La Matanie, 2017, p. 35). Les grandes affectations de La Matanie sont réparties comme suit : 57 % en conservation, 26 % à la foresterie, 9 % en agriculture agroforestière, puis 7 % en agriculture dynamique. Les 11 municipalités se partagent le 1 % restant en espace bâti (urbain, industriel, etc.) (MRC de La Matanie, 2023a, p. 49).

La majorité de la population réside dans des noyaux urbains, mais plusieurs personnes habitent aussi le long des routes ou à proximité de lieux séduisants (MRC de La Matanie, 2019, p. 38-39). Le principal type de logement en Matanie est la maison individuelle non attenante<sup>2</sup> (67% des logements), puis c'est 40% des ménages qui se composent d'une personne vivant seule (Statistique Canada, 2023). La MRC considère que le manque de diversité dans les logements disponibles est un problème, puis que diversifier les types de logements offerts pour mieux répondre aux besoins de la population sera un important défi à relever dans les prochaines années (MRC de La Matanie, 2019, p. 38). On constate aussi que la densité de la population y est de seulement 6,3 personnes au km<sup>2</sup> (Statistique Canada, 2023). Ces caractéristiques mises ensemble sont représentatives d'un phénomène de dispersion de la population sur le territoire, rendant parfois très grandes les distances à parcourir pour rejoindre les services et les lieux générateurs de déplacements.

Selon la MRC, dans la dernière mise à jour de son *Schéma d'aménagement et de développement*, le territoire s'organise surtout autour de la ville de Matane, soit le centre urbain qui est situé à la rencontre des principaux axes de transport (MRC de La Matanie, 2017, p. 41). La majorité des services se trouvent à Matane, bien que plusieurs services essentiels se retrouvent aussi dans les municipalités rurales (*ibid.*, p. 42) :

Ces caractéristiques font de la ville de Matane le seul véritable centre urbain à vocation régionale du territoire. La zone d'influence de ce centre déborde même le cadre de la MRC car la ville de Matane constitue un point de services important pour l'ensemble de la population environnante. En plus de sa position stratégique sur le plan du transport, la ville de Matane est à la fois un pôle d'emplois, un pôle de services, un pôle commercial, un pôle industriel, un pôle touristique et un pôle culturel. Le schéma d'aménagement reconnaît donc la ville de Matane comme le pôle régional de la MRC (*ibid.*, p. 42).

Les autres municipalités composent le milieu rural du territoire et la population y est dispersée (*ibid.*, p. 36). Néanmoins, il faut noter que ces municipalités sont elles aussi caractérisées par la présence de petits noyaux urbains importants :

---

<sup>2</sup> La *maison individuelle non attenante* selon Statistique Canada : « Un logement individuel non joint à aucun autre logement ou construction (sauf à son propre garage ou hangar). Une maison individuelle non attenante est entourée d'espaces libres et n'a aucun logement au-dessus ou en dessous. Une habitation mobile installée en permanence sur des fondations est considérée comme une maison individuelle non attenante » (Statistique Canada, 2013).

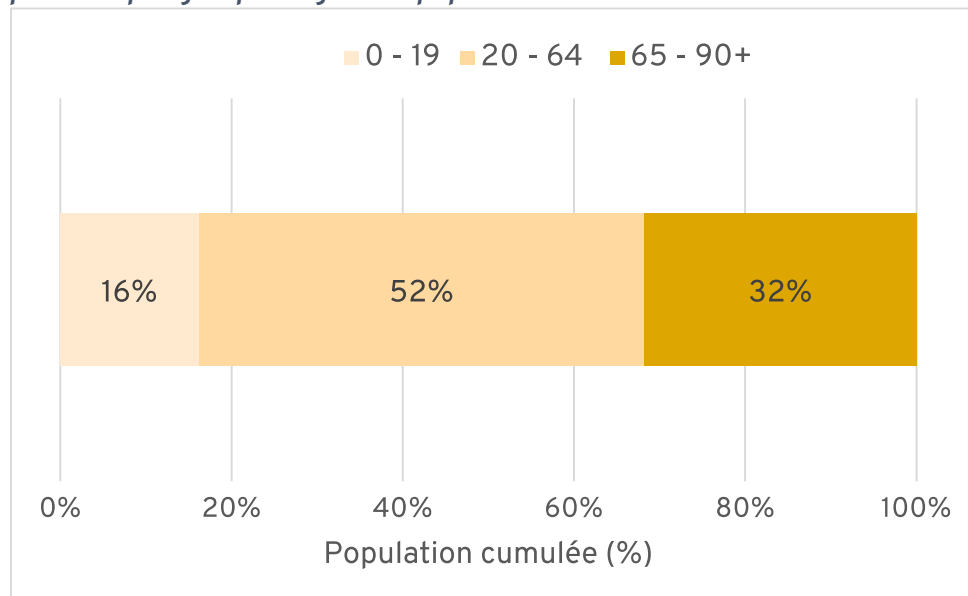


Le territoire de la MRC de Matane compte plusieurs secteurs présentant un caractère urbain. Ces milieux marqués par une concentration et une diversité de fonctions se divisent en deux groupes : les noyaux urbains traditionnels et les développements urbains le long de certains chemins publics. Ces derniers milieux sont caractérisés par la présence de concentrations d'activités urbaines le long de certains chemins publics (*ibid.*, p. 44).

### 1.3 Portrait démographique

En 2021, les personnes âgées de 65 ans et plus représentaient 1,75 million de personnes au Québec (Institut de la statistique du Québec, 2023b, p. 18). La part des personnes âgées dans la région du Bas-Saint-Laurent (BSL), en 2022, était de 28,6 % (Institut de la statistique du Québec, 2022c). L'unique région dépassant le BSL est la région de la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (GÎM) avec 30,2 %. Quant à la MRC de La Matanie, sa population totale était estimée à 21 086 habitants en 2022 (Institut de la statistique du Québec, 2023a). Cette population se divise à 16 % dans le groupe d'âge de 0 à 19 ans, 52 % sont entre 20 à 64 ans et 32 % ont 65 ans et plus (Figure 1). La région du BSL et celle de la GÎM observent un déficit migratoire important pour les personnes âgées de 15 à 29 ans : il est souvent expliqué que les jeunes quittent la région principalement pour le motif de la scolarité (Cégep, Université, etc.) (MRC de La Matanie, 2019). Toutefois, un retour en région par le groupe d'âge des 45 à 69 ans atténue le déficit migratoire (MRC de La Matanie, 2023a).

**Figure 1 Répartition par groupe d'âge de la population de La Matanie**

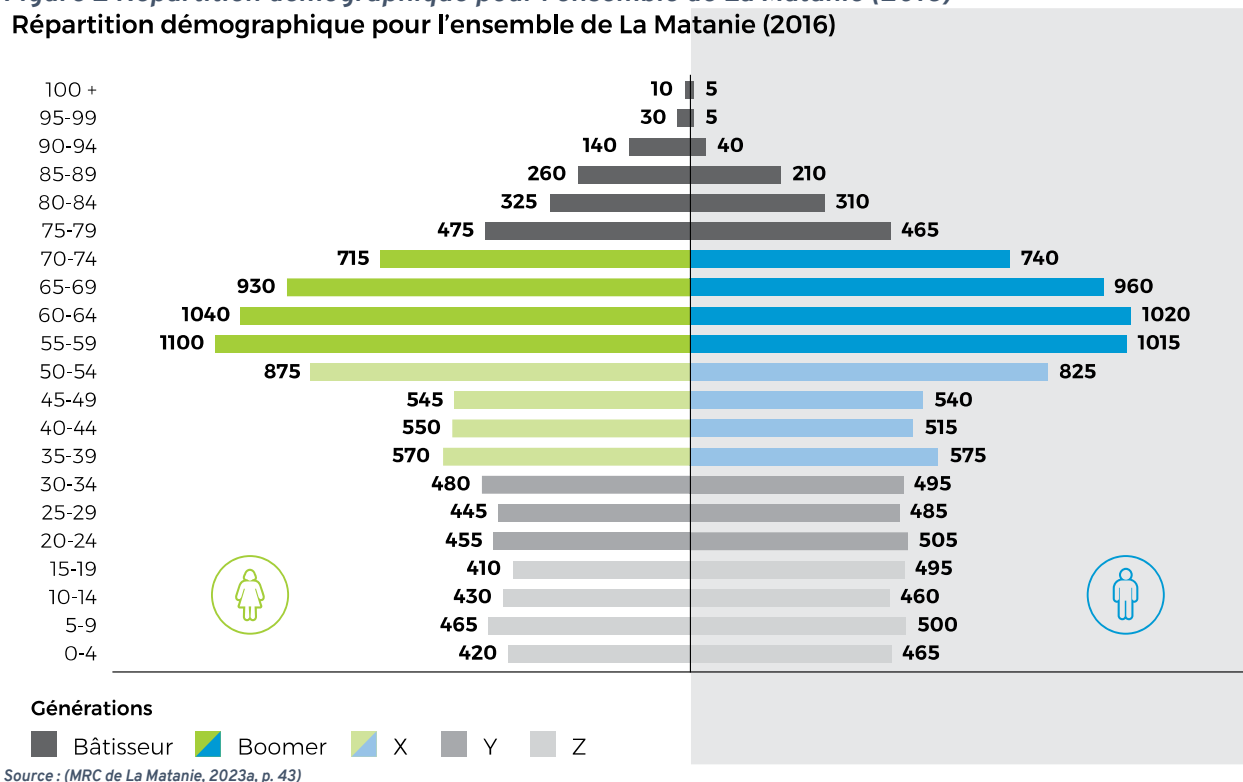


Source : (Institut de la statistique du Québec, 2023a)

Bien que la MRC de La Matanie soit l'une des sept MRC anticipées pour connaître la baisse démographique la plus significative au Québec, elle n'est pas seule dans cette situation dans l'est du Québec. À l'exception de Rimouski et de Rivière-du-Loup, toutes les autres MRC du Bas-Saint-Laurent connaîtront des diminutions démographiques sensiblement comparables (Institut de la statistique du Québec, 2022b). Ce schéma se répète également dans la Haute-Gaspésie, tandis que les MRC de Bonaventure et d'Avignon affichent des perspectives légèrement plus favorables. L'analyse des données relatives à La Matanie met en évidence la continuité des tendances observées au cours des dernières décennies. En comparaison avec la situation de 2016, il est projeté que la population totale en 2041 régressera d'environ 15 %, soit une diminution d'environ 3 000 habitants (MRC de La Matanie, 2023a).

La Figure 2 représente la répartition démographique de la population de la MRC de La Matanie, divisée en tranches de 5 ans. Comme on peut le constater, les habitants âgés de 50 à 74 ans représentent une part très importante de sa répartition démographique, en forme de cloche : cela signifie que d'ici 2030, la population active de la MRC risque de diminuer considérablement.

**Figure 2 Répartition démographique pour l'ensemble de La Matanie (2016)**



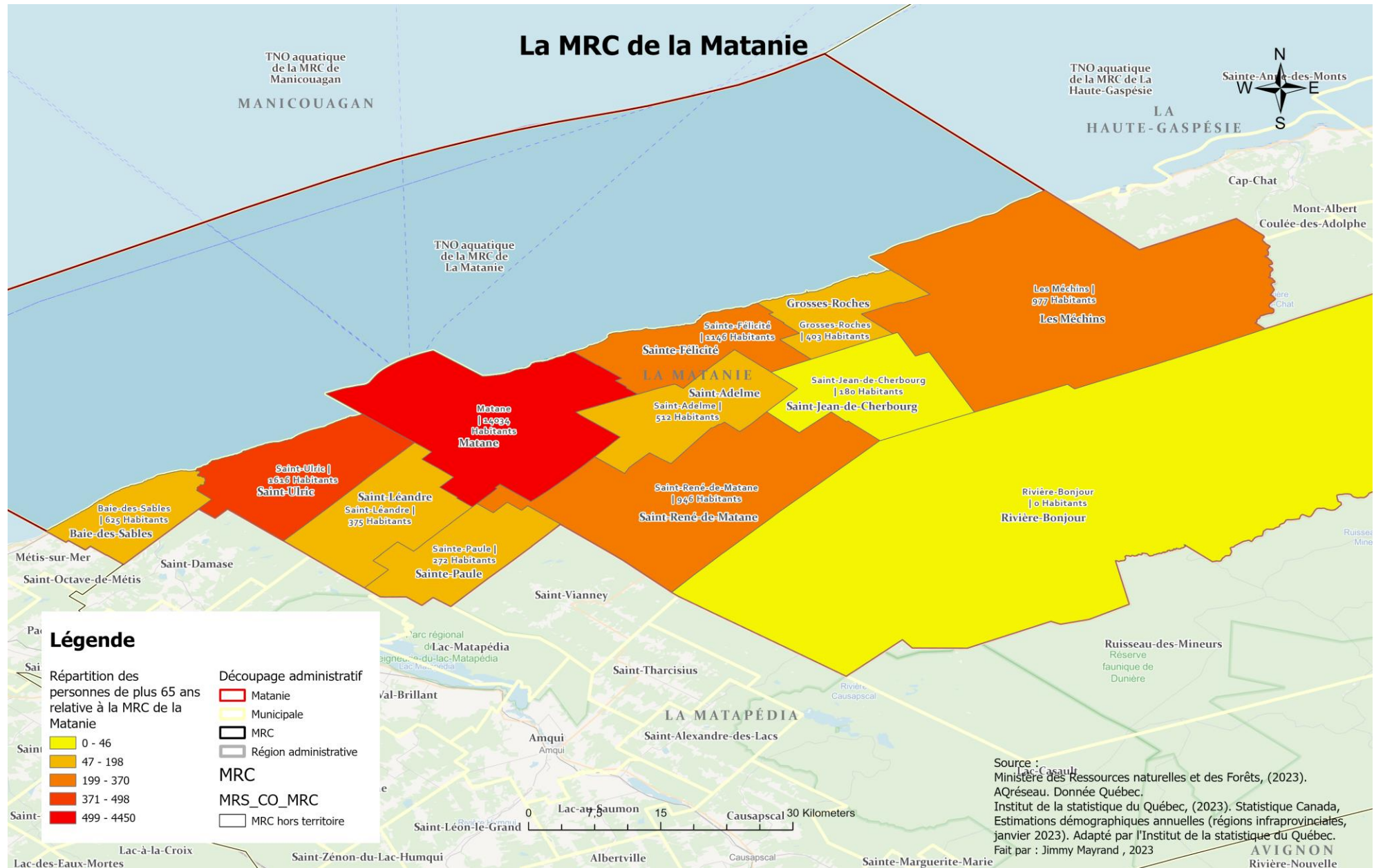
En tout, c'est 6 697 personnes âgées de 65 ans et plus qui résident sur le territoire de la MRC de La Matanie. Sans surprise, c'est dans la ville de Matane qu'habitent la majeure partie de ces

personnes, soit 66 % (4 450 personnes)<sup>3</sup>. Viennent ensuite, avec des parts beaucoup plus faibles, la municipalité de Saint-Ulric à 7 % (498 personnes âgées), la municipalité de Les Méchins à presque 6 % (370 personnes âgées), la municipalité de Sainte-Félicité à 5 % (337 personnes âgées) et la municipalité de Saint-René-de-Matane à 4 % (283 personnes âgées) (voir la Figure 3 pour plus de détail par groupe d'âge et par municipalité). La Carte 2 présente la répartition de la population de 65 ans et plus dans la MRC de La Matanie, par municipalité : les secteurs en rouge sont ceux où habitent le plus grand nombre de personnes âgées, alors que dans les secteurs en jaune il y en a très peu.

---

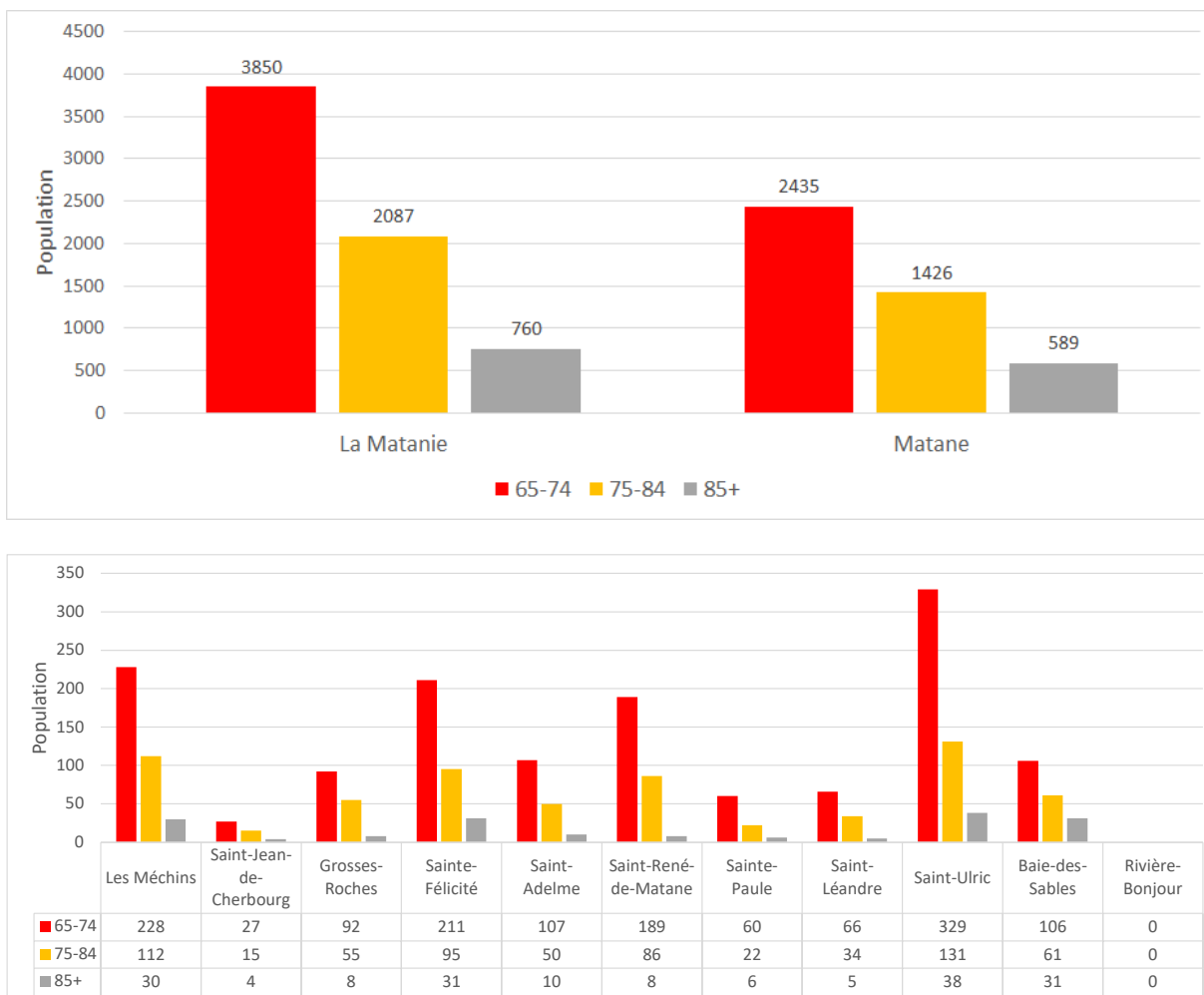
<sup>3</sup> Notons que ce ratio est similaire à celui que nous avons obtenu lors du recrutement des personnes ayant participé aux entretiens semi-dirigés : 9 sur 12 (75%) vivaient au sein d'un milieu urbain dans l'une des municipalités composant le territoire de la MRC de La Matanie.

Carte 2 Taux de la population de plus de 65 ans relative à la population de la MRC de La Matanie



La Figure 3 présente la répartition des personnes âgées en Matanie. Trois catégories sont considérées, soit les personnes de 65 à 74 ans, celles de 75 à 84 ans, puis les personnes de 85 ans et plus. La première répartition concerne l'ensemble du territoire de La Matanie, alors que la deuxième répartition concerne seulement la ville de Matane. Les répartitions suivantes concernent les autres municipalités et territoires de La Matanie. Comme on peut le constater, les personnes de la première catégorie (65 à 74 ans) sont plus nombreuses que les deux autres catégories additionnées, et ce dans chacun des territoires considérés.

**Figure 3 Population de plus de 65 ans dans la MRC et les municipalités faisant partie du territoire de La Matanie en 2022**



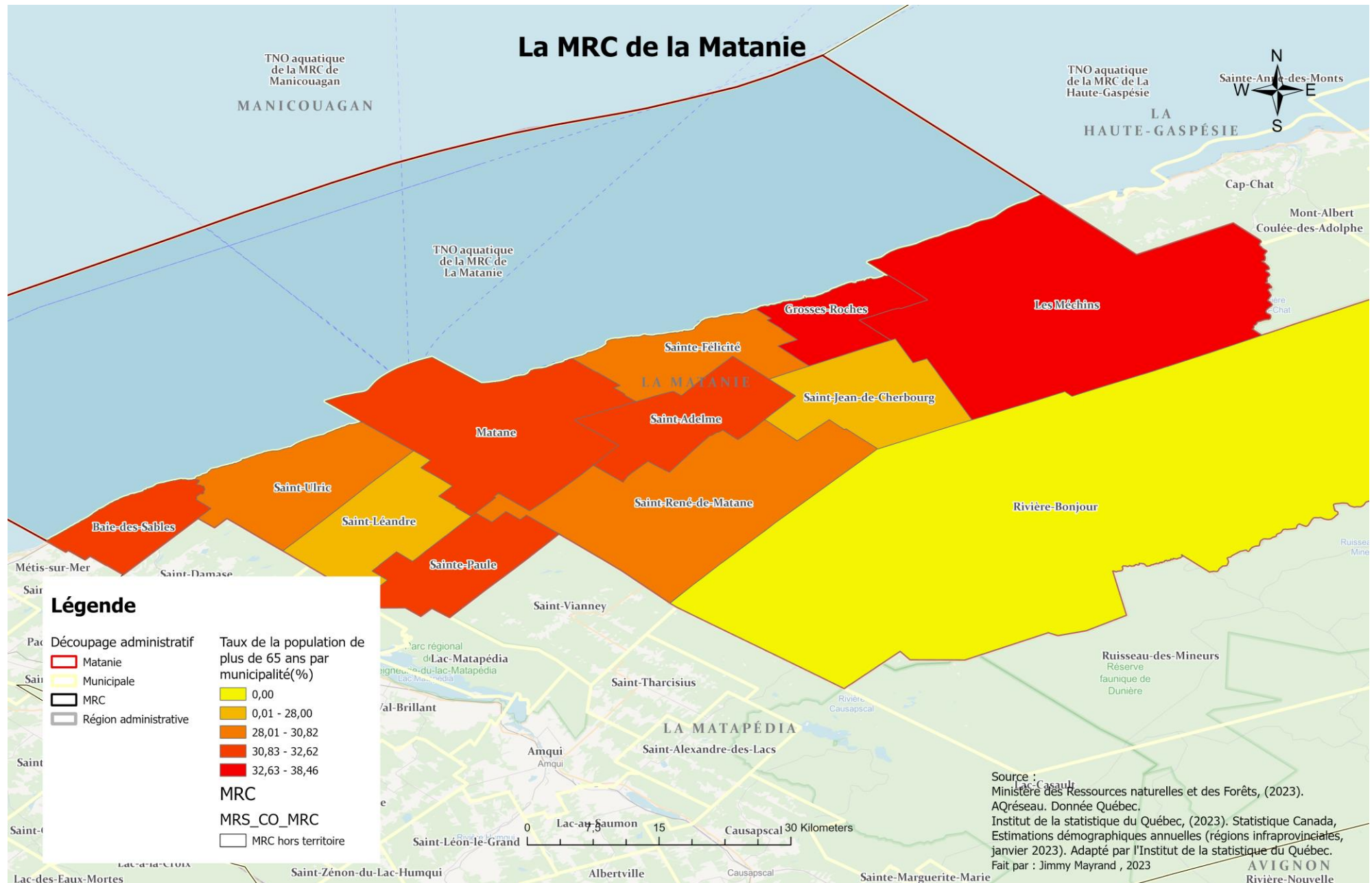
Source : (Institut de la statistique du Québec, 2022a)

La Carte 3 présente le taux en pourcentage de la population âgée au sein de chacune des villes de la MRC de La Matanie. Les deux municipalités avec la population la plus âgée sont Les Méchins et Grosses-Roches avec respectivement 38% de la population totale. La paroisse de Saint-Jean-



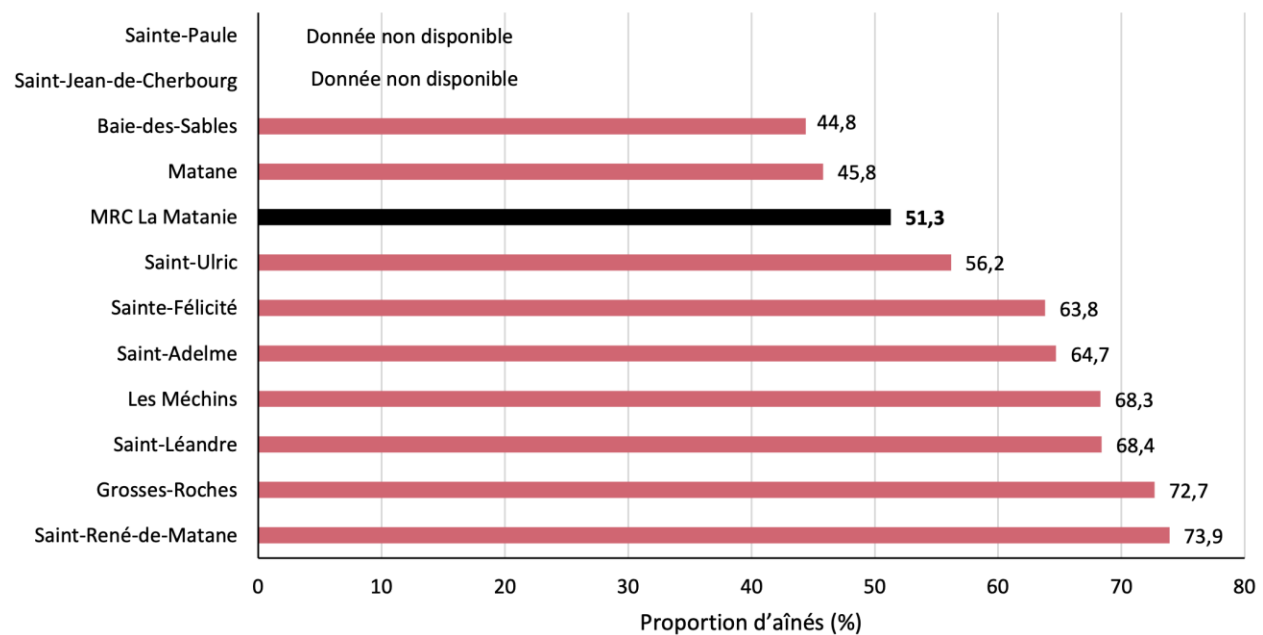
de-Cherbourg et celle de Saint-Léandre ont la plus petite population âgée de l'ensemble de la MRC avec respectivement 26 % (46 personnes âgées) et 28 % (105 personnes âgées).

Carte 3 Taux de la population de plus de 65 ans par municipalité



Du côté économique, selon l'ISQ (2023c), le revenu médian en Matanie était de 43 023 \$ pour l'année 2021, comparativement à 49 788 \$ pour l'ensemble du Québec. Selon le Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent (2019), c'était environ 30 % des aînés de La Matanie qui vivaient sous le seuil de pauvreté lors du recensement de 2016, alors que ce taux était de 26 % pour l'ensemble du Bas-Saint-Laurent. C'est aussi 51 % des aînés qui recevaient le Supplément de revenu garanti du gouvernement fédéral cette même année (comparativement à 46 % pour l'ensemble du Bas-Saint-Laurent). Cette situation varie considérablement d'une municipalité à l'autre, comme le montre la Figure 4 préparée par le CISSS du BSL à partir des données du recensement de 2016 :

**Figure 4 Proportion d'aînés prestataires du Supplément de revenu garanti selon la municipalité, MRC de La Matanie, 2016**



Source : (CISSS du Bas-Saint-Laurent, 2019, p. 4)

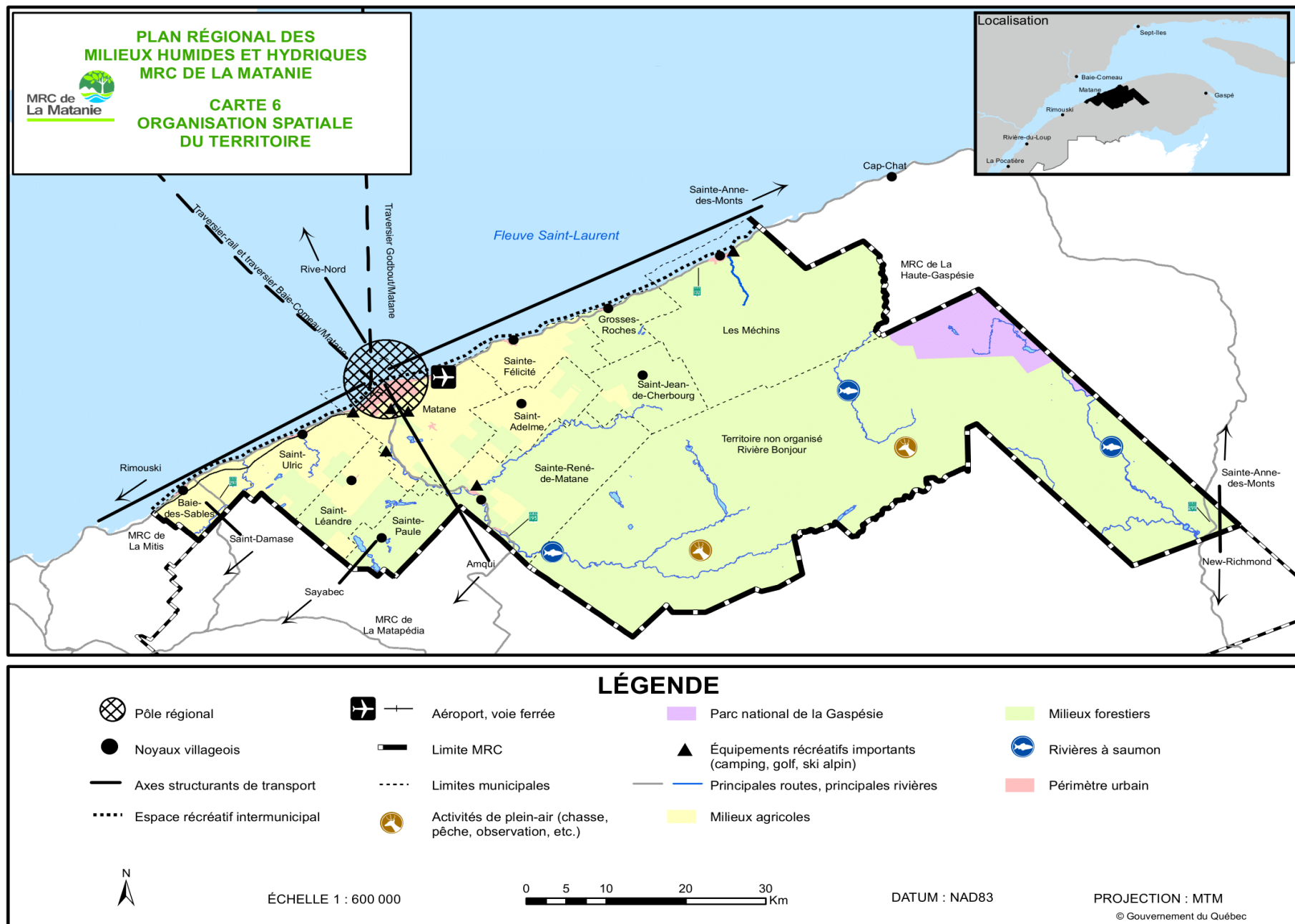
À titre de comparaison, en 2015 c'est 35,1 % des personnes âgées de 65 ans et plus qui ont reçu le Supplément de revenu garanti pour l'ensemble du pays (Gouvernement du Canada, 2020).

## 1.4 Les axes de déplacement

Les axes de déplacement principal de la MRC sont la route 132 et la route 195. La route 132 longe l'estuaire du Saint-Laurent. La route 195 débute dans la ville de Matane et se dirige vers la MRC de la Matapédia. Les six localités estuariennes sont desservies par la route 132, alors que les cinq localités rurales présentent une connexion vers la route 195 ou la route 132 pour réaliser des

déplacements intermunicipaux. Un axe maritime par traversier reliant le Bas-Saint-Laurent à la Côte-Nord est accessible à partir de la ville de Matane, ainsi qu'un aéroport régional.

## Carte 4 Organisation spatiale du territoire



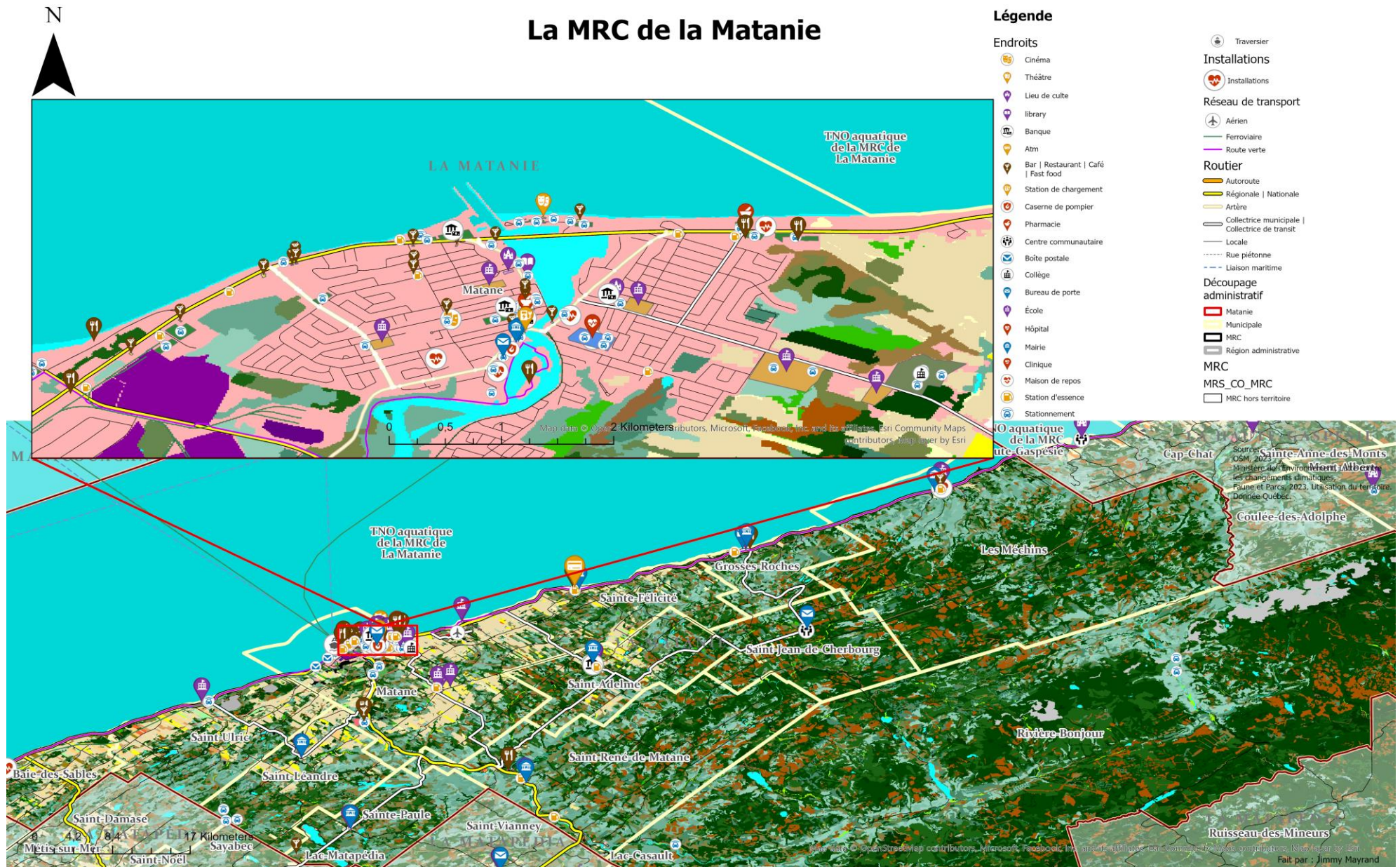
Source : (MRC de La Matanie, 2023a)



## **1.5 Les motifs de déplacement**

La Carte 5 présente la localisation des services (alimentaires, loisirs, santé, etc.) qui motivent le déplacement des personnes vers ces lieux. Il y a une concentration importante de ces services dans la ville de Matane par rapport aux autres municipalités. Ce constat n'est pas étonnant puisque cette dernière est le pôle régional de services, en plus de faire partie de l'un des trois pôles économiques du Bas-Saint-Laurent avec Rimouski et Rivière-du-Loup. Chaque localité à l'extérieur de la ville de Matane possède un lieu de culte, une mairie, une banque ou un guichet automatique, ainsi qu'un service postal. Dans les cartes suivantes, les motifs de déplacement sont divisés par catégorie.

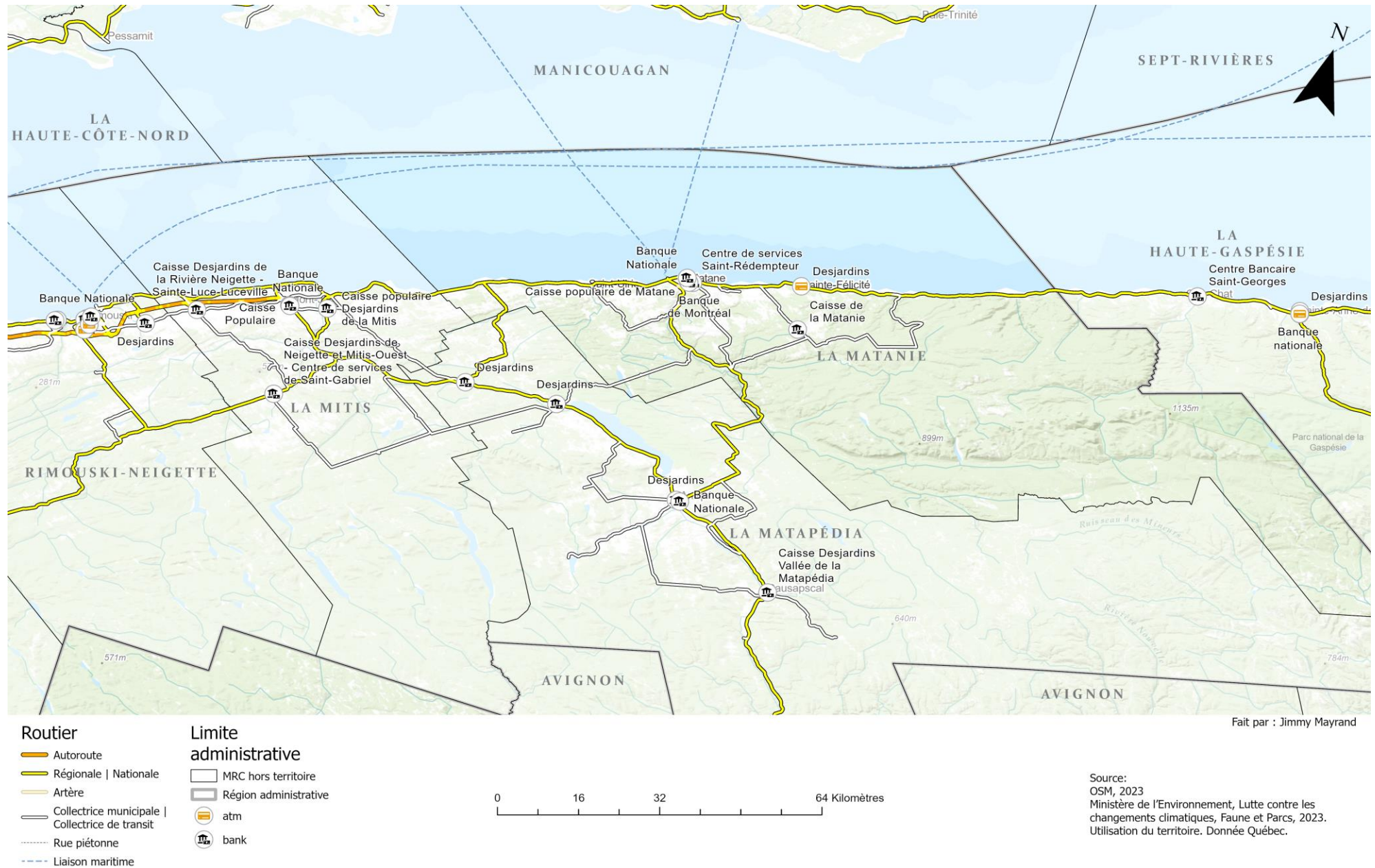
Carte 5 Les générateurs de déplacements pour la consommation de biens et services par les habitants de la MRC de La Matanie



Sur la Carte 6, on observe la localisation des services bancaires et des guichets. La majorité des municipalités possèdent un service de guichet automatique afin de pouvoir y retirer de l'argent. Les usagers doivent se déplacer vers la ville de Matane, la paroisse de Saint-Adelme ou la municipalité de Saint-Félicité afin d'avoir recours à des services financiers. De plus, la ville de Matane est la seule à posséder plusieurs établissements financiers : conséquemment, un usager n'étant pas membre de la caisse populaire Desjardins doit se rendre à Matane pour accéder à son institution financière.



**Carte 6 Les générateurs de déplacements pour les services bancaires dans la MRC de La Matanie**



Sur la Carte 7, la localisation des services postaux (bureau de poste) n'est pas présente dans chacune des villes, mais la présence de service de livraison en porte-à-porte permet aux personnes de ne pas avoir à se déplacer systématiquement vers l'un des bureaux de poste pour récupérer leurs colis. Toutefois, un colis trop volumineux ou nécessitant une signature, ou encore la nécessité d'envoyer un colis (par exemple, un retour), requiert un déplacement de la personne. On retrouve un service postal dans la ville de Matane, la municipalité de Grosses-Roches et la municipalité de Saint-René-de-Matane.



Carte 7 Localisation des services postaux dans La Matanie et ses environs



Fait par : Jimmy Mayrand

#### Routier

- Autoroute
- Régionale | Nationale
- Artère
- Collectrice municipale | Collectrice de transit
- Rue piétonne
- Liaison maritime

#### Limite administrative

- MRC hors territoire
- Région administrative
- ✉ Bureau de poste
- Municipalité

0 16 32 64 Kilomètres

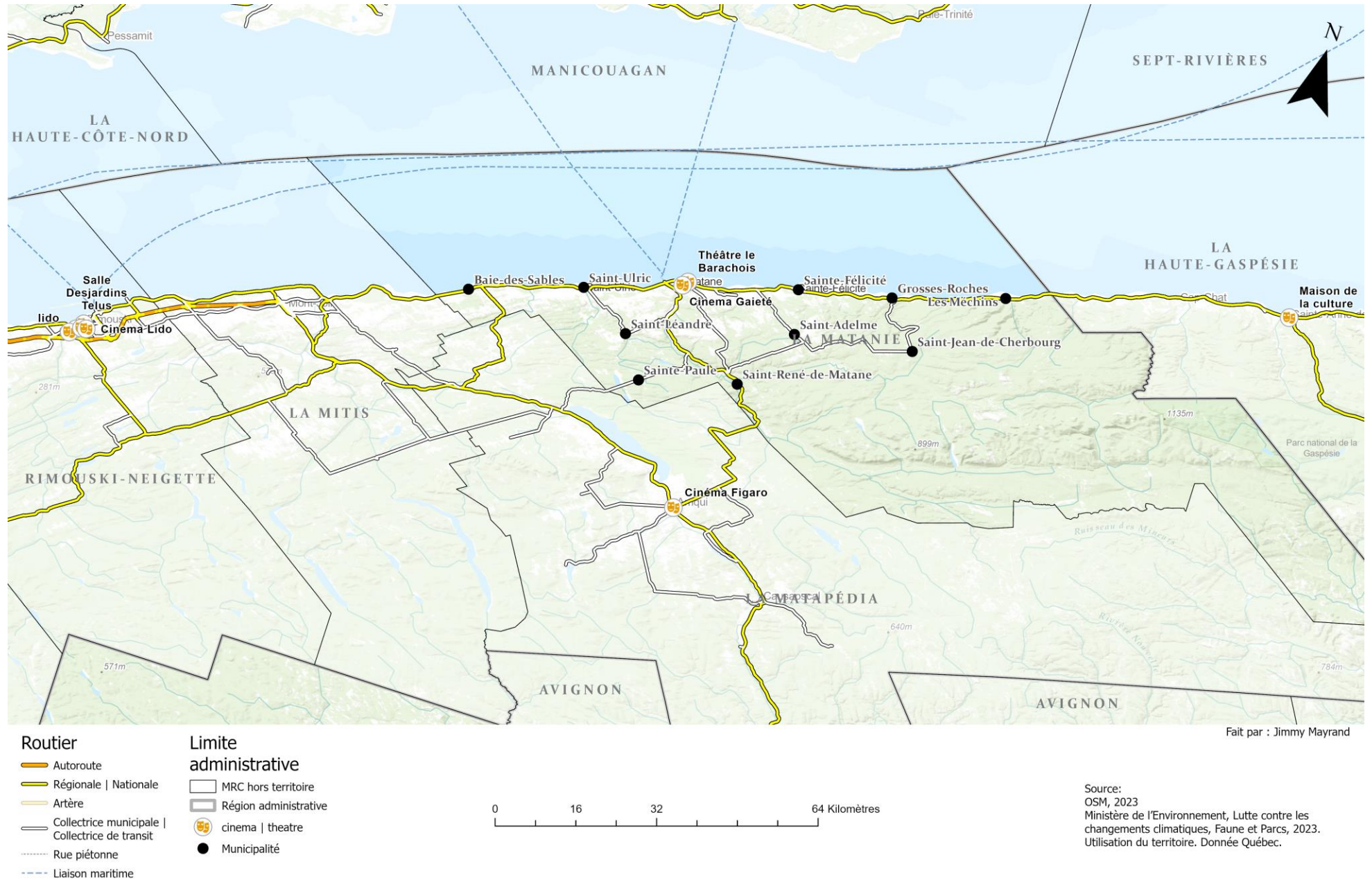
Source:  
OSM, 2023  
Ministère de l'Environnement, Lutte contre les  
changements climatiques, Faune et Parcs, 2023.  
Utilisation du territoire. Donnée Québec.

Sur la Carte 8, la localisation des loisirs, tels que les cinémas et les théâtres, a été identifiée comme motif de déplacement pour les personnes âgées. Ces derniers se localisent dans les grands centres de la MRC de Rimouski-Neigette (la ville de Rimouski), la MRC de la Matapédia (la municipalité d'Amqui), la MRC de la Haute-Gaspésie (la municipalité de Sainte-Anne-des-Monts) et la ville de Matane. Selon le portrait des personnes âgées au Québec (Institut de la statistique du Québec, 2023d), les personnes âgées réalisent de nombreuses sorties de loisir ou participent régulièrement à des activités culturelles au Québec :

En 2016, trois types d'activités culturelles ont été réalisées au moins une fois par environ le tiers des personnes de 65 ans et plus, soit aller au cinéma (36 %), assister à un concert de musique (34 %) et visiter un musée ou une galerie d'art (33 %) [...] Par ailleurs, près de trois aînés sur dix ont vu une pièce de théâtre, assisté à un spectacle culturel ou encore visité un site historique au cours de l'année (*ibid.*, p. 149).



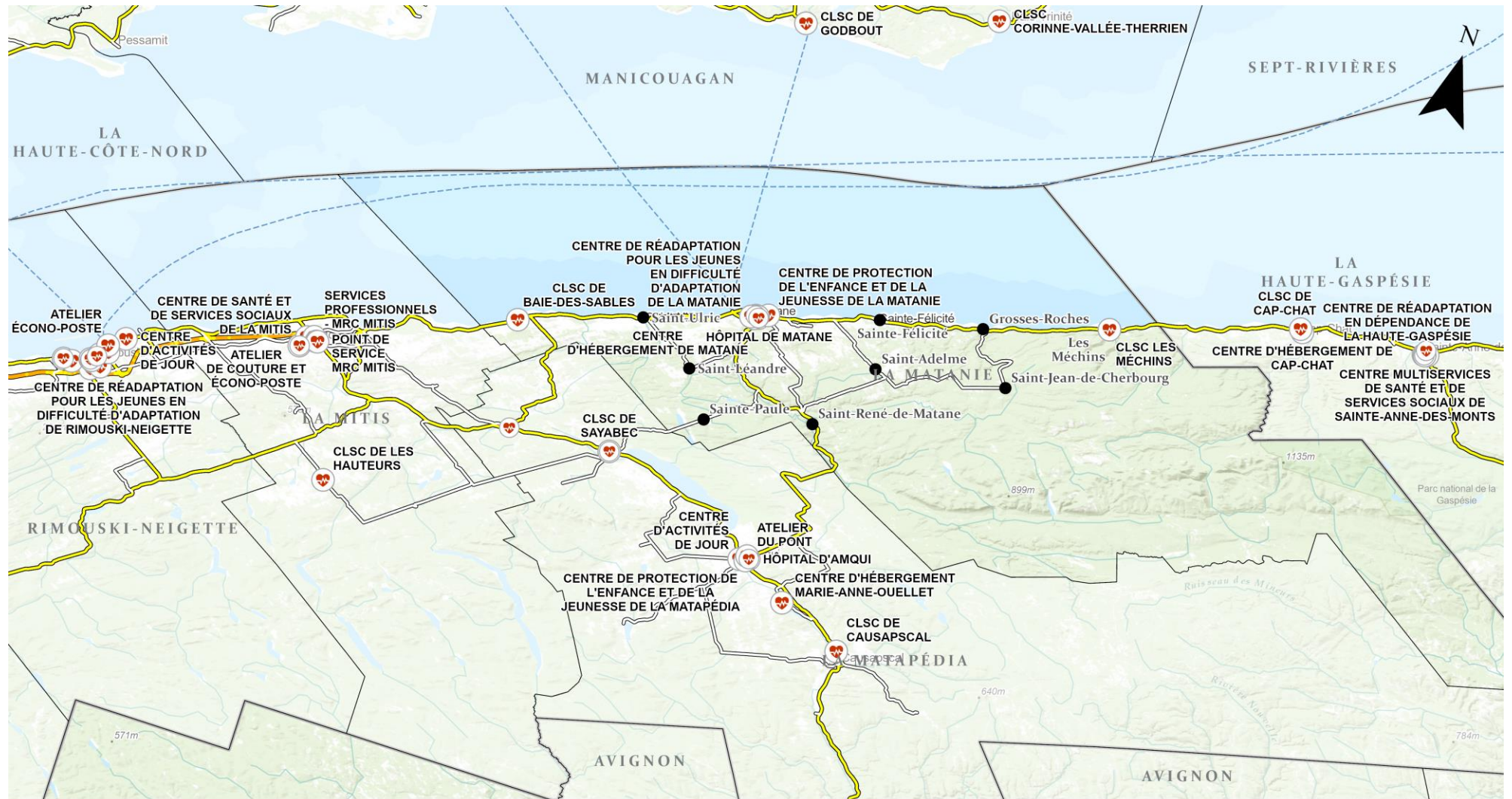
Carte 8 Localisation des théâtres et des cinémas dans La Matanie et ses environs



La Carte 9 présente les services de santé, comme les CLSC, les centres de réadaptions, les hôpitaux, etc. Il est intéressant de noter que les municipalités de Les Méchins et de Baie-des-Sables ont toujours un CLSC sur leur territoire. La ville de Matane possède une multitude de services de santé. Toutefois, pour plusieurs traitements spécifiques, il n'est pas rare que les patients aient à se déplacer à Rimouski afin d'avoir accès aux soins, selon plusieurs membres du comité de pilotage de la recherche-action.



Carte 9 Localisation des services de santé dans La Matanie et ses environs



Fait par : Jimmy Mayrand

#### Routier

- Autoroute
- Régionale | Nationale
- Artère
- Collectrice municipale | Collectrice de transit
- Rue piétonne
- Liaison maritime

#### Limite administrative

- MRC hors territoire
- Région administrative
- ♥ Service de santé
- ♥ Service de santé
- Municipalité

0 16 32 64 Kilomètres

Source:  
OSM, 2023  
Ministère de l'Environnement, Lutte contre les  
changements climatiques, Faune et Parcs, 2023.  
Utilisation du territoire. Donnée Québec.



Finalement, la Carte 10 identifie les épiceries et les marchés. Les citoyens de l'ensemble du territoire de La Matanie doivent se déplacer à Matane afin d'y faire le plein de vivres, voire sortir de la région selon le temps de transport nécessaire pour s'y rendre. Quelques marchés ou dépanneurs sont néanmoins présents le long de la route 132 ou au sein des autres municipalités.

## Carte 10 Localisation des épiceries et marchés dans La Matanie et ses environs



Fait par : Jimmy Mayrand

### Routier

- Autoroute
- Régionale | Nationale
- Artère
- Collectrice municipale | Collectrice de transit
- Rue piétonne
- - - Liaison maritime

### Limite administrative

- MRC hors territoire
- Région administrative
- | Épicerie
- Municipalité

0 16 32 64 Kilomètres

Source:  
OSM, 2023  
Ministère de l'Environnement, Lutte contre les  
changements climatiques, Faune et Parcs, 2023.  
Utilisation du territoire. Donnée Québec.

En somme, la MRC de La Matanie semble être partiellement en relation d'interdépendance avec les MRC voisines, afin de pouvoir offrir les biens et services nécessaires à ses citoyens.

## **1.6 Les services de transport ou d'accompagnement dans la région de La Matanie**

### **1.6.1 Les services de transport de la MRC de La Matanie**

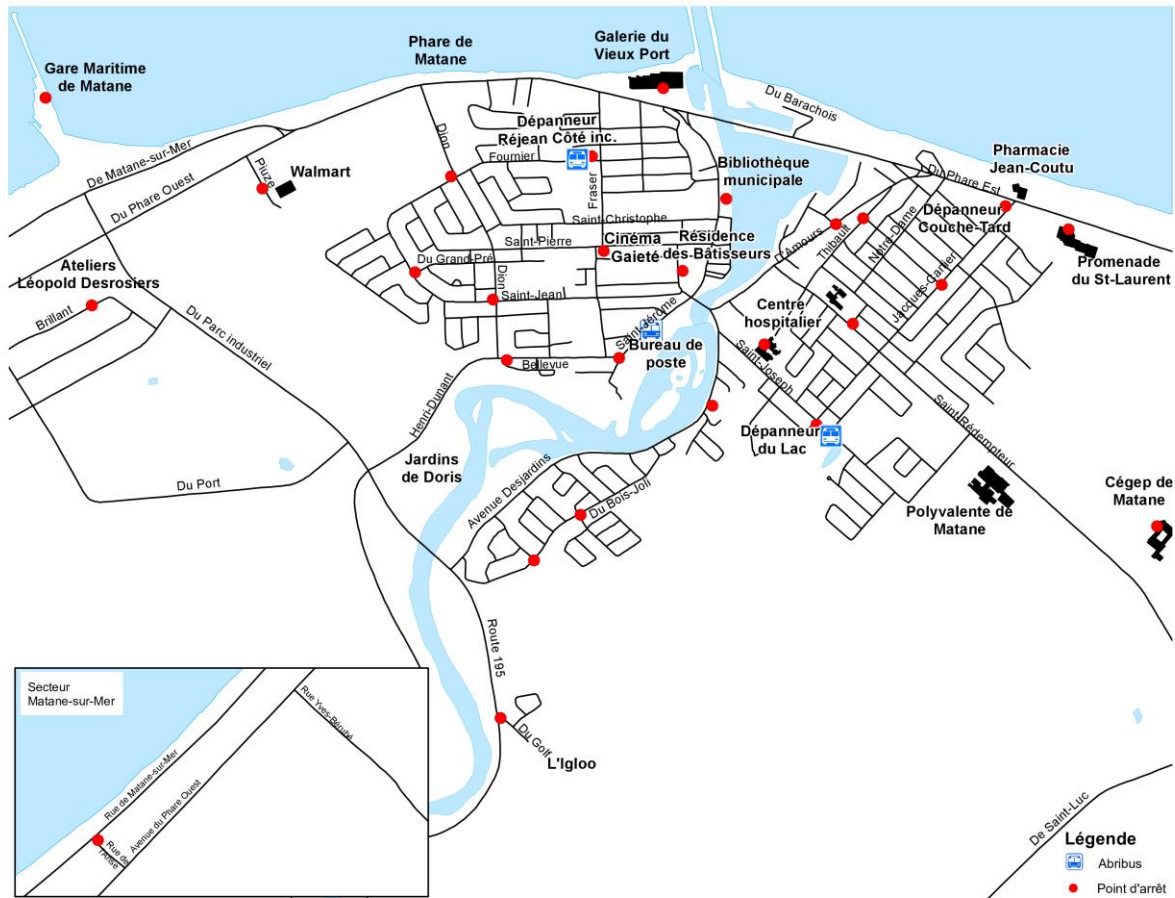
Le transport collectif et le transport adapté sont exploités par la MRC de La Matanie (MRC de La Matanie & Cube noir, 2023, p. 41). Les deux services sont en fait réunis dans un seul et même organisme utilisant les mêmes véhicules, puis respectant les mêmes horaires (de 6h00 à 18h30 les jours de semaine, de 6h00 à 17h30 le samedi, puis aucun service n'est offert le dimanche et lors de la majorité des jours fériés)<sup>4</sup>. Cependant, contrairement au transport collectif, le service de transport adapté est gratuit pour ses usagers et usagères, mais inclut des critères d'inclusion spécifiques en lien avec le niveau de mobilité personnelle des personnes. Les deux services sont sur demande, puis permettent de rejoindre les multiples municipalités rurales de la MRC (à partir d'un lieu public ou d'une intersection identifiée à l'aide d'un panneau du service de transport), ainsi que plusieurs lieux au sein de la Ville de Matane (MRC de La Matanie, 2023b; MRC de La Matanie & Membres du Comité de pilotage de la recherche-action, communication personnelle, 5 septembre 2024).

Un billet acheté à l'avance coûte 3,50\$, mais un usager peut aussi déboursier 4,00 \$ en argent comptant au moment de monter dans le véhicule. La réservation en semaine doit se faire la veille, avant midi ; pour pouvoir utiliser le service la fin de semaine, la réservation doit être effectuée vendredi, avant midi (MRC de La Matanie, 2023c). La carte suivante montre la localisation des arrêts du service dans la ville de Matane, auxquels se rajoutent tous les lieux publics (MRC de La Matanie, 2021).

---

<sup>4</sup> Avant une récente réduction de l'horaire de service, annoncée le 30 octobre 2023, le service était offert 7 jour sur 7, de 6h00 à 21h30 (MRC de La Matanie, 2023c). La MRC a pris cette décision pour assurer la pérennité financière du service, mais elle aimerait pouvoir annuler ce changement à l'avenir (Vincent, 2023).

**Carte 11 Les points d'arrêts du service Transport La Matanie**



Source : (MRC de La Matanie, 2021)

### 1.6.2 Centre d'action bénévole de La Matanie

Le Centre d'action bénévole (CAB) de La Matanie est le principal organisme de promotion et d'organisation des activités bénévoles au sein de la MRC de La Matanie. C'est aussi un important partenaire du projet de recherche-action actuel.

Dans le domaine de l'accompagnement-transport des personnes âgées, le CAB offre un service sur demande permettant de rejoindre les principaux établissements médicaux et de services sociaux, ainsi que les organismes communautaires offrant des services aux personnes âgées. Le service peut aussi être utilisé pour rejoindre d'autres lieux essentiels, comme par exemple une épicerie ou une institution financière (Centre d'action bénévole de La Matanie, 2023a).

Pour définir ses propres services, le CAB de La Matanie se fonde sur la définition officielle de l'accompagnement-transport mise de l'avant par la Fédération des Centres d'action bénévole du Québec (FCABQ) :

Le service d'accompagnement-transport bénévole est un transport effectué par un conducteur bénévole dans le cadre des activités d'un organisme communautaire et bénévole dûment reconnu par l'Agence de la santé et des services sociaux. Le service d'accompagnement, comme son nom l'indique, consiste à accompagner toute personne ayant besoin de support physique, de réconfort ou de surveillance et qui ne peut trouver dans son entourage les ressources nécessaires pour lui rendre le service. Ce service vient répondre d'abord et avant tout au besoin d'accompagnement de la personne (Fédération des Centres d'action bénévole du Québec, 2014).

Notons que dans le cadre de cette recherche-action, la définition de l'accompagnement-transport n'a pas besoin de se limiter à un service offert par une personne bénévole, ni même pas une personne conduisant un véhicule.

### **Les types de services d'accompagnement-transport**

Les services d'accompagnement-transport offerts par le CAB se classent en trois catégories, selon la destination ou l'activité principale :

- **Accompagnement-transport médical :** Ce service permet de rejoindre les établissements médicaux ou ceux des services sociaux.
- **Accompagnement-transport de soutien aux organismes :** Permet de rejoindre les centres de jour et autres organismes non-gouvernementaux offrant des services aux personnes âgées (ex : le Relais Santé Matane).
- **Accompagnement-transport pour soutien civique :** Ce service permet de rejoindre les épiceries, les institutions financières ou les commerces essentiels pour assurer l'autonomie des personnes.

### **La tarification des services d'accompagnement-transport**

Selon les informations partagées par le Centre d'action bénévole de La Matanie<sup>5</sup>, la tarification des services est en fonction du lieu de départ et du lieu de destination : c'est un tarif fixe qui s'applique (le *tarif de base*) lorsque l'activité se déroule à l'intérieur de la même municipalité (intra-municipal), puis c'est un tarif en fonction de la distance qui s'applique lorsque l'activité se déroule dans une autre municipalité (inter-municipal). Les personnes usagères paient au mois suivant pour les services dont elles ont fait usage durant le mois précédent, puis les personnes accompagnatrices sont elles aussi dédommagées pour leurs dépenses lors du mois suivant.

---

<sup>5</sup> Le Centre d'action bénévole de La Matanie a partagé avec l'équipe de recherche sa grille tarifaire (Centre d'action bénévole de La Matanie, 2023b). Une discussion a aussi eu lieu entre un chercheur et une employée du CAB dans le but de confirmer l'exactitude des explications présentées (J.-N. Denis & S. Langlois, communication personnelle, 9 septembre 2024).



Lorsque l'accompagnement-transport est à l'intérieur d'une même municipalité (**intra-municipal**), voici les tarifications qui s'appliquent pour les usagers :

1. Accompagnement-transport médical : Le tarif est de 10\$ (montant fixe).
2. Accompagnement-transport de soutien aux organismes : Le tarif est de 10\$ (montant fixe).
3. Accompagnement-transport pour soutien civique : Le tarif est de 12\$ (montant fixe).

Lorsque l'accompagnement-transport se déroule **entre plusieurs municipalités (inter-municipal)**, trois variables sont considérées pour facturer l'utilisateur.

- Premièrement, on vérifie qui paie la facture, car il y a trois catégories d'utilisateurs et usagères :
  - Un *tarif prédéterminé* (provenant d'une entente de services) s'applique lorsqu'un organisme finance l'accompagnement-transport de la personne en vertu d'un programme d'aide financière<sup>6</sup>;
  - Le *tarif général* (dans la grille tarifaire) s'applique si la personne doit payer elle-même pour le service et qu'elle a moins de 65 ans;
  - Le *tarif usager pour aînés* (dans la grille tarifaire) s'applique lorsque la personne doit payer elle-même pour le service et qu'elle a 65 ans et plus (un rabais de 25 % se rajoute pour ces personnes).
  - Le *tarif général* et le *tarif usager pour aînés* possèdent plusieurs niveaux dans la grille tarifaire utilisée par le CAB pour le calcul (voir le Tableau 1).
- Deuxièmement, on prend en compte le prix moyen de l'essence vendu à la pompe pendant le mois où l'activité s'est déroulée (en \$ / litre, cette information est fournie par la Régie de l'énergie du Québec pour chaque région administrative et MRC) : la variation du prix de l'essence est prise en compte pour déterminer le niveau du *tarif général* et du *tarif usager pour aînés* (dans la grille tarifaire).
- Troisièmement, on multiplie la distance parcourue pendant l'activité (en km), à partir du départ du bénévole jusqu'à son retour chez lui, par le *tarif général* ou le *tarif usager pour aînés* (en \$) déterminé préalablement.

---

<sup>6</sup> Exemple d'une situation où la personne usagère ne paie pas elle-même pour son déplacement : quand la personne doit se rendre régulièrement à l'hôpital pour une hémodialyse et qu'elle a accès à un programme de soutien du gouvernement du Québec pour financer ses déplacements.

**Tableau 1 Calcul de la tarification selon le prix de l'essence à la pompe**

Prix de l'essence / L	Tarif général	Tarif usager pour aînés (75%)
Jusqu'à 1,274\$	0,42 \$	0,32 \$
De 1,275\$ à 1,374\$	0,43 \$	0,32 \$
De 1,375\$ à 1,474\$	0,44 \$	0,33 \$
De 1,475\$ à 1,574\$	0,45 \$	0,34 \$
De 1,575\$ à 1,674\$	0,46 \$	0,35 \$
De 1,675\$ à 1,774\$	0,47 \$	0,35 \$
De 1,774\$ à 1,845\$	0,48 \$	0,36 \$
De 1,845\$ à 1,945\$	0,49 \$	0,37 \$
Accompagnement local soutien civique : 12,00 \$ (montant fixe)		
Accompagnement local médical : 10,00 \$ (montant fixe)		
Accompagnement médical hors secteur : tarif aux kilomètres avec rabais de 25%		
Accompagnement civique hors secteur : tarif aux kilomètres sans rabais		

Voici un exemple de calcul :

- La personne défraie elle-même les frais pour le service.
- La personne veut faire un déplacement entre Matane et Rimouski (95 km, donc 190 km pour l'aller et le retour).
- Le prix de l'essence est en moyenne de 1,30\$ le litre pendant le mois : selon la grille de référence, cela représente un *tarif général* de 0,43 \$ par kilomètre. Avec

le rabais de 25% (parce que c'est la personne qui paie pour le service et qu'elle a 65 ans et plus), le *tarif usager pour aînés* sera plutôt de 0,32 \$ par kilomètre.

- Le montant facturé sera :  $190 \times 0,32 = 60,80$  \$.

Dans des circonstances similaires, un déplacement de Matane à Saint-René-de-Matane, sur une distance d'environ 24 km (donc 48 km pour l'aller et le retour), serait facturé environ 15,36 \$<sup>7</sup>.

Les personnes bénévoles accompagnatrices sont dédommagées pour les frais liés à leurs activités (d'un mois entier) lors du mois suivant : le remboursement vise simplement à dédommager pour l'usure du véhicule et les autres dépenses découlant du service bénévole (ex : le carburant). La tarification actuelle ne prend pas en compte le type de véhicule utilisé par la personne bénévole pour offrir le service, ni le temps nécessaire pour réaliser l'activité.

### 1.6.3 Les services de Taxi-Matane inc.

Taxi-Matane est une entreprise privée de taxi située à Matane. L'entreprise confirme que leur service dessert l'ensemble du territoire de la MRC de La Matanie, puis peut aussi être utilisé comme service de transport de longue distance, par exemple pour se rendre dans les MRC adjacentes ou encore pour rejoindre les grands centres urbains, comme Montréal (J.-N. Denis & Représentant de la direction de l'entreprise Taxi Matane inc., communication personnelle, 27 octobre 2023).

Du côté du coût pour l'usager, deux types de tarifications existent. Il y a premièrement la tarification normale encadrée par la Commission des Transports du Québec (CTQ) et s'appliquant pour l'ensemble des compagnies de taxi au Québec<sup>8</sup>. Deuxièmement, l'entreprise peut aussi nouer des ententes de services avec différentes organisations, comme les établissements du réseau de la santé et des services sociaux, ce qui permet alors d'offrir des tarifications en dessous de celle prévue par la CTQ. Dans la plupart des situations, particulièrement lorsqu'il est question d'accompagnement-transport pour favoriser la participation sociale ou pour faire ses commissions, ce sera le premier tarif, encadré par la CTQ, qui s'appliquera.

---

<sup>7</sup> Dans les rares situations où le déplacement entre deux municipalités (inter-municipal) ferait en sorte que le montant calculé serait plus faible que le *tarif de base*, la personne bénévole reçoit une compensation correspondant au montant calculé (selon la distance), mais la personne usagère paie le tarif de base (comme si c'était un déplacement intra-municipal).

<sup>8</sup> Une explication de la tarification des services privés de taxi est disponible à l'Annexe 4. Notez aussi que pour un trajet sur une longue distance, il est habituel que le tarif soit négocié entre le client et la compagnie de taxi, comme le prévoit le Règlement sur le contrat convenant du prix d'une course avec un client (Éditeur officiel du Québec, 2020). La Loi permet aussi à un chauffeur de taxi de refuser une course ayant une distance de plus de 50 km (LégisQuébec, 2024).

## 1.6.4 Les services interurbains d'Orléans Express

Autocars Orléans Express est une marque de commerce de l'entreprise privée Kéolis. Le service d'Orléans Express se spécialise dans le transport interurbain par autobus. En Matanie, ce service permet d'embarquer ou de débarquer à Matane, sur le trajet allant de Gaspé jusqu'à Montréal (passant par l'autoroute 132). La grande majorité des arrêts assurés par l'entreprise ont été coupés dans les dernières années, ainsi que le nombre de départ et de passage à chaque jour (Gélinas, 2018)<sup>9</sup>.

Selon le site web de l'entreprise (Orléans Express Kéolis, 2023), un seul départ de Matane (à 14h20) est possible en direction de Rimouski (arrivée à 15h40), pour un coût de 32,98\$. Le retour doit donc se faire le lendemain.

## 1.6.5 Comparaison entre quatre options de transport

*Tableau 2 Comparaison de la tarification des modes de transport pour un trajet de Matane à Rimouski, aller et retour, de jour*

Transport	Départ	Destination	Tarification
Accompagnement-transport bénévole (aller-retour)	Matane	Rimouski	60,80 \$
Transport collectif organisé par la MRC (ne s'y rend pas)	Matane	Rimouski	Impossible
Service de taxi (deux aller simples)	Matane	Rimouski	397,70 \$
Transport interurbain (deux aller simples)	Matane	Rimouski	65,96 \$

<sup>9</sup> Avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015, plusieurs municipalités de La Matanie étaient desservies par le service d'Orléans Express, mais ne le sont plus suite à une coupure de service autorisée par la CTQ, en date du 5 novembre 2014 (permis 8-M-000882-006C) : Saint-Ulric, Métis-sur-Mer, Baie-des-Sables, Sainte-Félicité, Grosses-Roches et Les Méchins (Décision 2014 QCCTQ 2714, 2014).

**Tableau 3 Comparaison de la tarification des modes de transport pour un trajet de Matane à Saint-René-de-Matane, aller et retour, de jour**

Transport	Départ	Destination	Tarification
Accompagnement-transport bénévole (aller-retour)	Matane	Saint-René-de-Matane	15,36 \$
Transport collectif organisé par la MRC (deux aller simples)	Matane	Saint-René-de-Matane	8,00 \$ (argent comptant)
Service de taxi (deux aller simples)	Matane	Saint-René-de-Matane	106,60 \$
Transport interurbain (ne s'y rend pas)	Matane	Saint-René-de-Matane	Impossible

### 1.6.6 Les futurs services de la Régie de transport du Bas-Saint-Laurent

Au moment de publier ce rapport, la création d'une nouvelle régie intermunicipale de transport a été annoncée publiquement. Cet organisme regrouperait toutes les MRC faisant partie du Bas-Saint-Laurent, à l'exception de celle de Kamouraska, puis pourrait offrir des services réguliers de transport public entre les territoires des MRC et à faible prix. Ces services pourraient être accessibles aux citoyens et citoyennes du BSL dès l'année 2025 (Tremblay, 2023).

### 1.6.7 Le covoiturage en Matanie

La plateforme WebCovoitureur était jusqu'à récemment un service de covoiturage organisé par la MRC de La Matanie et accessible gratuitement en ligne (WebCovoitureur, s. d.). Les utilisateurs pouvaient y placer des trajets réguliers ou occasionnels, par exemple du IGA de Matane vers le campus de l'UQAR à Rimouski. Le coût du trajet était partagé entre les conducteurs et les passagers, en choisissant une des deux méthodologies de calcul proposées par la plateforme (soit en utilisant un montant général suggéré par un calculateur accessible en ligne pour différents types de véhicule, soit en utilisant un des calculateurs en ligne et en y entrant les modalités spécifiques du véhicule que le conducteur possède) (MRC de La Matanie, 2015). La fiche



d'information de la plateforme suggérait en 2015<sup>10</sup> un coût de 11,25\$ à 13,50\$ pour un déplacement de Les Méchins à Matane (100 km) avec 4 personnes à bord du véhicule (ce tarif était évalué selon les suggestions de 3 organismes : CAA Québec, Covoiturage.ca et Amigo Express). Selon la représentante de la MRC faisant partie du Comité de pilotage, une nouvelle plateforme de covoiturage verra le jour en 2024 pour remplacer la plateforme WebCovoitureur. Le nouveau service va se nommer *Embarque BSL* et devrait être accessible sur le territoire commun de toutes les MRC du Bas-Saint-Laurent (ce sera un service intermunicipal organisé par la nouvelle régie en transport), mais peu d'information sont disponibles au moment d'écrire ces lignes<sup>11</sup>.

La plateforme Amigo (communément appelé Amigo Express) est un service de covoiturage privé accessible sur tout le territoire du Québec. Les utilisateurs conducteurs peuvent y placer un trajet qu'ils prévoient réaliser, puis les utilisateurs passagers peuvent utiliser la plateforme pour les repérer et s'inscrire. Le conducteur peut demander une contribution à chacun des passagers, tant et aussi longtemps que le cumul des contributions ne dépasse pas l'ensemble des frais d'utilisation du véhicule pour le trajet prévu (Amigo Express, s. d.). Par exemple, au moment de consulter la plateforme (le 27 octobre 2023), plusieurs départs de Matane permettaient de se rendre à Rimouski pour environ 10\$ par passager (Amigo Express, 2023).

### 1.6.8 Les services du Relais Santé Matane

Le Centre communautaire pour aînés Relais Santé Matane est un organisme offrant différents services servant notamment à briser l'isolement des personnes âgées vivant dans la région de La Matanie. L'organisme a comme mission principale de briser l'isolement chez les personnes âgées et d'aider à leur maintien à domicile, en offrant une panoplie de services, lorsqu'elles commencent à être en perte d'autonomie, ainsi que de favoriser leur participation active dans la communauté (Relais Santé Matane, s. d., ainsi que selon ce que nous expliquait une membre sur le comité de pilotage de la recherche-action). C'est aussi un des partenaires du projet de recherche-action actuel.

Pendant la pandémie de Covid-19, le Relais Santé a mis en place un service d'accompagnement-transport pour aider les personnes âgées à aller faire leurs commissions. Ce service a malheureusement dû être arrêté en raison d'un manque d'employés, selon ce que nous expliquait une représentante de l'organisme membre du comité de pilotage de la recherche-action.

---

<sup>10</sup> Le site Internet de WebCovoitureur ne semble pas avoir été mis à jour depuis, mais une nouvelle plateforme va bientôt le remplacer.

<sup>11</sup> Un article du journal InfoDimanche.com, le 17 mai 2024, portait sur l'arrivée de ce futur service (Lebel, 2024).

## **1.7 Les services d'accompagnement ou de transport offerts par les CAB du Bas-Saint-Laurent**

Plusieurs services de transport ou d'accompagnement s'adressant aux personnes âgées sont offerts par les huit Centre d'action bénévole (CAB) actifs dans la région administrative du Bas-Saint-Laurent. Ces services sont présentés au Tableau 4. Dans la grande majorité des cas, ces services sont fournis par des personnes bénévoles; néanmoins, dans certaines situations, les services sont réalisés par des personnes professionnelles rémunérés, ce qui est précisé en description. Une analyse plus détaillée de ces services est aussi disponible à l'Annexe 1.

**Tableau 4 Services d'accompagnement ou de transport offerts par les Centre d'action bénévole du Bas-Saint-Laurent**

Type de service	Description	Offert par
Accompagnement-transport médical	Permet de rejoindre un établissement en santé ou services sociaux (ex : CLSC) et doit être réservé 48 heures à l'avance.	CAB de La Matanie, CAB Vallée de La Matapédia, CAB de La Mitis, CAB Cormoran (Kamouraska), CAB des Seigneuries (Rivière-du-Loup), CAB de Les Basques, CAB Région Témis (Témiscouata), CAB de Rimouski-Neigette
Accompagnement-transport en soutien aux organismes	Permet de rejoindre les centres de jour et organismes non-gouvernementaux offrant des services aux personnes âgées.	CAB de La Matanie
Accompagnement-transport pour les commissions	Permet de rejoindre les magasins et établissements pour les commissions du quotidiens (ex : épicerie, institution financière, etc.).	CAB de La Matanie, CAB Vallée de La Matapédia, CAB de La Mitis, CAB Cormoran (Kamouraska), CAB de Les Basques, CAB de Rimouski-Neigette
Accompagnement loisir	Une personne bénévole accompagne l'utilisateur ou l'utilisatrice lors d'une activité de loisir ou de divertissement (ex : aller au cinéma).	CAB Vallée de La Matapédia
Accompagnement aux déplacements actifs	Une personne bénévole accompagne l'utilisateur ou l'utilisatrice pour aller prendre une marche et discuter.	CAB Vallée de La Matapédia
Accompagnement pour activités physiques	Une personne bénévole accompagne l'utilisateur ou l'utilisatrice pour réaliser des exercices physiques à domicile.	CAB de La Mitis
Visite amicale	Une personne bénévole vient discuter et rendre visite à une personne vivant seule, pour briser son isolement.	CAB de La Matanie, CAB de La Mitis, CAB des Seigneuries (Rivière-du-Loup), CAB de Les Basques, CAB de Rimouski-Neigette

Type de service	Description	Offert par
Organisation d'activités communautaires (bénévole)	Un groupe de personnes bénévoles organise des activités (ex : exercices physiques, atelier de créativité ou de stimulation sociale) avec un groupe de personnes âgées pour briser leur isolement.	CAB Région Témis (Témiscouata)
Organisation d'activités communautaires (professionnelle)	Une personne rémunérée organise des activités (ex : exercices physiques, atelier de créativité ou de stimulation sociale) avec un groupe de personnes âgées pour briser leur isolement.	CAB de La Mitis

Sources : (Centre d'action bénévole Cormoran (Kamouraska), 2023a, 2023b; Centre d'action bénévole de La Matanie, 2023a, 2023d; Centre d'action bénévole de la Mitis, 2023a, 2023b, 2023c; Centre d'action bénévole de la Vallée de la Matapédia, 2023a, 2023b; Centre d'action bénévole de Les Basques, 2023a, 2023b; Centre d'action bénévole de Rimouski-Neigette, 2023a, 2023b; Centre d'action bénévole des Seigneuries (Rivière-du-Loup), 2023a, 2023b; Centre d'action bénévole Région Témis (Témiscouata), 2023a, 2023b, 2023c).

Tous les services ne sont pas nommés ou décrits de la même façon d'un CAB à l'autre. L'expression *Accompagnement transport* inclut généralement l'accompagnement-transport médical et l'accompagnement-transport pour aller faire des commissions (ex : au CAB de Kamouraska ou de La Matanie), alors que parfois ce n'est que l'aspect médical qui est considéré (ex : au CAB du Témiscouata). Dans son Rapport d'activité 2022-2023, le CAB de La Matanie fait aussi une distinction entre l'accompagnement-transport pour *les commissions* et pour *le soutien civique* : ce dernier permet surtout aux usagers et usagères de rejoindre des centres de jour (ex : le Relais Santé Matane) (Centre d'action bénévole de La Matanie, 2023c, p. 2022-2023). Dans le cas du CAB Vallée de La Matapédia, l'accompagnement vers une activité de loisir (ex : aller au cinéma) est nommé *Visite amicale* et inclut probablement l'aspect transport pour s'y rendre, alors que dans les autres CAB cette expression est surtout utilisée pour la visite d'une personne bénévole pour discuter avec la personne âgée à son logement dans le but de briser l'isolement.

Lorsqu'il est question de l'accompagnement-transport médical, ces déplacements doivent souvent être réalisés jusqu'à un grand centre urbain très éloigné, par exemple de Matane à Québec (environ 400 km de distance). Dans une telle situation, le *Programme d'aide financière aux usagers pour les déplacements de 200 km et plus* du CISSS du BSL peut permettre de rembourser une partie des coûts de la personne bénévole et de la personne usagère (transport, hébergement, repas, etc.) (Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent, s. d.; Politique de déplacement des usagers (DL-PO-002), 2023).

## 2 Méthodologie

Notre démarche en vue de la réalisation d'entretiens semi-dirigés a été faite en respectant les règles et les exigences provenant des Comités d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'Université Laval (CÉRUL).

Un protocole d'entretiens comprenant 41 questions a été préparé selon les recommandations des membres du Comité de pilotage du projet de recherche-action, ainsi qu'en utilisant les connaissances recueillies pendant la première revue de littérature qui portait sur les besoins des personnes âgées en lien avec un service d'accompagnement-transport (Denis et al., 2024). Le protocole a été soumis au comité d'éthique, puis il fut approuvé après quelques modifications mineures. Le guide d'entretien final se trouve à l'Annexe 5 de ce rapport.

Une stratégie de recrutement a aussi été préparée pour parvenir à trouver une douzaine de personnes intéressées par nos entretiens semi-dirigés. Cette stratégie a été élaborée par les membres du Comité de pilotage, en particulier ceux et celles participant à un sous-comité de recrutement. La chargée de projet du Centre d'action bénévole (CAB) faisait notamment partie de ce sous-comité, étant donné sa proximité avec le terrain. Une affiche a été préparée pour être posée dans les lieux clés de plusieurs municipalités de La Matanie. Un message de recrutement a été envoyé pour contacter électroniquement des organismes actifs auprès des personnes âgées. Un message a aussi été diffusé sur les réseaux sociaux et la page Internet du CAB. Finalement, à la fin des entrevues, nous avons demandé à chaque personne rencontrée si elle connaissait d'autres personnes pouvant être intéressées. Ces outils de recrutement ont tous été approuvés par le comité d'éthique. Plusieurs critères ont aussi été utilisés lors du recrutement dans le but de diversifier notre échantillon :

- Recruter un minimum de 10 personnes participantes.
- Favoriser la participation de personnes vivant en milieu urbain et en milieu rural.
- Favoriser la participation d'hommes et de femmes.
- Favoriser la participation de personnes aux âges diversifiés.

Nous avons réalisé 12 entretiens semi-dirigés. Il a été très difficile de rejoindre et de convaincre des hommes de participer à nos entretiens : nous en avons recruté 1 seul. Ce sont 3 personnes participantes qui provenaient d'un milieu rural et 9 d'un milieu urbain. Pour l'âge des participants et participantes, les personnes participantes se distribuaient ainsi :

- 3 personnes de 65 à 74 ans;
- 6 personnes de 75 à 84 ans;
- 3 personnes de 85 ans et plus.

Les entretiens semi-dirigés ont été d'une durée de 30 à 60 minutes. La majorité des personnes rencontrées ont fortement apprécié l'expérience et une seule personne participante nous a demandé d'arrêter l'entretien avant la dernière question, car elle était trop fatiguée pour continuer. Les entretiens ont été enregistrés.



Le logiciel Whisper Transcription a permis de retranscrire en texte les entretiens. Dans le but de corriger les erreurs toujours présentes, les verbatims ont dû être vérifiés à nouveau par un chercheur et par la chargée de projet du Centre d'action bénévole de La Matanie pour corriger des erreurs toujours présentes. Le logiciel NVivo a ensuite été utilisé pour classer et analyser les réponses aux questions. L'analyse thématique a été réalisée par codage inductif afin de faire ressortir les tendances. Ces informations sont présentées au chapitre suivant.

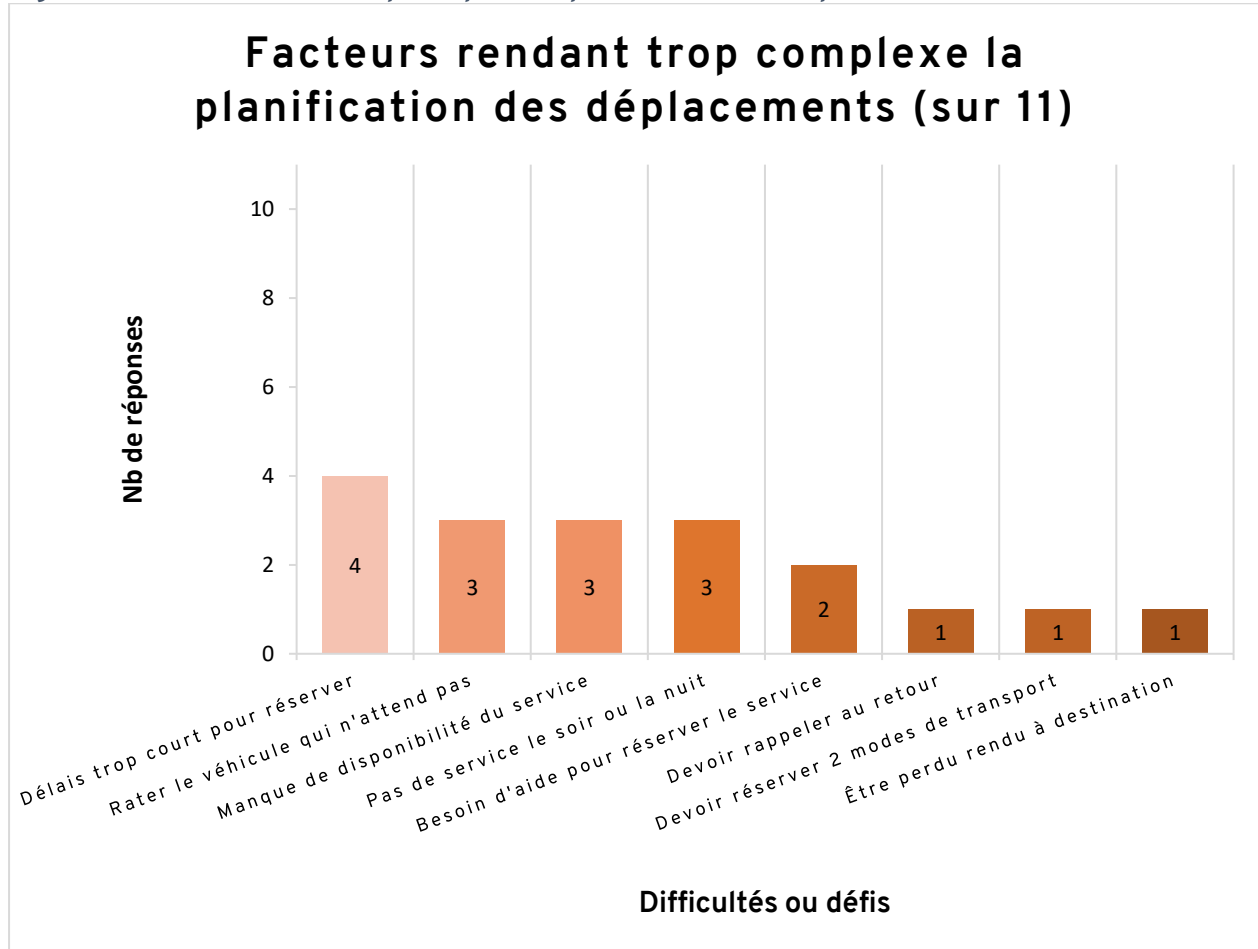
## **3 Résultats des entretiens semi-dirigés**

### **3.1 Difficultés ou défis exprimés par les personnes âgées**

#### **3.1.1 Complexité à organiser les déplacements**

Parmi les 12 personnes participantes rencontrées, 11 nous ont exprimé qu'il pouvait parfois être difficile de bien planifier leurs déplacements à l'extérieur de leur logement (la 12<sup>e</sup> personne sortant peu à cause de son état de santé, puis elle utilise encore sa voiture dans ces occasions). Plusieurs facteurs ont été identifiés pour expliquer cette complexité. Ces facteurs concernent l'ensemble des services de transport ou d'accompagnement-transport actuellement disponibles en Matanie.

**Figure 5 Facteurs rendant trop complexe la planification des déplacements**



Une personne participante faisait remarquer que pour le Transport collectif et adapté de la MRC, il faut parfois rappeler le service après l'activité, pour retourner chez soi. Souvent il n'y a pas de téléphone public disponible où elle se trouve.

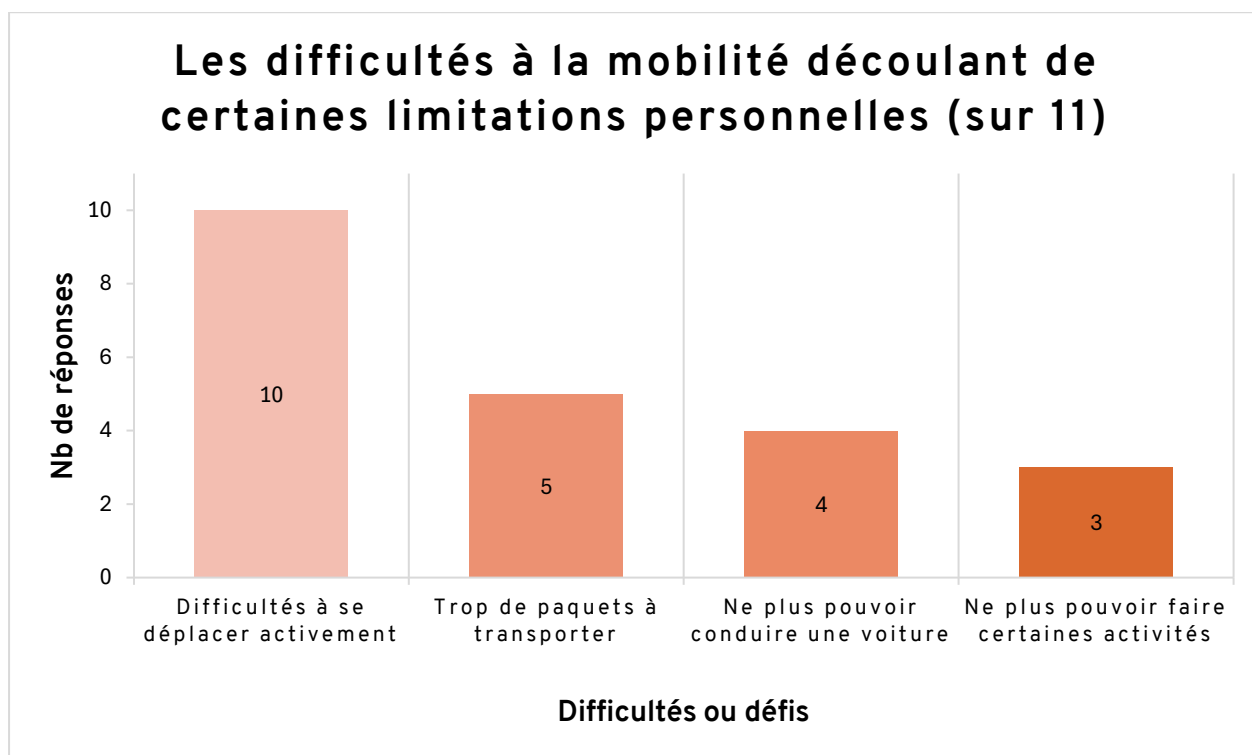
Deux personnes participantes nous ont expliqué qu'avec le service de Transport collectif et adapté de la MRC, elles ont peur d'arriver en retard à un rendez-vous. Ce serait notamment le cas lorsque le service est trop en demande (le véhicule ne peut pas venir plus tôt ou le déplacement prend trop de temps en faisant plusieurs arrêts pour répondre aux autres personnes) :

Ils pourraient aussi venir me conduire, mais là c'est juste un petit peu plus compliqué parce que l'heure de, tsé l'heure, mettons, que le monsieur viendrait, ça ne coordonnerait peut-être pas avec l'heure que moi j'aurais mon rendez-vous. [...] Sinon, si c'est l'épicerie ou du magasinage ordinaire, ben ça, moi, je peux m'arranger avec les heures à lui, c'est correct. Mais si, moi, mettons, j'ai un rendez-vous à l'hôpital, par exemple, je ne pourrais pas à ce moment-là [y aller avec ce service]. C'est à ce moment-là que je vais demander à une amie ou si la température ne marche pas, je vais y aller en taxi. Sinon, ben ça [le Transport collectif et adapté de la MRC], c'est super pour sortir.

### 3.1.2 Limitations personnelles à la mobilité

Parmi les 12 personnes participantes rencontrées, 11 nous ont expliqué que certaines limitations ou incapacités personnelles pouvaient restreindre et diminuer considérablement leurs déplacements.

**Figure 6 Les difficultés à la mobilité découlant de certaines limitations personnelles**



Les déplacements actifs sont les déplacements « généralement utilitaires, pour lesquels l'énergie est fournie par l'être humain par le biais d'un effort musculaire sur le parcours qui mène à sa destination. La marche et le vélo sont les modes de déplacement actifs les plus courants » (Vivre en Ville, s. d.). On constate qu'une majorité de personnes âgées rencontrées ont exprimé que leur vie était affectée, d'une manière ou une autre, par des difficultés à se déplacer activement. Par exemple, deux personnes participantes nous ont expliqué qu'elles aimaient faire du vélo par le passé, mais ne peuvent plus en faire étant donné leurs problèmes de santé.

Vélo : j'en ai fait. J'en ai fait beaucoup. Mais là, actuellement, je n'en fais plus. Parce que, tsé, à un moment donné, notre équilibre, il faut être conscient que ça, c'est important. Il faut pas courir après les troubles et les cassures non plus.

Plusieurs personnes participantes nous ont expliqué que leur santé ne leur permettait plus de conduire prudemment une automobile. Par exemple :

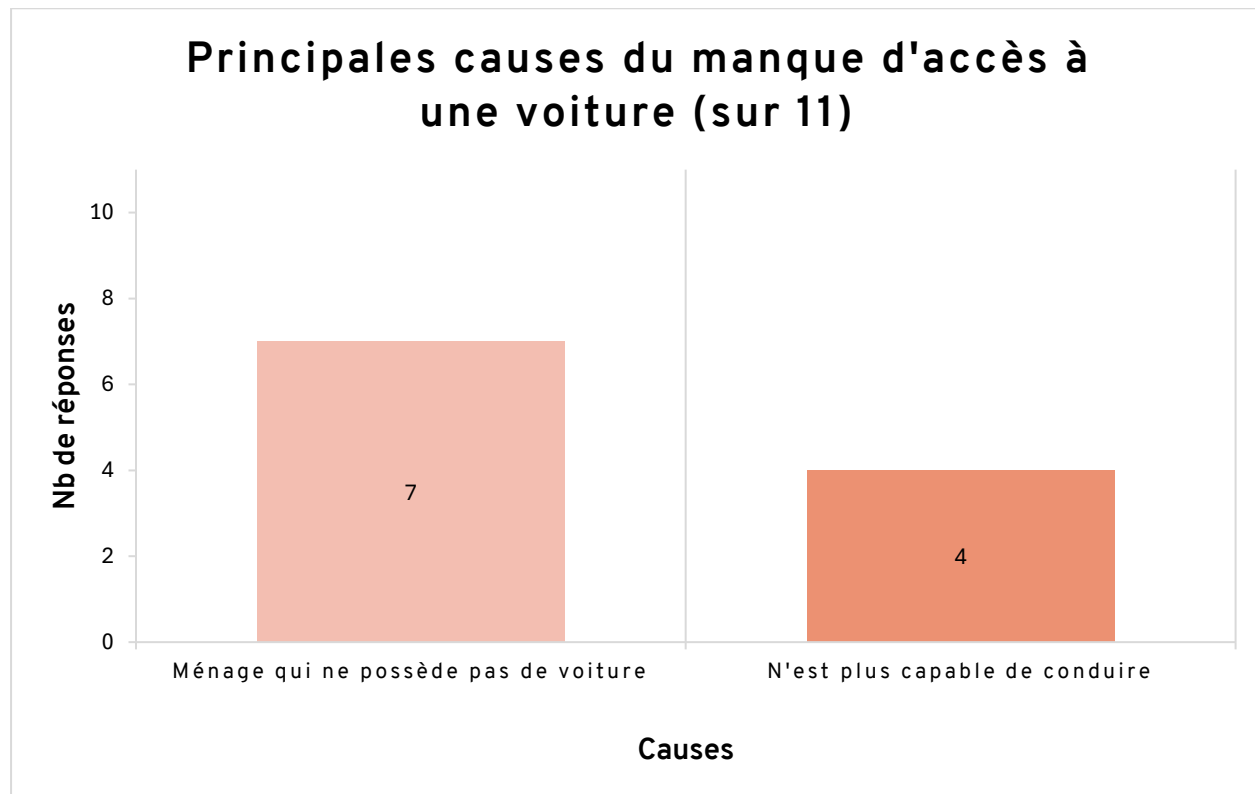
J'ai un peu de difficulté, m'a te dire. Je fais de l'ostéoporose élevée. Là, j'ai des vaccins pour ça, au trois mois. Après ça, j'ai été opérée deux fois à cœur ouvert. [...] Puis, la deuxième opération, j'ai pris du temps à me remonter, pis j'ai resté avec des petits problèmes. J'ai vendu mon auto parce que j'avais trop d'étourdissements. Fait que ça, ça m'amène des difficultés un peu à me déplacer. [...] Mais j'essaie le plus possible, quand même : si je feel pas, je sors pas. Si je suis bien, comme l'après-midi, je vais sortir. [...] Fait que l'été passé, je me suis planté des tomates. Pis ça me fait faire une sortie, tu vas voir tes tomates, tu vas les avoir aussi.

Des personnes âgées nous ont aussi expliqué qu'elles n'étaient plus en mesure de réaliser certaines activités étant donné leur état de santé. Parmi ces activités, il y avait notamment aller à la pêche, s'occuper du ménage à la maison et de l'entretien du terrain, voire même prendre les aliments sur les tablettes à l'épicerie lorsqu'on est en chaise roulante.

### **3.1.3 Pas d'accès à une voiture personnelle**

Tout au long des discussions, le manque d'accès à une voiture personnelle (pour la conduire soi-même) a été identifiée par de nombreuses personnes participantes comme s'ajoutant aux difficultés des déplacements. Plusieurs vivent dans un ménage qui ne possède pas de voiture, alors que d'autres ne sont plus en mesure de conduire une voiture.

**Figure 7 Principales causes du manque d'accès à une voiture**

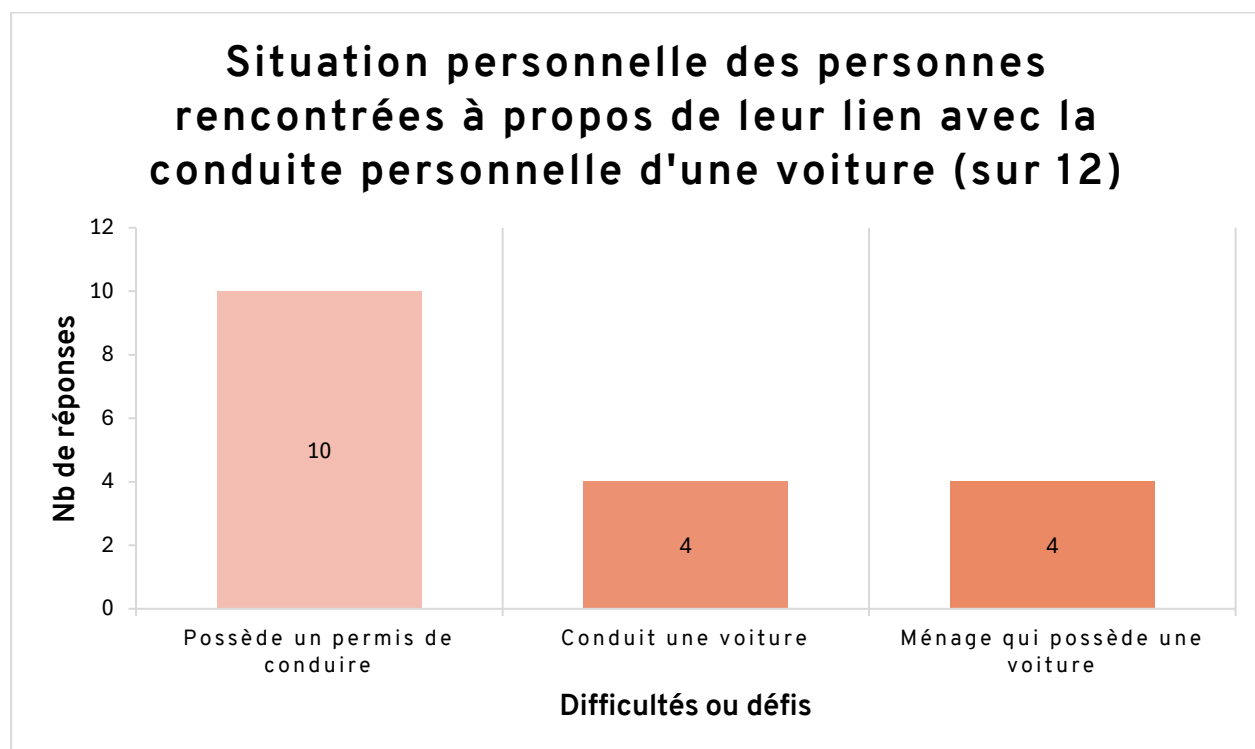


À la fin des entrevues, nous avons recueillies des informations concernant les personnes rencontrées, notamment à propos de leur accès personnel à une voiture. Nous avons demandé à chaque personne participante :

- Si elle possède un permis de conduire.
- Si elle a des difficultés à conduire une voiture.
- Si le ménage où elle habite possède une voiture.



**Figure 8 : Situation personnelle des personnes rencontrées à propos de leur lien avec la conduite personnelle d'une voiture**

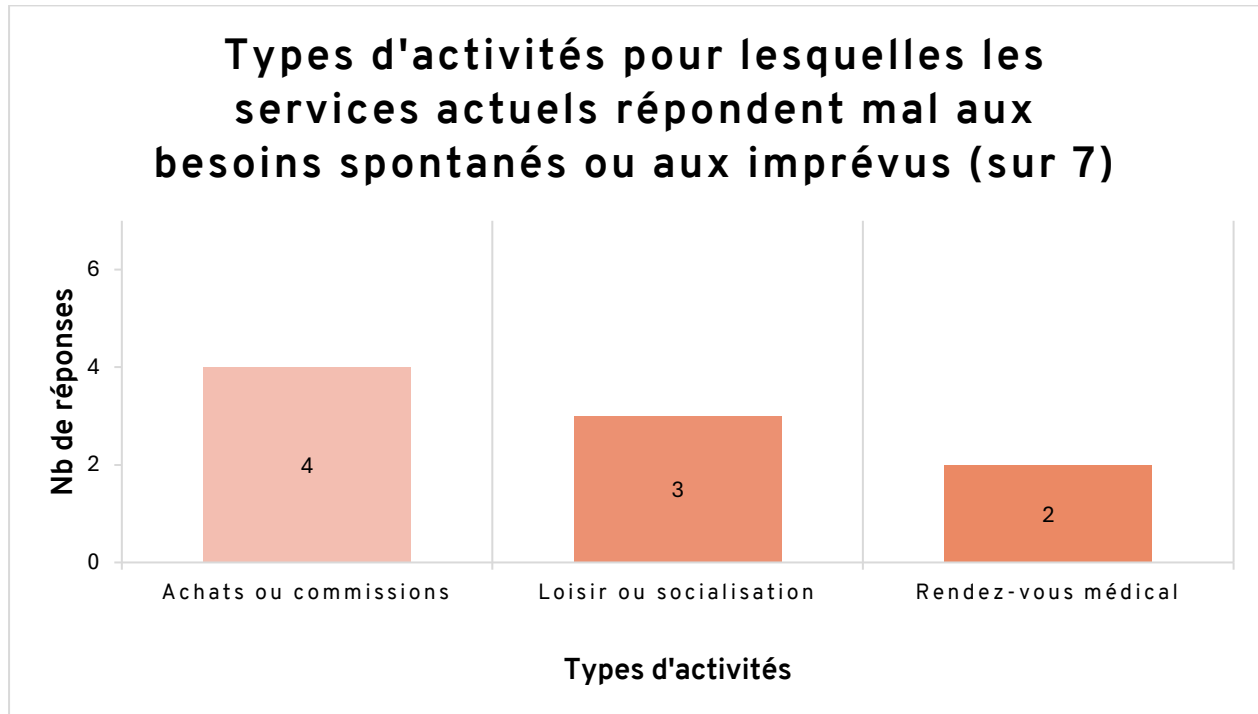


Notons que même si une majorité de personnes âgées participantes possédaient toujours un permis de conduire (10 sur 12), seulement une minorité conduisait toujours une voiture (4 sur 10) ou possédait une voiture (4 sur 10). De plus, les personnes conduisant toujours une voiture et celles vivant dans un ménage en possédant une n'étaient pas nécessairement les mêmes (certaines personnes participantes conduisent par exemple la voiture d'un ou d'une amie).

### 3.1.4 Activités spontanées et imprévus

7 personnes participantes nous ont donné des exemples de situations où il est difficile de pouvoir aller à une activité spontanée ou répondre à un imprévu. Les délais trop courts pour réserver le service peut parfois être en cause, mais d'autres enjeux doivent aussi être considérés.

**Figure 9** Les activités auxquelles les services actuels répondent mal aux besoins spontanés ou aux imprévus



La façon de faire actuelle ne prend pas en considération l'état de santé de la personne ou la météo le jour où une activité est prévue. Une personne participante aimerait pouvoir réserver un service d'accompagnement-transport le matin même, avant une activité plus tard en journée :

Ah! Ça c'est une affaire qui me chicote. Parce que tu te lèves le matin, t'aurais envie d'aller magasiner, mais non. Là, il faut que t'appelles dans l'avant-midi, la veille, pour qu'ils viennent te chercher le lendemain. Mais le lendemain, t'es pas en forme, ça te le dit plus. [...] Tsé, t'es obligée d'y aller ou t'appelles pour dire que t'as un contre-temps, que tu peux pas y aller. Ça, des fois, ça m'empêche de les demander à cause de ça [la personne se refuse de planifier une activité nécessitant de réserver un transport par crainte de devoir l'annuler le lendemain].

Il arrive aussi que des personnes participantes aient l'impression d'être laissées à elles-mêmes au moment de sortir de l'hôpital ou après une activité médicale similaire, dont l'heure de fin ne pouvait pas être prévue à l'avance :

Ensuite, dans les transports à l'hôpital, bien si des fois [inaudible] tout de suite tu peux y aller, des fois il y a l'ambulance qui nous monte. Mais quand on vient pour revenir, comme ça m'est déjà arrivé à pleine nuit, on est à pied. Là ça va très mal. [...] En pleine nuit, à 3h, ils ont dit « madame, le médecin a signé votre dossier, vous sortez ». Il y en a qui disent « oh bien écoute là, vous avez pas un lift? Vous avez pas quelque chose à me passer pour jusqu'à 6h? » J'ai dit « moi j'vais appeler le taxi ». Elle dit « madame, il n'y a pas de taxi ». Bon, [qu'est-ce] que j'fais à c't'heure, je suis à pied? Là j'ai téléphoné à mon garçon, à 3h dans la nuit. [...] Et puis j'ai dit « viens, viens me rencontrer, moi je

suis dehors ». Fait que là, il est venu me rencontrer. [...] Fait que ça, j'ai trouvé ça assez difficile.

Ceci étant dit, dans plusieurs situations, le fait de pouvoir réserver à l'avance un transport peut aussi être un avantage. C'est du cas par cas.

Ben là, moi, comme là, j'avais besoin d'aller à l'hôpital à Rimouski, je l'appelais à Matane, l'action bénévole, puis ils me préparaient ma date, je disais ma date, puis tout, à quelle heure que je veux, que j'ai un rendez-vous, puis tout, puis je montais. [...] c'est moins stressant [de pouvoir réserver à l'avance]. [...] Quand tu es préparée d'abord, une couple de jours d'avance, c'est sûr, tu le marques sur ton calendrier, la date, elle vient te chercher, puis tout.

### 3.1.5 Le sentiment de solitude et l'isolement des aînés

À la fin des entrevues, nous avons posé trois questions aux 12 personnes participantes pour essayer de mieux comprendre leur perception personnelle à propos de leur niveau d'isolement ou leur sentiment de solitude.

Figure 10 Première question sur le niveau d'isolement ou le sentiment personnel de solitude

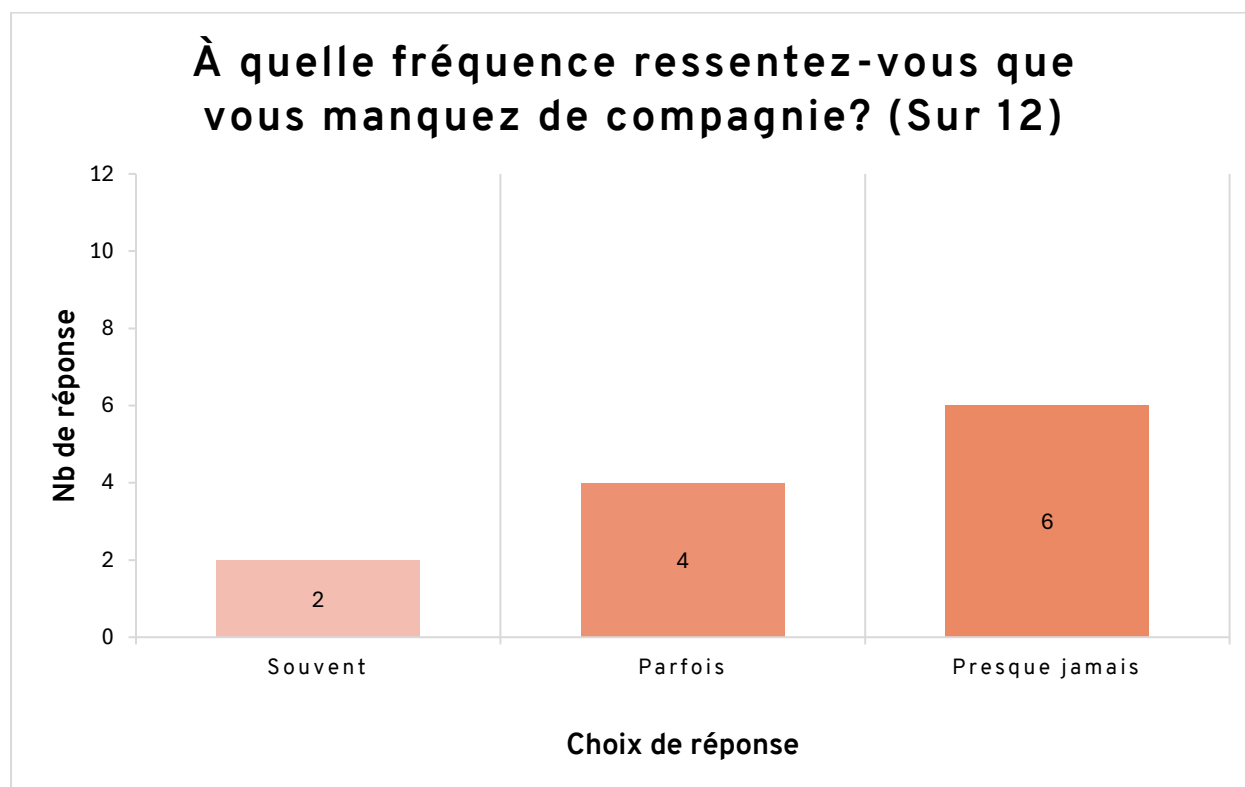
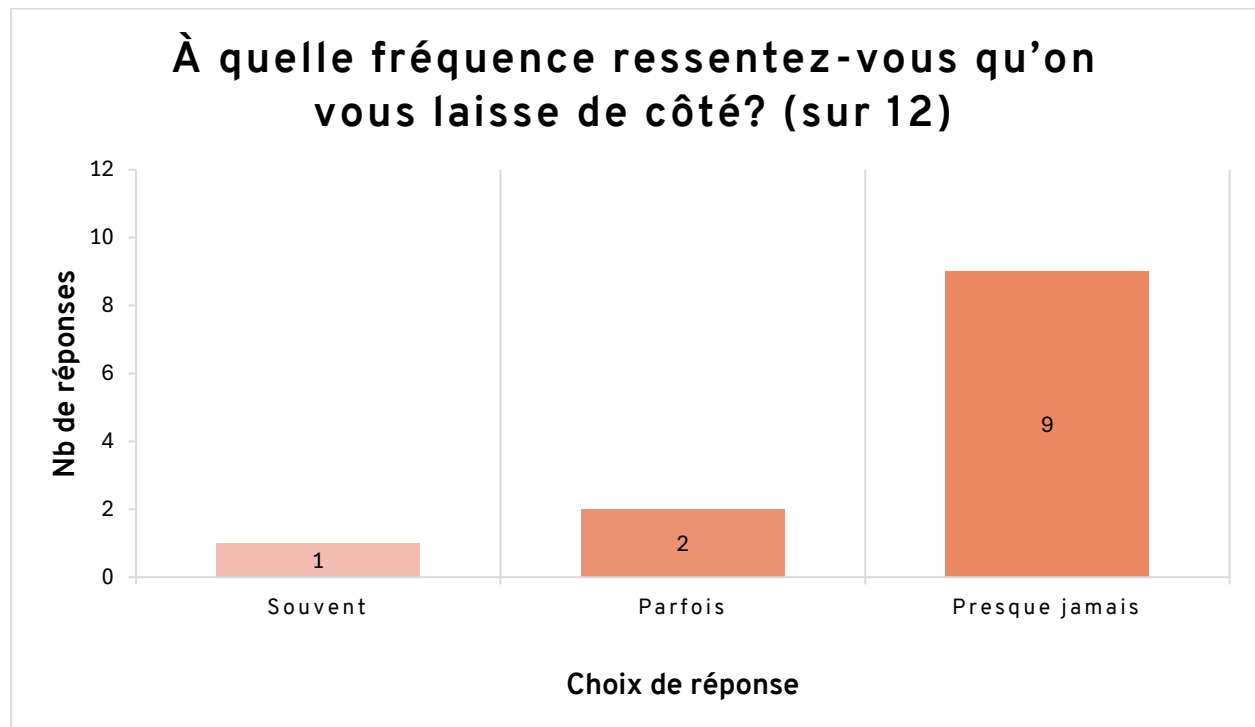
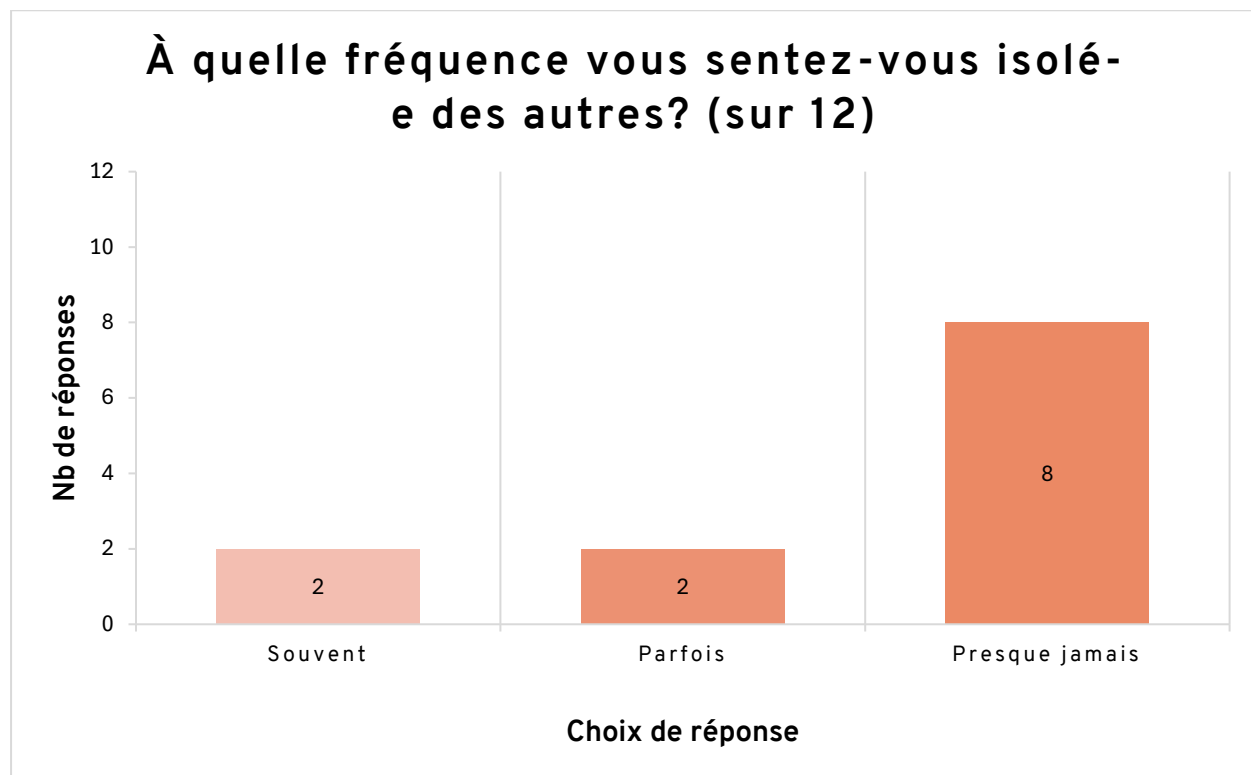


Figure 11 Deuxième question sur le niveau d'isolement ou le sentiment personnel de solitude



**Figure 12** Troisième question sur le niveau d'isolement ou le sentiment personnel de solitude

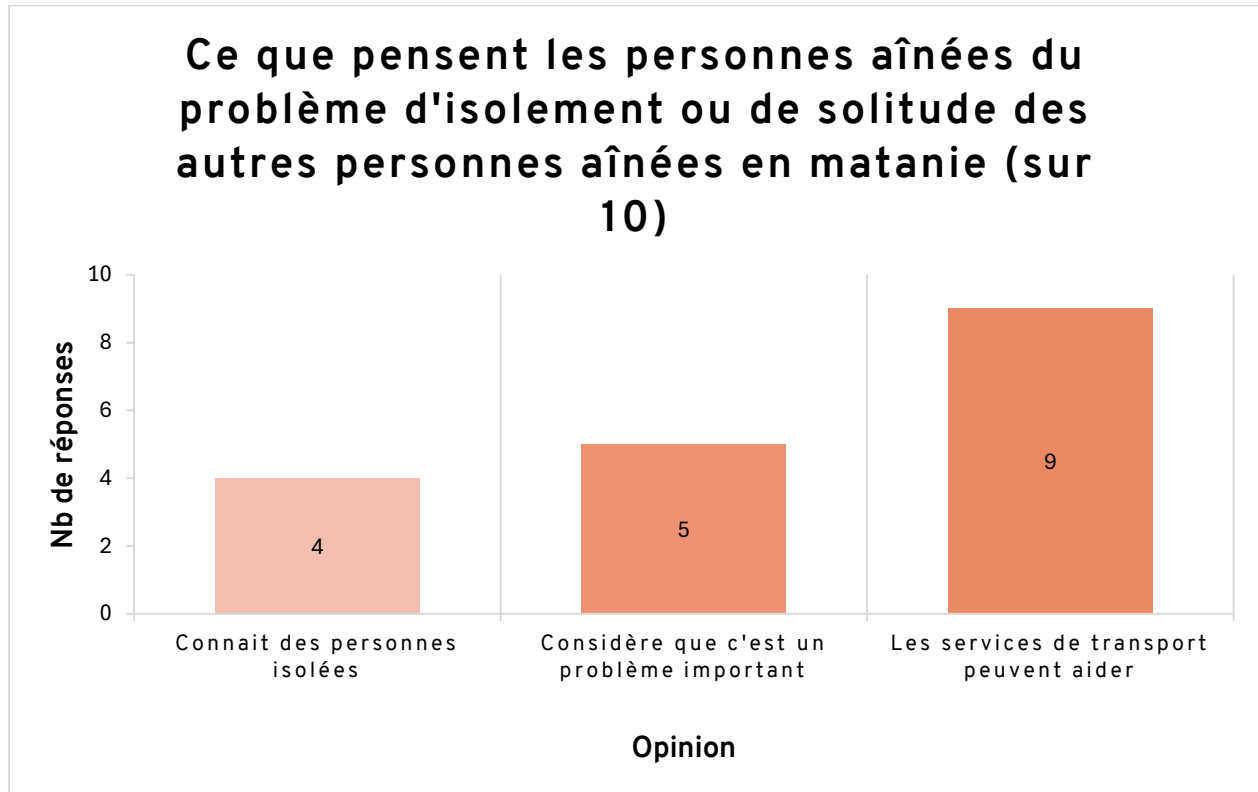


Parmi les personnes rencontrées, peu nous ont affirmé explicitement se sentir très seule ou isolée. Une seule personne participante a répondu « Souvent » aux trois questions, puis une autre personne a répondu deux fois « Souvent » et « Parfois » une autre fois.

Lors des échanges, la question de la solitude des personnes âgées (d'une manière générale, pas nécessairement à propos de leur situation personnelle) a aussi été abordée avec 10 des 12 personnes rencontrées.



**Figure 13 Opinions des personnes participantes quant au problème d'isolement ou de solitude des aînées en Matanie**



Peu de personnes participantes (4 sur 10) nous ont explicitement dit connaître d'autres personnes aînées isolées, mais 5 personnes participantes (pas toujours les mêmes) nous ont aussi dit qu'elles considéraient que c'était un enjeu important. Par contre, il y avait presque consensus que les services de transport existant actuellement dans la Matanie pouvaient potentiellement aider les personnes souffrant de solitude.

Une personne participante nous a aussi fait remarquer que la situation des personnes aînées peut rapidement se dégrader lorsque surviennent des événements imprévus, comme par exemple l'arrivée de la pandémie de COVID-19 ou le décès d'une personne proche :

À part de ça, quessé que je trouve le plus difficile ici, quand j'ai rentré, j'ai rentré une des premières [à sa résidence pour personnes aînées]. [...] On avait des groupes de même âge, puis on avait du plaisir. [...] Il y en a qui sont parti vivre à l'extérieur, il y en a qui sont décédé, c'est ça qui est difficile à vivre là. Puis je trouve que depuis la Covid, il y a plusieurs personnes avec des gros problèmes : des marchettes, il y a de la marchette c'est affreux, quand je suis arrivé icitte il y en avait une. Puis si tu t'arrêtes à tout ça, c'est déprimant. De l'Alzheimer, de la démence, ils en font pas assez pour être placés, mais tu ne peux pas vivre tout le temps dans ce milieu-là. Fait que je m'organise pour sortir.

Une autre personne rencontrée nous a fait remarquer que bien qu'un service public de transport puisse être utile, ce n'est pas non plus suffisant pour répondre à tous les besoins des personnes âgées :

Bien, je te dirais, au niveau de la participation sociale, malgré que le Transport [collectif et adapté de la Matanie] pouvait toujours aller nous mener genre à l'école secondaire pour un spectacle, sauf qu'il ne pouvait pas revenir nous chercher parce que ça se terminait trop tard. Mais au niveau social, je ne pense pas que le transport de La Matanie peut vraiment aider. Tsé, un petit peu, mais pas beaucoup. [...] Moi, j'avais dit [que ce dont j'avais besoin c'était] une « dame de compagnie » [...] Tsé, une dame de compagnie, on voit ça des fois dans les films [...] une madame qui va te rendre visite [...].

Une personne participante nous a aussi relativiser les choses, en rappelant que plusieurs personnes âgées veulent aussi profiter de la retraite pour se reposer, puis qu'elles ont moins d'énergie qu'avant :

La participation sociale, je vais te dire de quoi. Je parlais justement, en fin de semaine, de Matane et de tous les projets que nous avons pour Matane, dont la salle de spectacle, mais on s'est dit, la population est vieillissante et elle participe beaucoup moins. Je me souviens, dans le temps du Festival de la Crevette, [où cette personne est souvent allée], c'était fou. C'était fou! C'était comme un Carnaval de Québec dans le bon vieux temps. [...] Pis on était jeunes. Mais aujourd'hui, même moi, je suis une fille qui allait aux spectacles, allait au cinéma, j'aimais ça. Aujourd'hui, c'est moins important pour moi. [...] Fait que, j'te dis, ça pourrait donner une chance à différentes affaires [de meilleurs services d'accompagnement-transport], mais j pense qu'on est rendu à un âge qu'on fait du cocooning. [...] C'est-tu par la force des choses? Est-ce que c'est parce qu'on est plus vieux? Est-ce que c'est parce que la télévision nous en donne beaucoup? [...] Ça fait que j'pas certaine que ça serait un plus à 80 % de participation.

Mais dans de nombreuses situations, cette capacité à pouvoir sortir de chez soi et aller rencontrer d'autres personnes peut considérablement améliorer la qualité de vie :

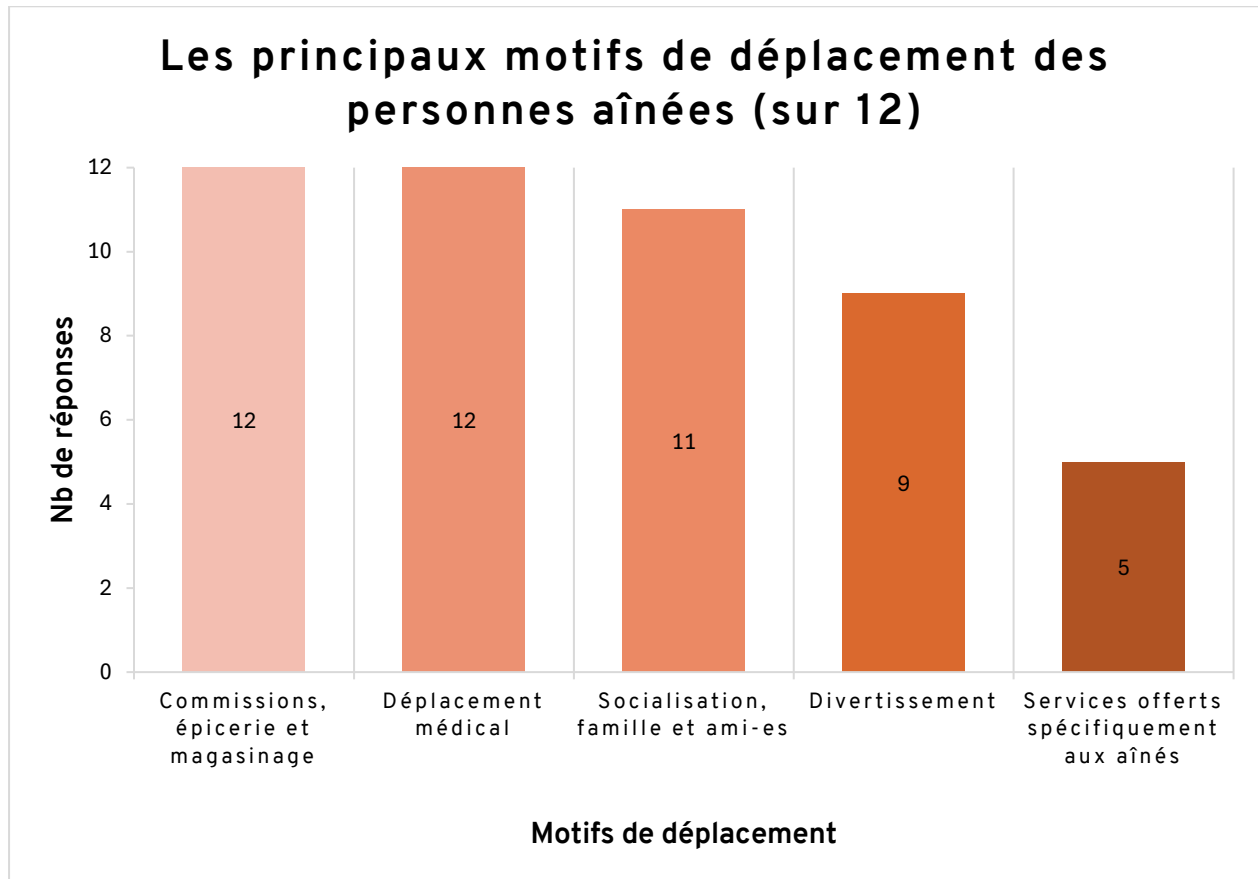
Le transport a un impact. [...] c'est comme une certaine liberté.

## **3.2 Les habitudes de déplacement des personnes rencontrées**

### **3.2.1 Les principaux motifs de déplacements**

À plusieurs reprises pendant les rencontres, nous avons voulu mieux comprendre quelles étaient les habitudes et les principaux motifs (les raisons) de déplacements des personnes âgées.

Figure 14 Les principaux motifs de déplacement des personnes âgées

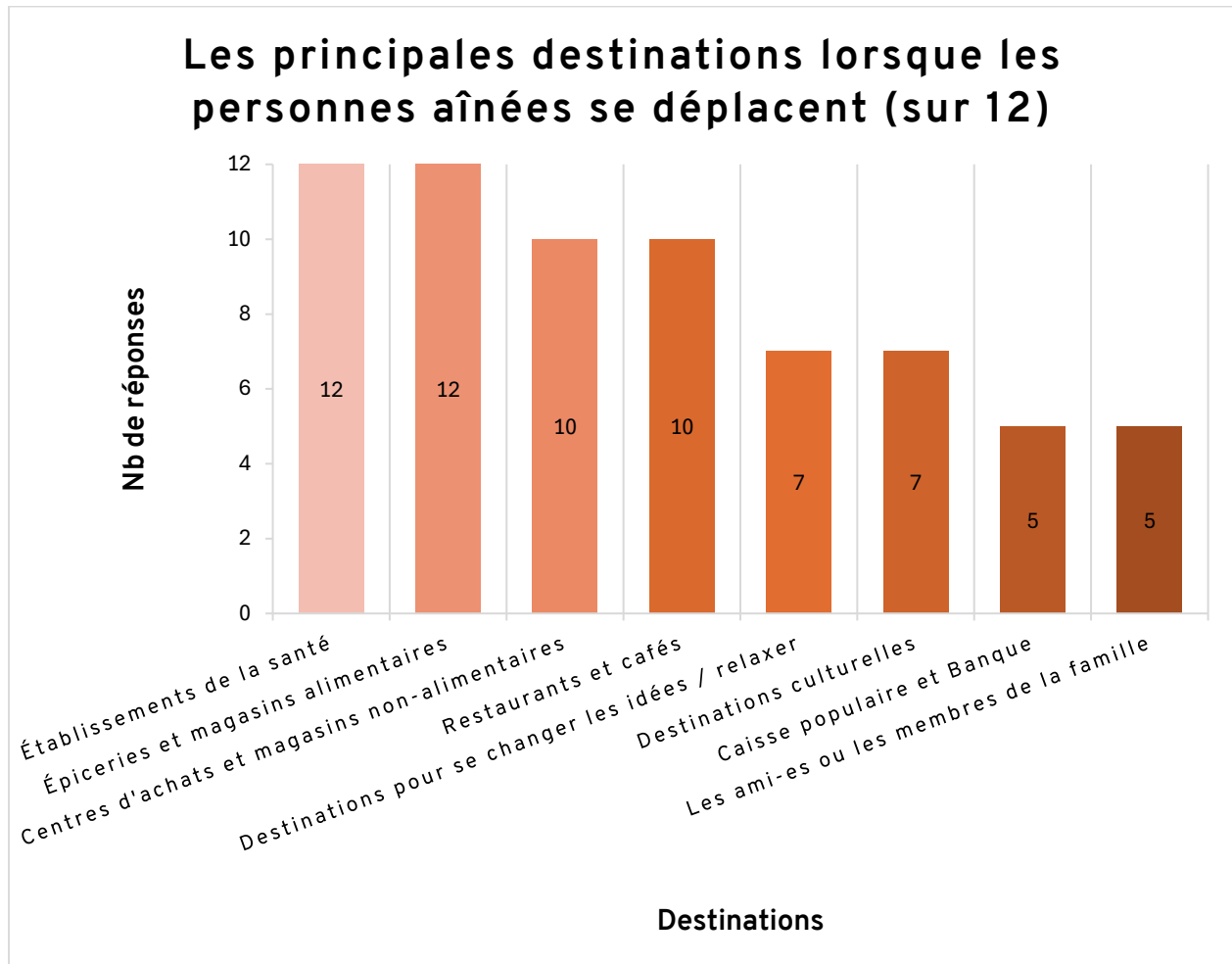


Toutes les personnes rencontrées (12 sur 12) nous ont parlé de leurs déplacements pour aller magasiner et faire l'épicerie, ainsi que pour des raisons médicales. Comme le montre la Figure 14, de nombreuses personnes participantes se déplacent aussi pour pouvoir socialiser et rencontrer leurs ami-es ou les autres membres de leur famille (11 sur 12), ainsi que pour différentes activités de divertissement (9 sur 12). Quelques personnes participantes nous ont aussi parlé de l'importance des services spécifiquement offerts aux personnes âgées (5 sur 12), comme par exemple le soutien physique ou de répit offert par le centre communautaire pour aînés Relais Santé Matane. Ces résultats correspondent à ce qui ressort de la littérature scientifique sur le sujet (Cui et al., 2017; Hanson & Goudreau, 2019; Toufiq, 2007).

### 3.2.2 Les principales destinations

Parallèlement aux motifs de déplacement, nous voulions aussi identifier les principales destinations (les lieux) où les personnes âgées ont besoin d'aller régulièrement. Voici les principales destinations dont elles nous ont parlé durant les entretiens.

Figure 15 Les principales destinations lorsque les personnes âgées se déplacent



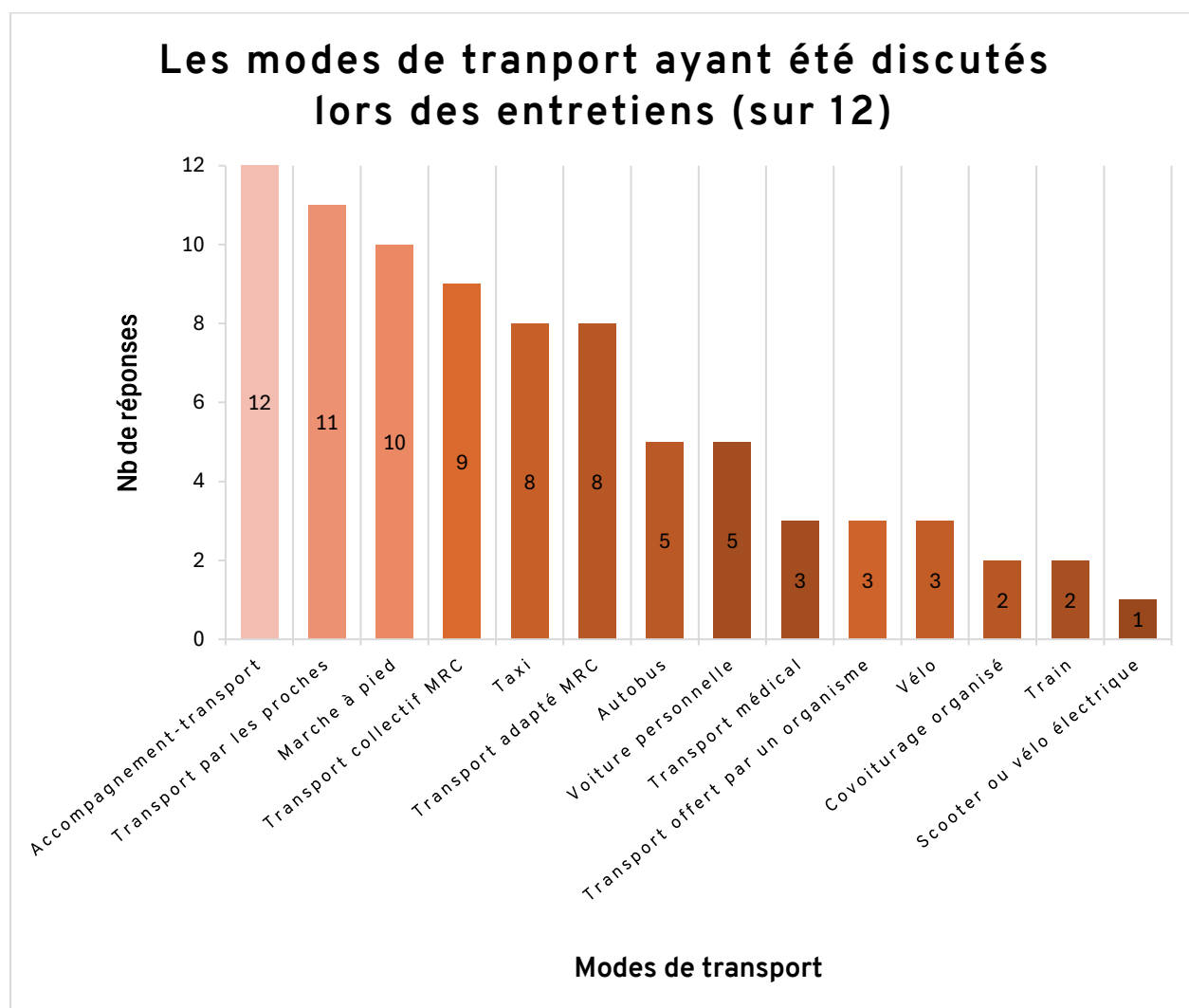
On constate que les destinations permettant le soutien de la vie au quotidien (*Life Maintenance* en anglais) sont des incontournables (épiceries, soins de la santé, etc.), mais que les autres lieux permettant de favoriser le bien-être ou la santé mentale occupent une place presque aussi importante chez les personnes que nous avons rencontré (restaurants, lieux où il est possible de relaxer, plusieurs nous ont parlé d'aller magasiner avec leurs ami-es, etc.)<sup>12</sup>.

<sup>12</sup> Une liste de plusieurs lieux pouvant être qualifiés d'attrait touristiques est disponible à l'Annexe 3, à la fin du rapport.

### 3.2.3 Les principaux modes de transport

Tout au long des discussions, de nombreux modes de transport ont été abordés. Parfois c'était suite à une question visant à identifier les modes de transport que chaque personne participante utilise fréquemment, mais plusieurs personnes nous ont aussi parlé par elles-mêmes de certains modes inusités, mais importants à leurs yeux (ex : le scooter électrique), ou de modes de transport qui pourraient le devenir s'ils étaient plus accessibles (ex : le train).

Figure 16 Les modes de transport ayant été discutés lors des entretiens



La MRC de La Matanie gère un service de transport public se nommant Transport collectif et adapté. Le service de la MRC est responsable, en pratique, de la mise en place des deux services de transport (conventionnel et adapté), utilisant les mêmes véhicules, mais ayant des critères d'inclusion et une tarification différentes. Lors des entretiens, plusieurs personnes participantes



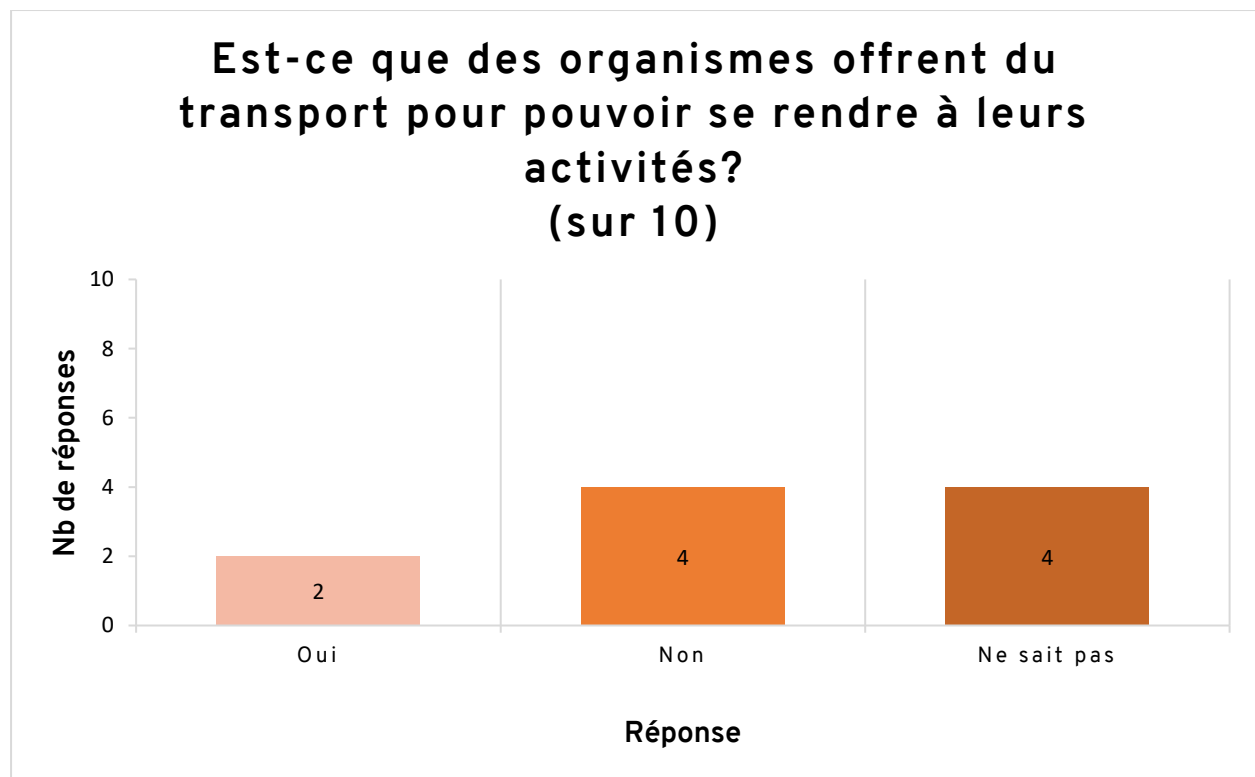
nous ont parlé spécifiquement de l'aspect adapté de ce service : c'est pour cette raison qu'il y a deux catégories dans le graphique précédent.

La catégorie Transport offert par un organisme correspond à une situation où un organisme crée une activité et offre un transport pour aller y participer. Le Covoiturage organisé quant à lui est une situation où les covoitureurs ont utilisé une plateforme pour se coordonner, sans nécessairement se connaître en dehors du déplacement.

### 3.2.4 Les organismes qui offrent du transport vers leurs activités

Un transport organisé par un organisme pour accéder à ses activités est une formule inusitée au Québec. Durant les entrevues, nous avons eu l'occasion de questionner 10 personnes à ce sujet, en leur demandant si elles connaissaient des organismes qui offraient un tel service de transport.

Figure 17 Est-ce que des organismes offrent du transport pour pouvoir se rendre à leurs activités?



Selon les réponses, peu d'organismes semblent offrir un tel service, ce qui correspond aux recherches que nous avons préalablement réalisées. Une situation particulière est celle de la Caisse populaire de Matane qui se trouvait auparavant sur la rue du Bon-Pasteur : elle a été

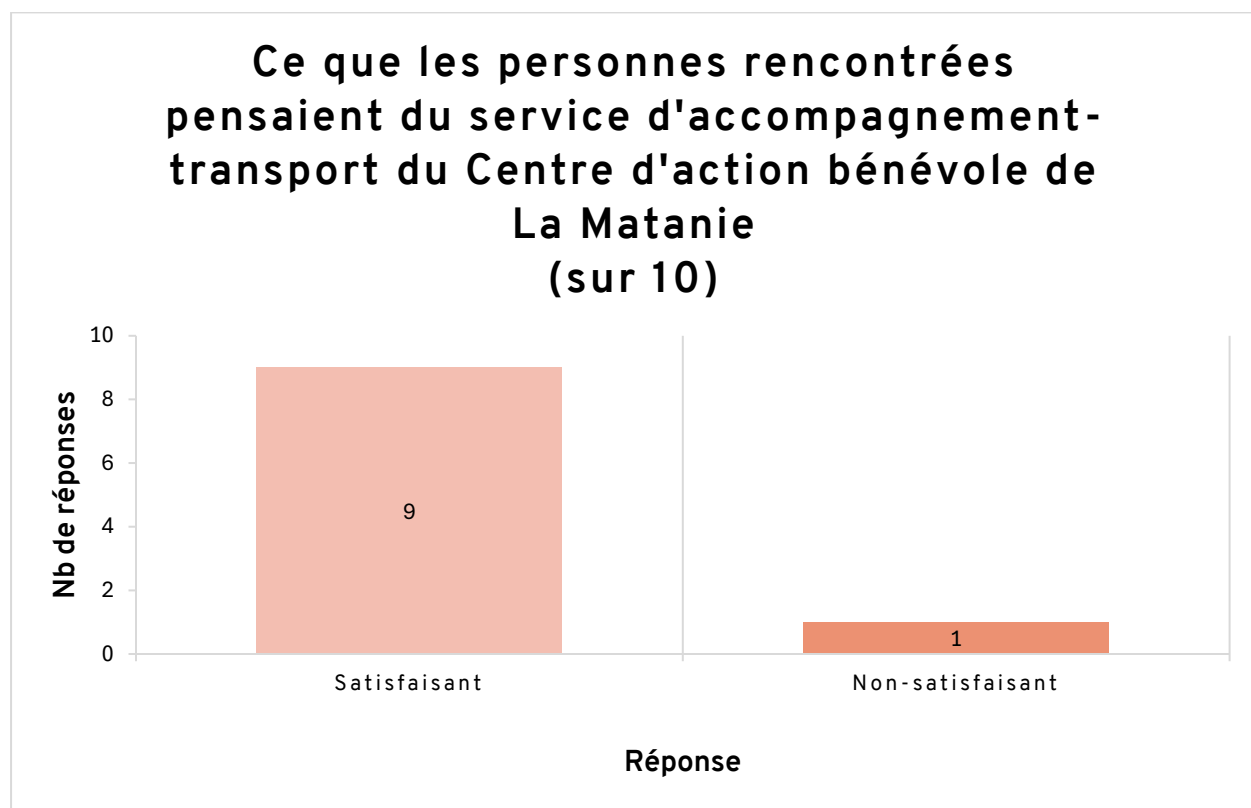
démolie en 2023, puis la coopérative financière offre temporairement un service de transport pour se rendre au Centre de services Saint-Rédempteur sur la rue Thibault, de l'autre côté de la rivière (environ 1 km de distance), en attendant que de nouveaux bureaux soient ouverts.

Une personne participante nous a aussi fait remarquer que la résidence pour personnes âgées où elle habite organise à l'occasion des sorties vers des activités de loisir (ex : aller visiter l'institution muséale Exploramer à Sainte-Anne-des-Monts), puis cette résidence offre elle-même le transport dans de telles situations.

### **3.2.5 Taux de satisfaction à propos des services de transport actuels**

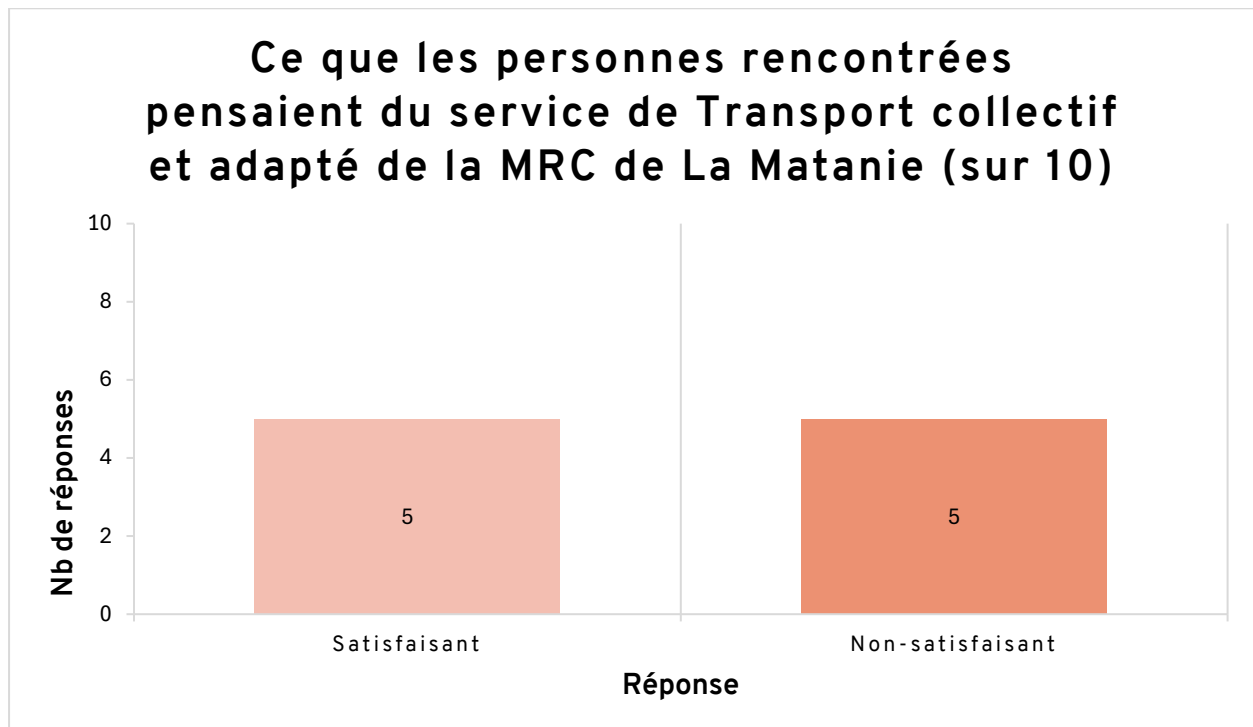
Tout au long des entretiens, plusieurs personnes âgées nous ont exprimé quel était leur satisfaction face aux principaux services de transport actuellement disponibles dans leur région. Du côté des services d'accompagnement-transport du Centre d'action bénévole de la Matanie (Figure 18), le sentiment de satisfaction était presque unanime (9 personnes participantes sur 10 s'étant exprimé sur le sujet). La seule anecdote négative notée pendant les entretiens concernait un aspect secondaire du service, soit la gestion des objets perdus ou oubliés. Nous l'avons tout de même pris en compte dans le graphique suivant.

**Figure 18 : Taux de satisfaction envers les services d'accompagnement-transport du Centre d'action bénévole de La Matanie**



Du côté des services de Transport collectif et adapté de la MRC de La Matanie (Figure 19), alors que plusieurs personnes participantes (5) ont exprimé un haut niveau de satisfaction (affirmant que le service venait en aide à de nombreuses personnes isolées), un nombre égal (5) ont émise quelques critiques, tout en reconnaissant que le service restait très utile à plusieurs personnes.

Figure 19 Taux de satisfaction envers les services du Transport collectif et adapté de La Matanie



Parmi les critiques exprimées envers le service de la MRC, certaines personnes participantes étaient déçues que le service ne soit plus disponible en soirée ou la fin de semaine, alors que d'autres trouvent problématique que le véhicule ne les attende pas lorsqu'il arrive à leur RPA ou à une autre destination, ce qui fait en sorte qu'elles n'ont pas le temps de sortir avant qu'il reparte.

[...] le transport collectif, lui, si t'es pas à la porte et t'es pas prête, lui, il arrive. Si t'es pas là, il passe à la prochaine. [...] Ils n'attendent pas. Il faut que tu sois vraiment là, puis prête.

Fait que une fois à l'hôpital, j'ai attendu à la porte, puis j'ai fini par rappeler. Ils m'ont dit « madame, il est allé vous chercher, le chauffeur, puis vous n'étiez pas là. » « Ben, pardon, là, ça fait une demi-heure que je suis à la porte, puis j'attends. » [...] Elle m'a répondu « Ben, on va vous envoyer quelqu'un ». Ils m'ont envoyé un transport adapté [qu'elle a raté à nouveau de la même façon]. [...] Puis la deuxième fois, ils m'ont envoyé un taxi.

Cependant, d'autres personnes participantes considèrent aussi que le service de la MRC est très utile, surtout aux personnes qui en ont besoin pour aller travailler, mais aussi pour les personnes âgées qui veulent se rendre ailleurs en Matanie :

Bien, l'élément le plus appréciable? Bien, c'est parce que nous autres, on aime quand ils viennent nous chercher, nous attendent, puis ils nous ramènent.

Pour moi, c'est excellent. J'en ai vraiment besoin. C'est un besoin essentiel dans mon cas. Parce que c'est toutes les six semaines, des fois huit semaines [que je dois aller à l'hôpital]. Pour moi, c'est vraiment un besoin essentiel de les avoir.

Mais par contre, [le Transport collectif et adapté de la MRC] c'est merveilleux. Tu veux aller à la Sainte-Adelme, tu y vas. Tu veux aller à la Baie-des-Sables, tu y vas. Tu viens ici, à Saint-Ulric, c'est parfait ça.

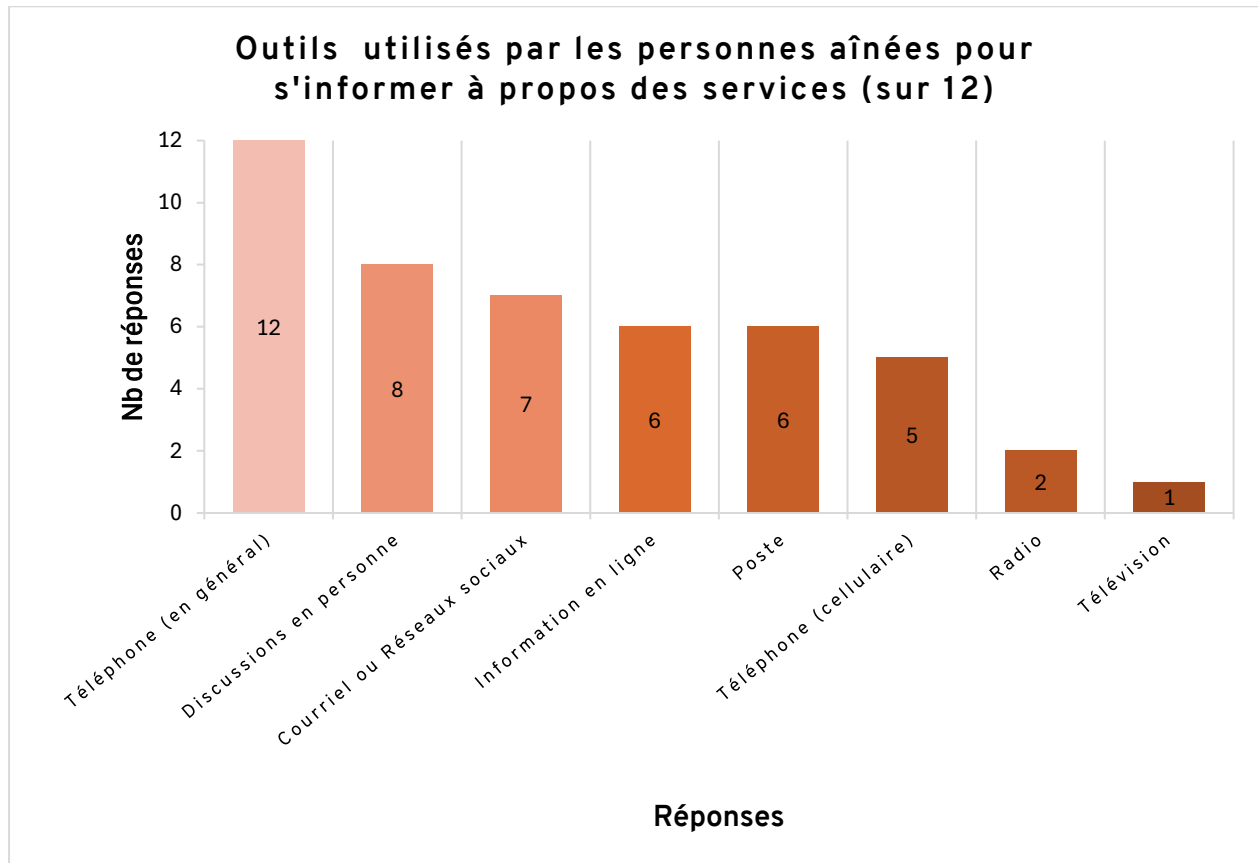
Finalement, très peu de personnes participantes ont exprimé leur niveau de satisfaction ou d'insatisfaction à propos des autres services existants dans la région.

### **3.2.6 Outils pour s'informer à propos des services**

Parmi les 12 personnes rencontrées, 7 nous ont exprimé (ou démontré par leurs propos) qu'elles manquent d'informations concernant les services de transport qui existaient déjà dans la MRC de La Matanie ou encore que cela représente un problème important pour d'autres personnes âgées qu'elles connaissent.



**Figure 20 Les outils utilisés par les personnes âgées pour s'informer à propos des services**



Toutes les personnes rencontrées nous ont exprimé, directement ou indirectement, utiliser le téléphone (peu importe sa forme) pour rejoindre les organismes et s'informer quant aux services qui existent. 5 de ces personnes participantes nous ont précisé posséder et utiliser un téléphone cellulaire (aussi appelés *téléphones intelligents*)<sup>13</sup>.

Pour certains aînés, c'est surtout en discutant avec d'autres personnes qu'ils et elles ont eu l'occasion d'entendre parler des services auxquelles elles avaient accès : soit en discutant avec leurs proches (5 personnes participantes), soit en recevant cette information au moment d'emménager dans leur RPA (3 personnes participantes).

Ça fait pas tellement longtemps, c'est des amis qui m'en ont parlé [du service de Transport collectif de la MRC]. [...] Oui, oui, ça fait pas longtemps.

<sup>13</sup> Les termes généralement utilisés au Québec étant téléphone cellulaire représentant un « appareil téléphonique sans fil autonome » (Office québécois de la langue française, 2019) et téléphone intelligent représentant un « téléphone cellulaire qui, en plus d'offrir des fonctions téléphoniques, intègre un ordinateur personnel lui permettant de gérer ou de transmettre des données informatiques, ou multimédias, et d'accéder à Internet » (Office québécois de la langue française, 2021). Les cartes des couvertures cellulaires pour le territoire de la MRC sont disponibles à l'Annexe 2 à la fin du rapport.

De nombreuses personnes participantes s'informent ou ont appris l'existence de certains services grâce aux réseaux sociaux ou en recevant un courriel d'information (8 personnes) ou encore en allant par elles-mêmes collecter de l'information en ligne (6 personnes). Les services postaux sont encore utilisés (6 personnes), puis quelques personnes participantes nous ont parlé de la radio (2) et de la télévision (1) comme étant des mediums où elles entendent parler des services dans leur région.

Finalement, 2 personnes participantes nous ont expliqué qu'elles n'avaient jamais vu de publicités concernant les services de transport de la MRC, du CAB ou d'un autre organisme fournissant un service de transport.

« Faire de la publicité, là [ça aiderait à mieux connaître les services]. [...] Parce que des fois, ils... ils nous disent « Ah, ben ça, ça existe! », mais on le sait pas, là, tsé. Mais il y a toujours comme un manque de publicité, là. » - 368

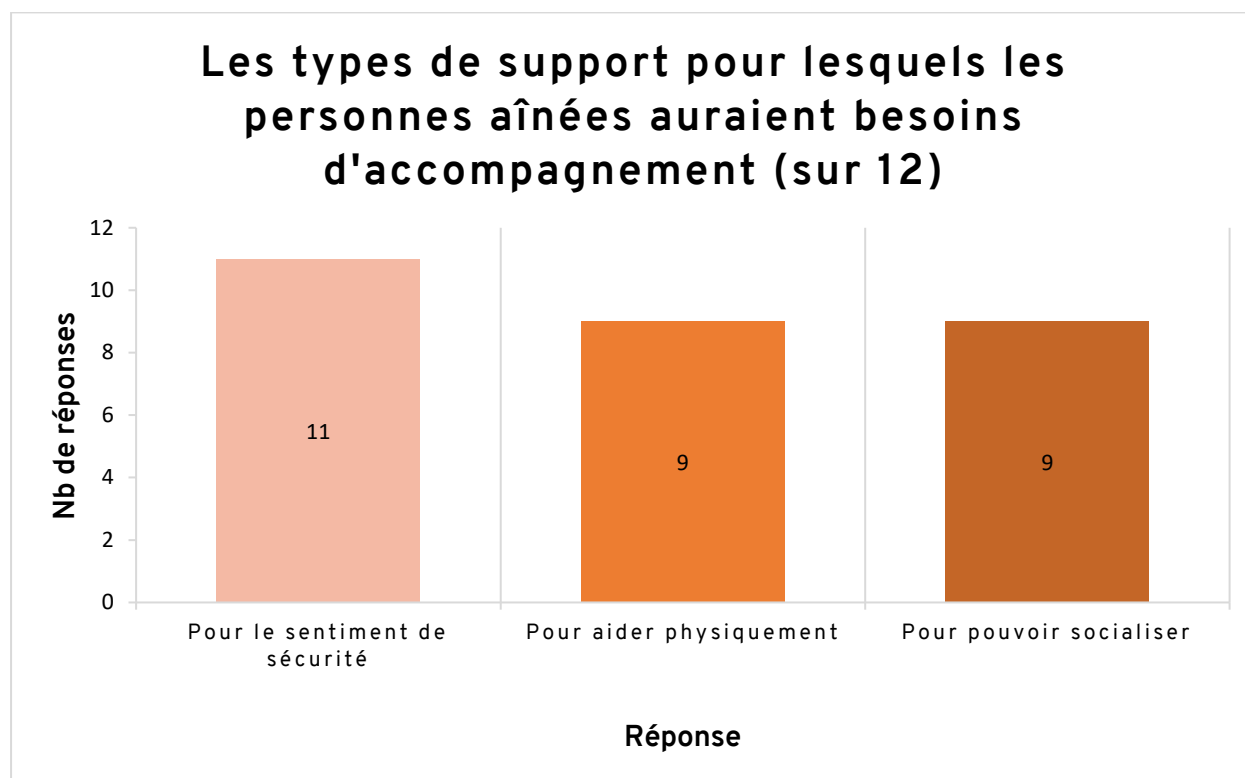
« Tsé, à un moment donné, on sait pas. Ça arrive tout d'un coup, là, le besoin qu'on a [de trouver une alternative à nos déplacements]. [...] C'est des affaires qui arrivent vite, là, des fois. Pis on vient dépourvues [...] » - 840

### **3.3 Les caractéristiques que devrait avoir le futur service**

#### **3.3.1 Le type d'accompagnement souhaité par les personnes âgées**

Une question du protocole portait précisément sur le type d'accompagnement ou sur les raisons pour lesquelles une personne âgée pourrait avoir besoin d'un accompagnement (sans considérer l'aspect *transport* de l'accompagnement-transport). Tout au long des discussions, d'autres raisons ont aussi été évoquées ou exprimées par les personnes rencontrées. Trois raisons principales en ressortent.

**Figure 21 Les types de support pour lesquels les personnes âgées auraient besoin d'accompagnement**



Presque toutes les personnes âgées ont exprimé que l'accompagnement qu'elles reçoivent permet de les sécuriser. Dans certains cas elles savent que si elles tombent ou si elles ont besoin d'aide, une personne bénévole sera là pour leur offrir. Dans d'autres cas, elles pourront compter sur l'accompagnement de la personne bénévole pour se retrouver dans les couloirs d'un hôpital ou pour parvenir à réaliser l'activité pour laquelle elles se déplacent. Elles savent aussi que c'est un service sur lequel elles peuvent compter (fiabilité) et qui leur permettra de pouvoir retourner chez elle sans que ce soit compliqué (l'esprit en paix).

Oui, des fois, dans un magasin, on va se sentir mal. Avec mes enfants, ça m'est arrivé. Dans ce temps-là, ben ils vont dire « ben, maman là, on va aller s'assir ». Mais là, [si] t'es toute seule dans le magasin, là : tu te sens mal. Qu'est-ce que je fais, là? [...] Je cours après de la chaise? [...] Faut que je rencontre quelqu'un, que je lui dise que je me sens mal? Fait que c'est là que c'est bien la personne, la personne qui nous accompagne.

Les accompagnateurs, ils sont... ils sont d'une gentillesse! Tsé, puis sont là pour nous autres. Tsé, ils nous accompagnent jusqu'où il faut aller. Après, mes [injections dans les yeux], ils me tiennent par le bras, parce que je ne vois comme pas après. [...] Oui, ils nous tiennent le bras pour ne pas qu'on glisse. Ils sont toujours là. [...] Oui, c'est vraiment du monde, tsé, qui sont d'une gentillesse! Puis honnêtes et humains. Tu te sens bien avec eux autres. [...] Tsé, nous autres, dans nos jargons, on dit qu'ils sont bien d'adon!

Certaines personnes participantes peuvent aussi avoir besoin d'aide physiquement pendant le déplacement ou l'activité. Parfois ce sera pour parvenir à monter ou à débarquer du véhicule. Ça pourrait aussi être pour les aider rendu dans un commerce ou pour ramener les paquets ensuite.

Des fois, m'a dire, comme je disais, quand on va à l'épicerie, ben c'est pour nous aider à porter nos sacs d'épicerie. Après, ça peut faire l'épicerie elle-même : quand on est avec quelqu'un d'autre, des fois, on dit, l'appétit vient en mangeant comme on dit? Fait que quand on est avec quelqu'un d'autre, on dit, des fois tu as des questions à poser : « ça ce serait-tu bon si je fais... » L'autre, elle va te donner son goût, elle va... ou bien non... Jaser tout en faisant l'épicerie!

Finalement, pour plusieurs personnes participantes, l'accompagnement qu'elles reçoivent est en soi une occasion de socialiser.

Ben moi, là, j'aimerais ça que l'accompagnateur devienne un peu, comme je te dis, comme une, comme un ou une amie. Tsé? Fait qu'à ce moment-là, si tu vas à quelque part, ben tu peux dire, « bon ben, t'es pas pressée, on va manger au restaurant ». Tsé, un peu comme avec une amie, que tu... Quand tu sors avec quelqu'un. Ce serait comme ça, moi, que je voudrais que l'accompagnateur soit, là, tsé.

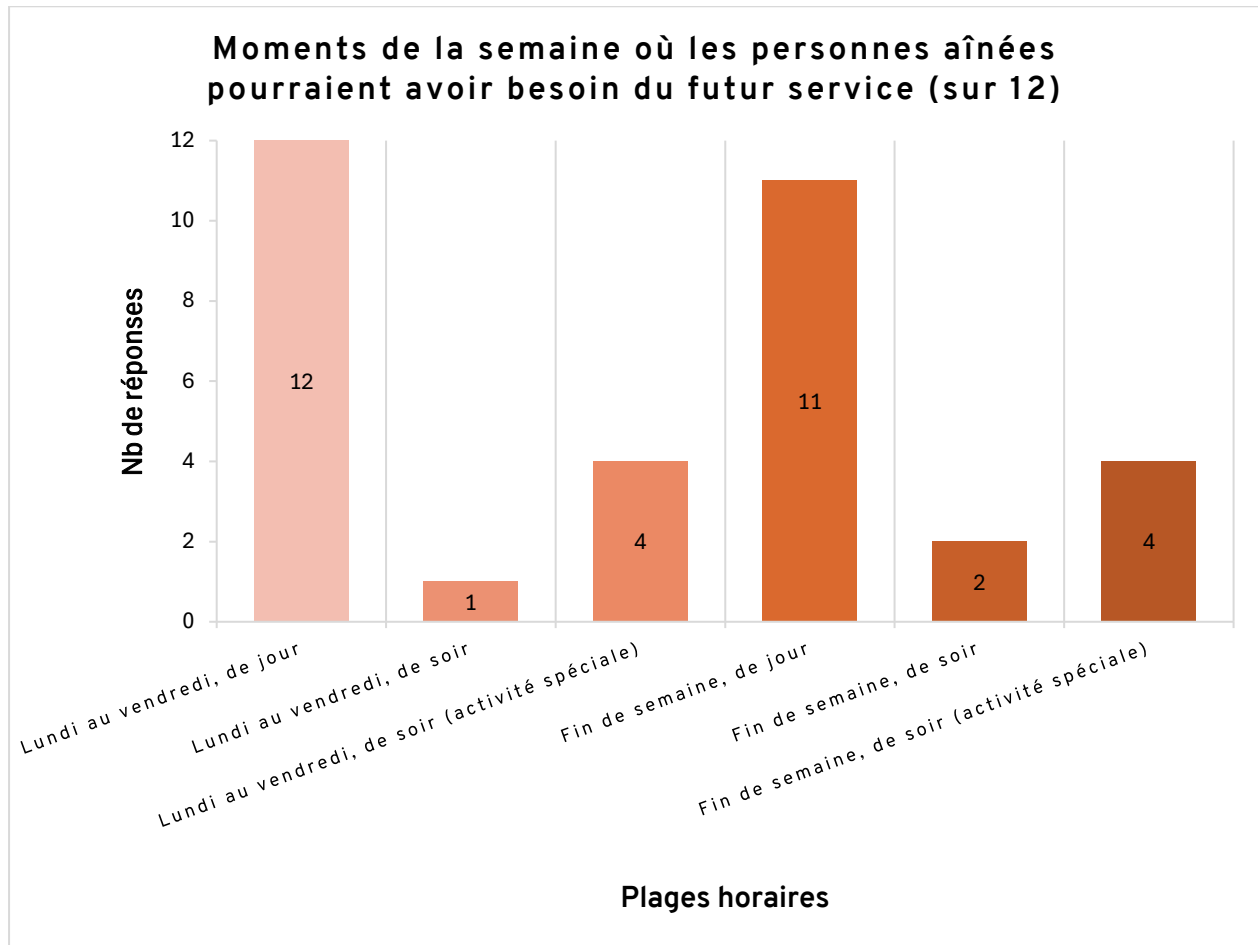
Ça m'aiderait dans le sens... Mettons que ce serait une personne nouvelle. Moi, j'aime ça... tsé rencontrer des nouvelles personnes. [...] J'adore ça, rencontrer des nouvelles personnes, tsé qui me racontent plein de choses. Puis j'aime avoir des personnes dans qui je fais confiance. [...] Ça devient comme, à des fois, un confident. Tsé un nouvel ami, une nouvelle connaissance. J'aime ça.

Si on a un accompagnateur, il peut venir passer une après-midi avec nous, il peut venir... je ne sais pas... [...] D'habitude, c'est tellement des bonnes personnes. [...] Même si une personne qui est toute seule, là, puis il se demande un accompagnateur, l'accompagnateur peut aller prendre un petit café avec elle, tu sais, juste pour parler [...].

### **3.3.2 Les principales plages horaires pour le futur service**

Une question du protocole portait précisément sur les moments où les personnes âgées pourraient avoir besoin du service d'accompagnement-transport.

**Figure 22 Moments de la semaine où les personnes âgées pourraient avoir besoin du futur service**

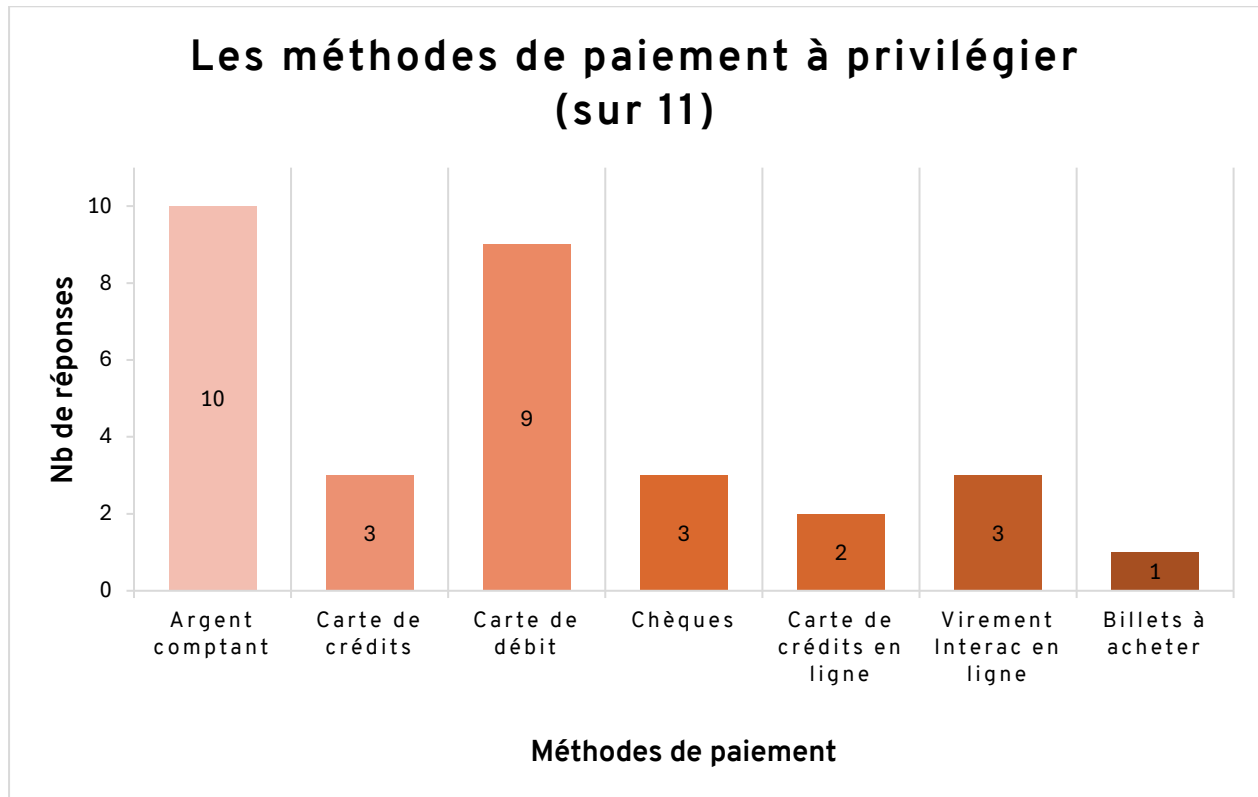


Les réponses montrent que le service serait beaucoup plus utile de jour, que ce soit en semaine (du lundi au vendredi) ou la fin de semaine (samedi et dimanche). Néanmoins, plusieurs personnes participantes (4 sur 12 dans les deux cas) nous ont spécifié qu’elles aimeraient bien que le service puisse aussi être disponible le soir lors d’occasion spéciale, comme par exemple pour aller et revenir d’un spectacle.

### 3.3.3 Méthode de paiement à privilégier

Nous nous intéressons aussi à savoir précisément quels modes de paiements les personnes âgées aimeraient le plus utiliser avec un nouveau service d’accompagnement-transport.

Figure 23 Les méthodes de paiement à privilégier



L'argent comptant et la carte de débit bancaires étaient des options rejoignant une majorité de personnes ayant participé à nos entretiens. Des options comme la carte de crédits ou les chèques semblaient moins accessibles ou faciles d'utilisation pour plusieurs personnes âgées, puis les méthodes de paiement en ligne emballaient peu de gens. Notons aussi qu'une personne participante nous a spécifié qu'elle aimerait bien que le paiement fonctionne par l'achat de billets, comme c'est le cas actuellement pour le service de Transport collectif et adapté de la MRC (une façon de faire appréciée par plusieurs personnes participante).

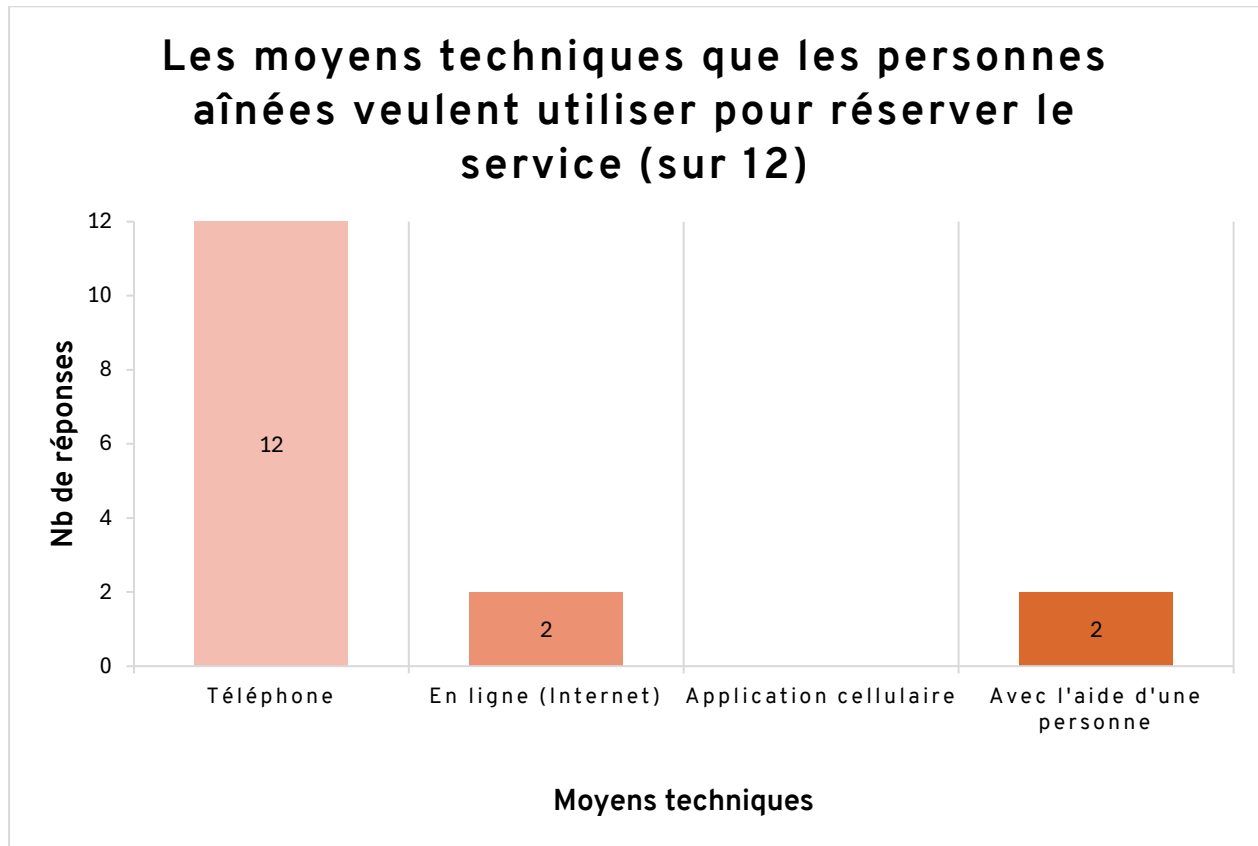
Cette question a été posée à 11 personnes rencontrées, car la 12<sup>e</sup> personne commençait à se sentir fatiguée, puis elle a demandé d'arrêter l'entretien avant que cette question ait été posée.

### 3.3.4 Moyens techniques pour faire une réservation

Une question du protocole portait sur l'outil que les gens aimeraient utiliser pour pouvoir réserver le futur service : c'était une question ouverte, sans choix de réponse. Tout au long des rencontres, les personnes participantes ont aussi eu l'occasion à plusieurs reprises d'exprimer leurs préférences ou leurs attentes à ce sujet. Voici les résultats compilés :



Figure 24 Les moyens techniques à privilégier pour réserver le service



Sans surprise, l’option du téléphone (en parlant à une personne directement) faisait consensus (12 personnes participantes). À l’autre extrême, aucune personne participante (0) nous a dit vouloir utiliser une application sur cellulaire pour faire une réservation.

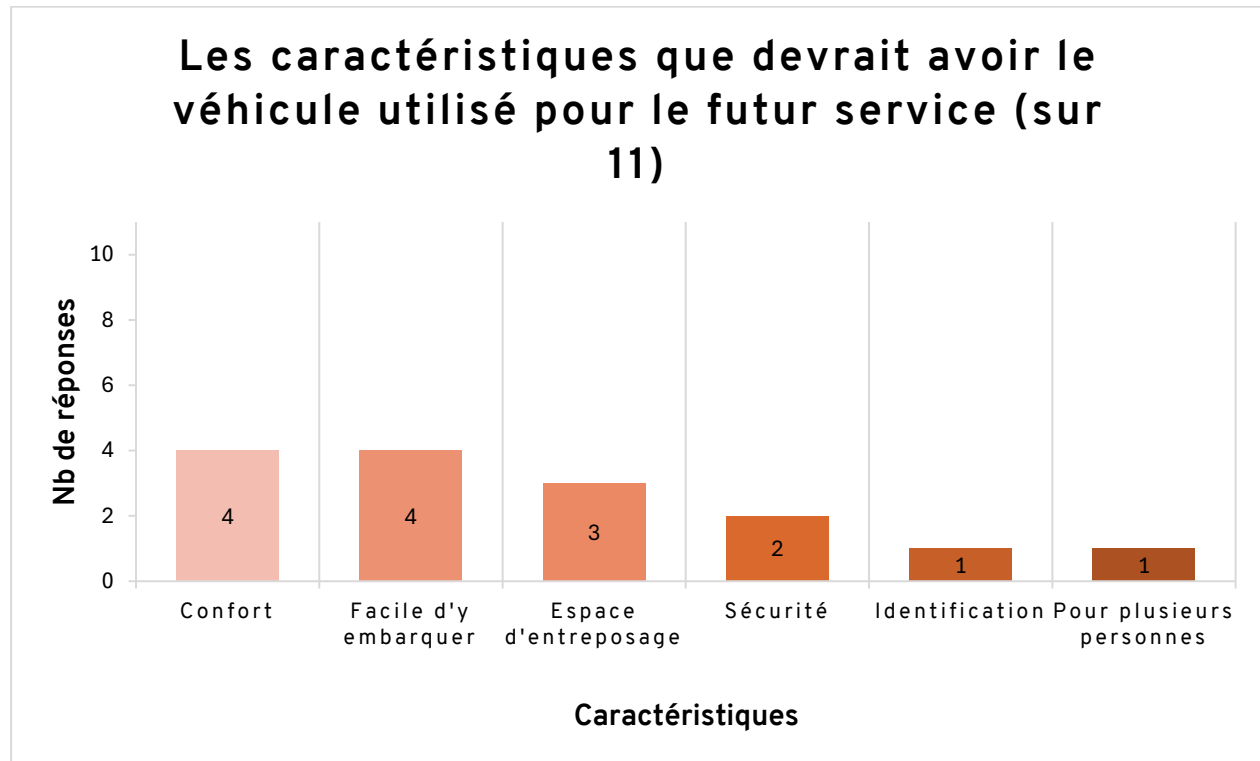
Une personne rencontrée nous a précisé qu’elle pourrait apprendre à faire une réservation par Internet ou par une application cellulaire si cela était vraiment nécessaire, mais qu’elle n’aimerait pas ça et préférerait que ce soit en appelant au téléphone (la réponse a été classée seulement dans « Téléphone »). Une autre personne participante nous a répondu qu’elle saurait faire une réservation par Internet, mais qu’elle se demande tout le temps si les gens ont bien reçu l’information, puis elle n’aime pas ça (on a aussi classé cette réponse seulement dans « Téléphone »).

### 3.3.5 Caractéristiques du véhicule

Tout au long des entretiens, plusieurs personnes participantes ont rapporté qu’elles avaient des besoins spécifiques, ou qu’elles connaissaient des personnes âgées ayant des besoins

spécifiques, pouvant se rapporter aux caractéristiques que devrait avoir le véhicule pour le futur service.

**Figure 25 Les caractéristiques que devrait avoir le véhicule**



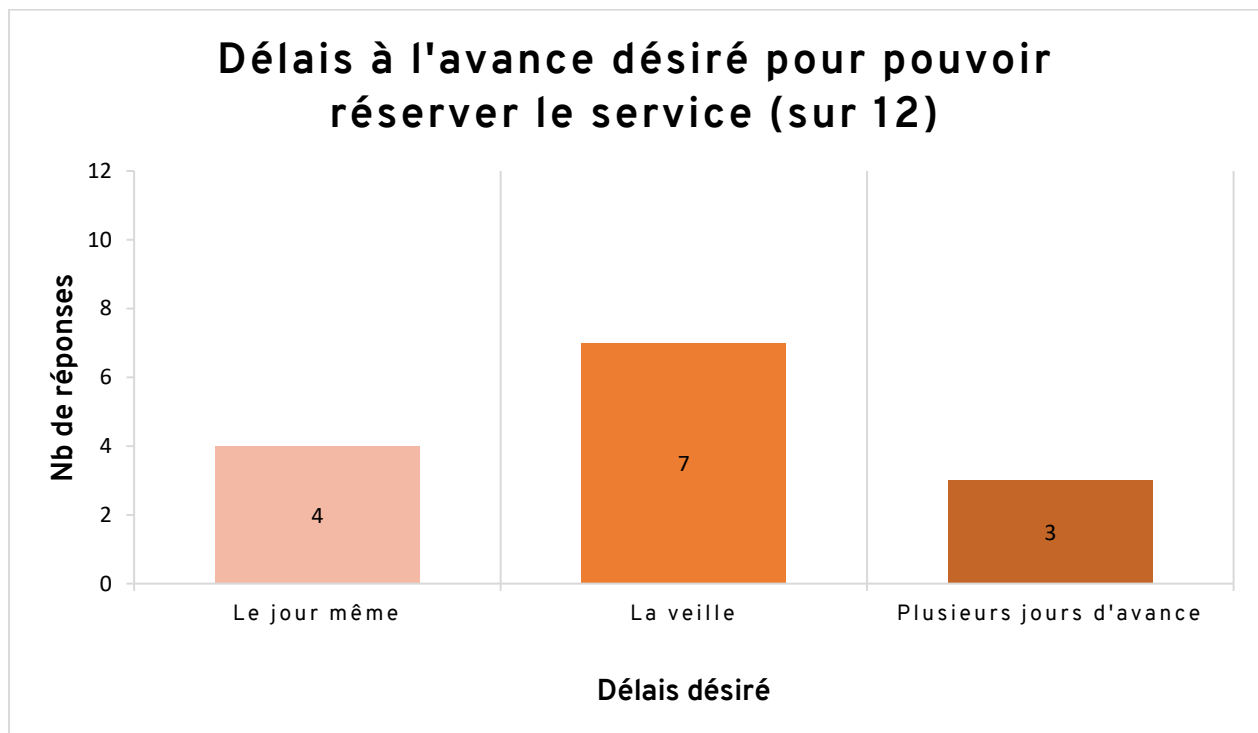
Les réponses montrent que pour plusieurs personnes participantes, il est important qu'elles se sentent à l'aise avec le véhicule utilisé pour les transporter (confort, facilité pour y embarquer et en débarquer, puis le sentiment de sécurité). D'autres personnes rencontrées nous ont aussi rappeler que le véhicule doit avoir suffisamment d'espace pour pouvoir y entreposer un déambulateur (une marchette) ou d'autres outils favorisant la mobilité personnelle, ainsi que les nombreux paquets que les personnes vont rapporter après les commission (surtout si c'est une activité avec plusieurs personnes usagères dans un même véhicule). Pour une autre personne participante, il était important que ce soit un véhicule facilement identifiable visuellement, notamment pour pouvoir le reconnaître et sortir du logement au bon moment; il y a aussi un aspect sécuritaire à l'identification, car ça permet aux autres personnes dans la communauté d'identifier le véhicule pouvant transporter une personne qu'elles connaissent.

Les résultats proviennent de 11 entrevues, car la 12<sup>e</sup> personne rencontrée commençait à se sentir fatiguée, puis elle a demandé d'arrêter l'entretien avant que cette question ait été posée.

### 3.3.6 Réserver le service combien de temps à l'avance?

Les délais à l'avance qui sont exigés pour pouvoir réserver un service de transport ou d'accompagnement-transport constituaient un enjeu qui ressortaient de notre revue de littérature précédente (Denis et al., 2024). Plusieurs sources mentionnaient que le fait de ne pas pouvoir réserver le jour même empêchait un service de pouvoir répondre adéquatement aux imprévus et aux activités spontanées (Bayne et al., 2021; Beauséjour et al., 2018; Broderick, 2018; Cui et al., 2017; Table de concertation des aînés de l'île de Montréal, 2018). Nous avons questionné les personnes rencontrées à ce sujet.

Figure 26 Délais à l'avance à privilégier pour la réservation du service



Sur les 12 personnes participantes interrogées, un nombre considérable (4) ont spécifié qu'elles aimeraient pouvoir réserver un service d'accompagnement-transport pour pouvoir aller à une activité ou à un rendez-vous le jour-même. Plusieurs (7) ont aussi expliqué que devoir réserver le service 24 heures à l'avance était tout à fait acceptable. Seule une minorité (3) ont exprimé préférer une réservation du service plusieurs jours d'avance.

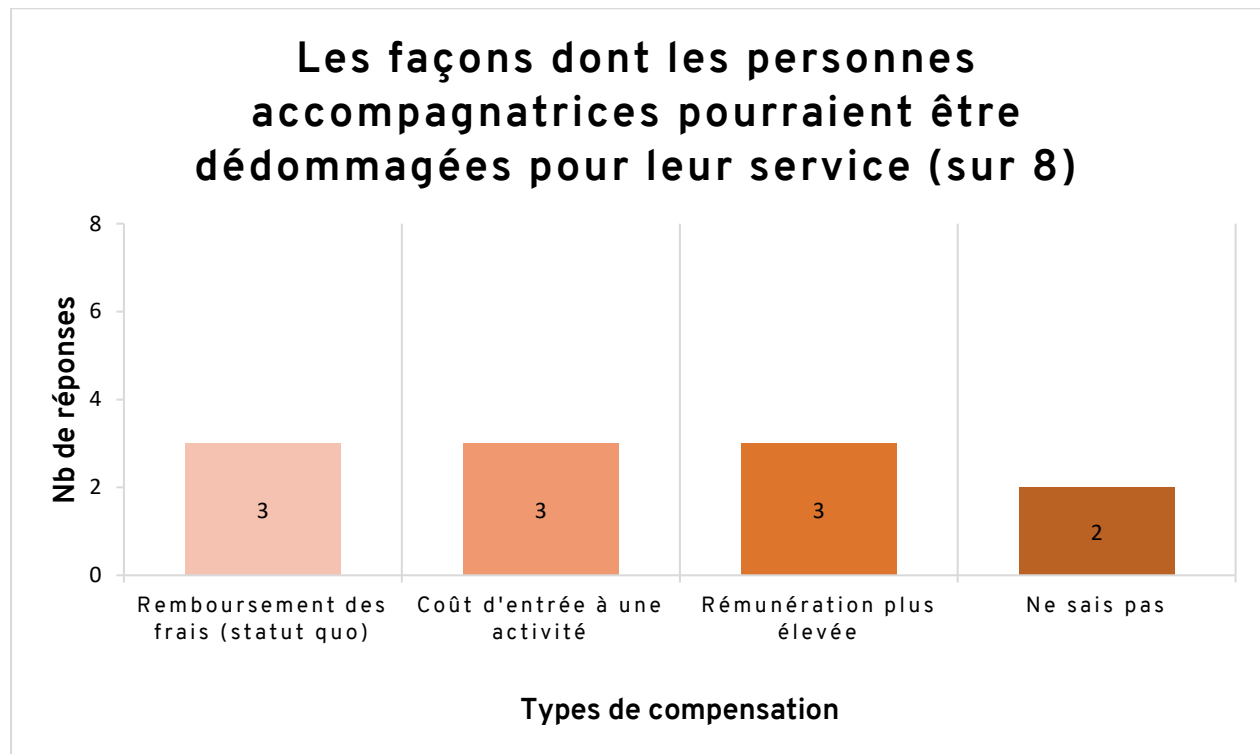
Une personne participante nous a aussi fait remarquer que si une réservation est prise plus de 24 heures à l'avance, il faudrait que l'organisme l'appelle la veille pour lui rappeler les modalités de la réservation du lendemain, pour éviter les *no show*, soit une situation où la personne usagère ne se présente pas pour une raison restant souvent inconnue.

Une autre personne participante nous a aussi fait remarquer que si elle avait la possibilité de réserver un tel service le jour même où elle appelle, elle serait prête à payer un peu plus cher dans une telle circonstance. Une autre personne rencontrée nous a dit que ça lui convient de devoir appeler 24 heures à l'avance pour réserver un service de transport, mais que c'est le matin même qu'elle va décider si elle y va, notamment en fonction de la météo (cette personne aimerait pouvoir éviter des désagréments à l'organisme). Une autre personne participante nous a expliqué que devoir appeler 24 heures à l'avance pour réserver le service pouvait être acceptable, mais qu'elle aimerait pouvoir changer les destinations ou rajouter une destination de plus lors du déplacement.

### 3.3.7 Le dédommagement des bénévoles

La question du dédommagement des bénévoles pour les frais engagés ou d'une possible rémunération des personnes accompagnatrices a été abordée avec 8 des 12 personnes rencontrées. Les réponses étaient diverses.

Figure 27 Types de dédommagement des bénévoles à privilégier



Comme on peut le constater, l'idée de bien dédommager les bénévoles pour leurs dépenses revient souvent, soit en maintenant le statut quo actuel (en remboursant les frais liés à l'usage du véhicule, notamment l'achat de l'essence) ou en compensant aussi le bénévole s'il doit

défrayer un montant pour assister à une activité avec la ou les personnes usagères ayant besoin d'accompagnement (coût d'entrée à une activité).

Ben oui, mais moi, je me dis, au fond, là, mettons, j'ai un spectacle à Rimouski, ben c'est sûr que moi, je vais lui payer son billet, pis on va monter à Rimouski, tsé, ensemble. C'est ça, mais comme je le ferais avec une amie proche, je pense. [...] comme je te dis, moi, si je vais au cinéma avec elle, moi, je suis prête à payer les billets pour entrer. Je suis prête à payer les billets pour aller voir un spectacle.

Il a été suggéré de compenser davantage les personnes accompagnatrices dans certaines circonstances, notamment lorsque le service vise à répondre rapidement à une situation imprévue ou dans le but de favoriser un plus grand recrutement de personnes accompagnatrices.

[...] mais c'est sûr que si on prend juste des bénévoles qui ne sont pas rémunérés, je sais pas à quel point vous allez pouvoir trouver assez de gens. C'est ça, la grande question. Parce que des bénévoles, ça prend des gens disponibles, ça prend des gens aussi qui sont en santé. Tsé, je sais pas. Je voudrais bien que vous trouviez beaucoup de monde bénévole qui sont capables de faire ça. Je vous le souhaite.

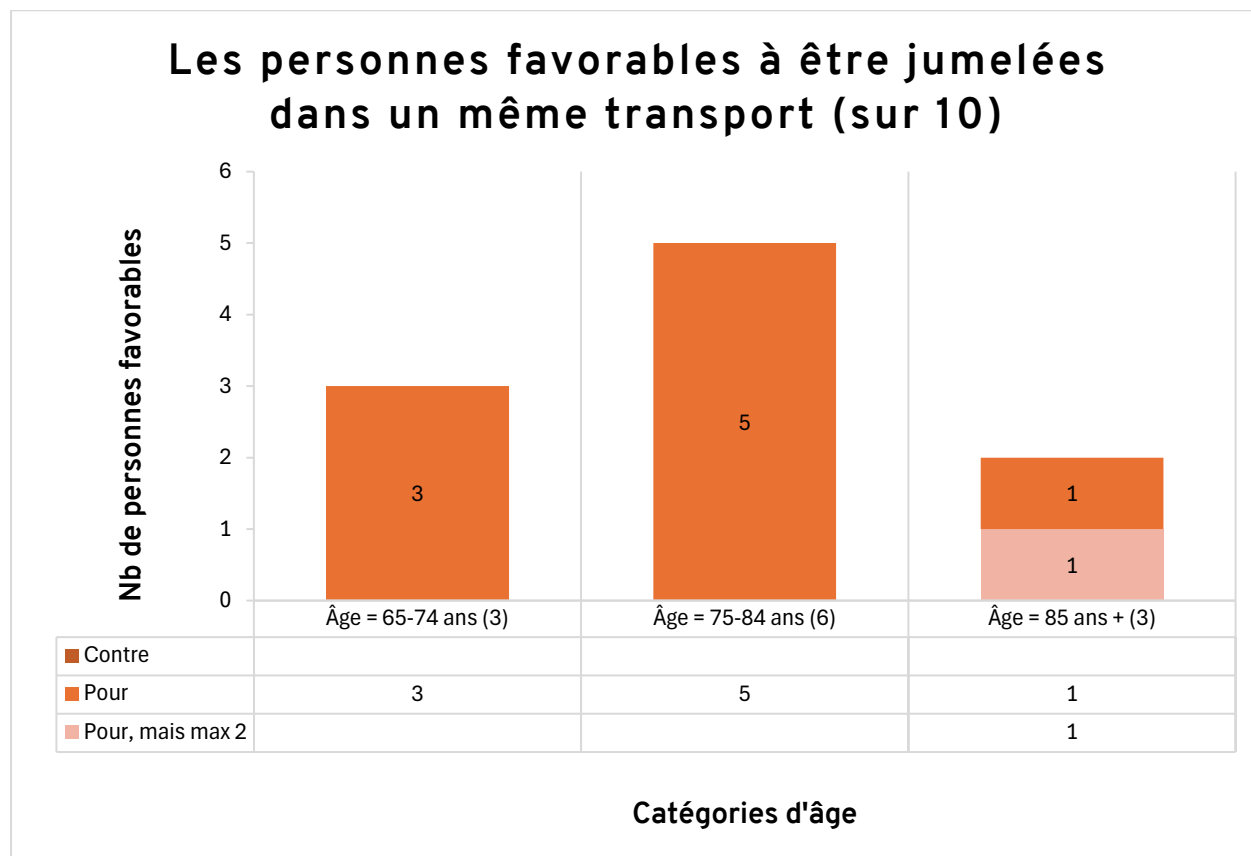
Parce qu'aujourd'hui, le bénévolat, c'est bon. Par chance que le bénévolat est là. Mais à un moment donné, il faut pas ambitionner sur les gens-là.

## **3.4 Les principales solutions suggérées**

### **3.4.1 Jumelage dans un même véhicule**

Nous avons défini le jumelage dans un même véhicule comme étant l'ajout de la personne usagère à une réservation du service étant déjà faite, pour aller dans un même lieu commun : il y aurait alors plusieurs personnes usagères à bord de la voiture.

Figure 28 Les personnes favorables à être jumelées dans un même transport



Cette idée a été abordée lors de 10 des 12 entrevues. La totalité des personnes questionnées y étaient favorables, mais une personne participante a émis initialement des réticences pour aller faire son épicerie avec plus d'une autre personne usagère étant donné qu'il faut garder de la place pour entreposer les paquets (plusieurs personnes pensaient au contraire que c'était une bonne idée de pouvoir y aller à plusieurs).

La seule personne ayant émis une réticence a ensuite précisé que si elle pouvait choisir avec qui elle se joindrait, là ça pourrait lui faire plaisir :

Ah oui, [avec cette voisine], certain! J'irais avec [cette voisine]. [...] [En plus], je sauverais 6 piasses. [...] Là, c'est meilleur. Moi, pour sauver de l'argent, moi, j'suis là. J't'une économique.

Et justement, plusieurs personnes rencontrées étaient favorables à cette idée précisément pour pouvoir économiser de l'argent :

D'autres avantages. Je ne sais pas si ça coûterait moins cher, moi toute seule ou deux, trois dans l'auto, je ne sais pas? On peut séparer les dépenses!



Même monter à Rimouski, là, tsé, il charge, mettons, 75 piasses. Et si on est deux, trois, ben, tsé, le montant est partagé, là. [...] Il y en a beaucoup qui aimeraient ça ici.

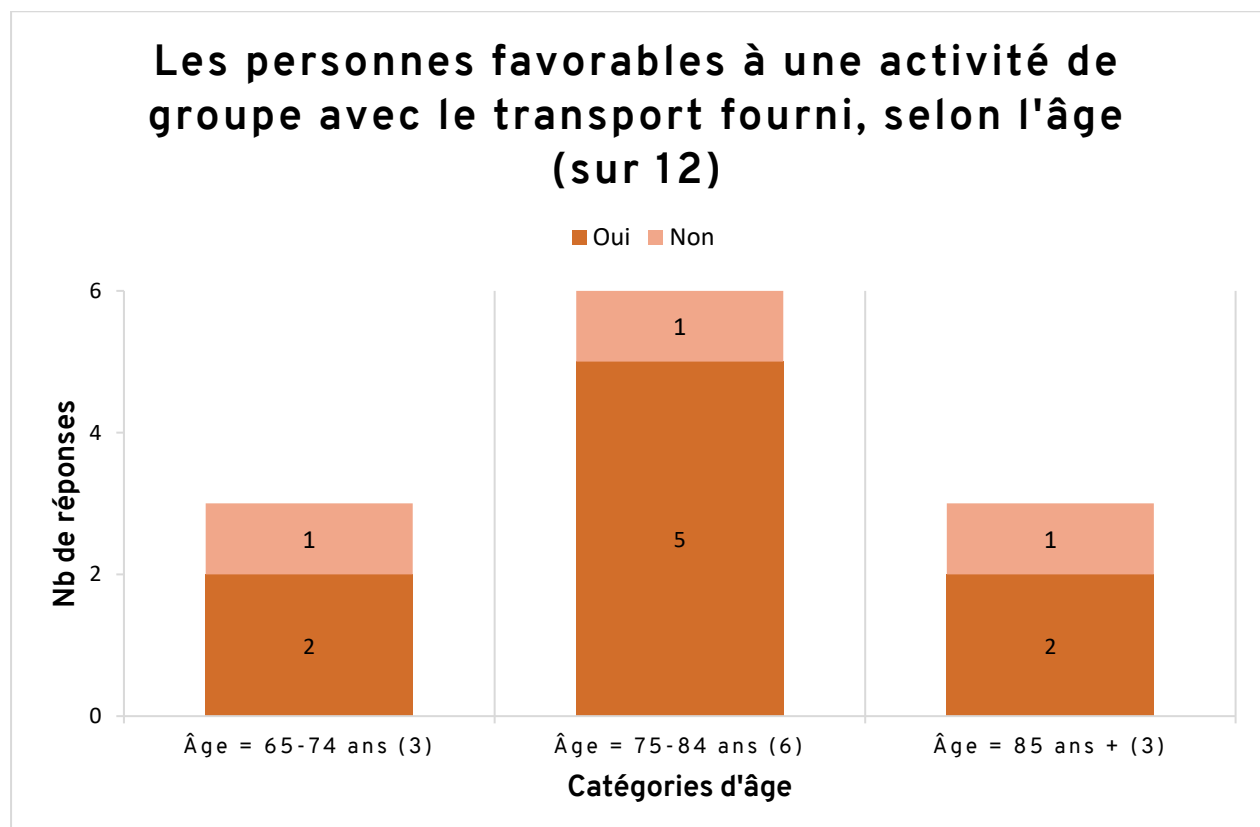
Ça ne me dérange pas de faire du covoiturage. [...] Parce qu'on sait que ça serait possible, puis ça permettrait de... il y aurait peut-être moins de manque de bénévoles. [...] [Les bénévoles du CAB] pourraient faire plus de choses.

### 3.4.2 Activités de groupe avec transport offert

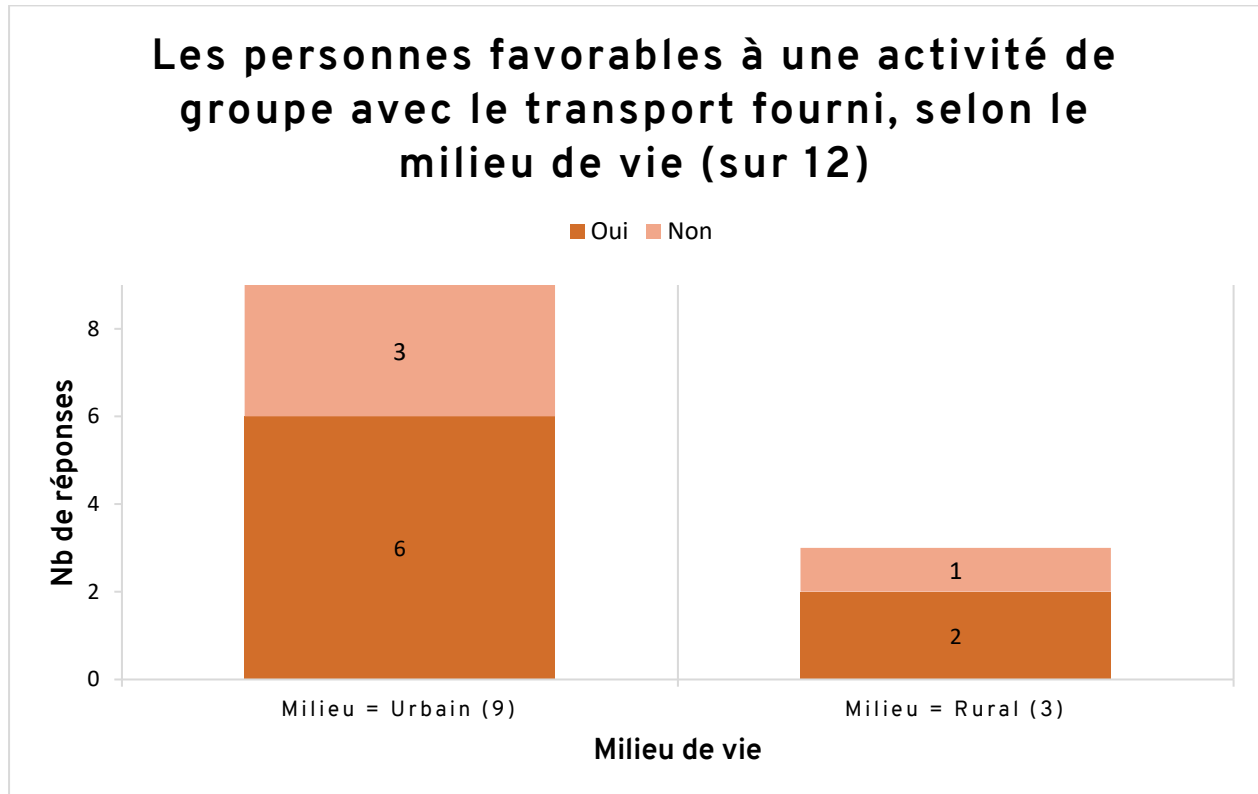
Nous avons aussi discuté avec les personnes âgées participantes de la possibilité d'organiser plus régulièrement des activités en groupe, tout en fournissant le transport pour s'y rendre, un peu comme le font déjà certaines RPA. Les réponses ont encore une fois été très positives.

La Figure 29 présente les résultats divisés en fonction des catégories d'âges du participant et des participantes, alors que la Figure 30 les présente selon le milieu de vie de ces personnes.

Figure 29 : Les personnes favorables à une activité de groupe avec le transport fourni (selon l'âge)



**Figure 30 Les personnes favorables à une activité de groupe avec le transport fourni (selon le milieu de vie)**



Sur les 12 entrevues, 9 personnes participantes ont exprimé une opinion favorable à cette idée<sup>14</sup>. 2 personnes rencontrées nous ont exprimé qu’elles seraient même très favorables à une telle activité, sautant de joie lorsqu’on leur en a parlé, puis 4 personnes participantes nous l’ont même proposé spontanément durant les entretiens.

Ça, c'est des choses qui me plaisent terriblement, énormément.

Ben oui, ça, ça serait formidable! [...] Ah, mon Dieu, ça serait formidable, ça.

Une activité spécifique a même été proposée par plusieurs personnes participantes, soit d’aller voir les matches de hockey de l’Océanic de Rimouski (membre de la Ligue de hockey junior Maritimes Québec) :

J’suis convaincue qu’icitte à Matane, il doit pas juste y avoir moi qui va là!

<sup>14</sup> Une liste de plusieurs lieux pouvant être qualifiés d’attrait touristique est disponible à l’Annexe 3, à la fin du rapport.

Nous avons aussi demandé spécifiquement à 3 personnes participantes si elles seraient favorables à défrayer le prix d'entrée d'une activité pour la personne accompagnatrice (le prix étant divisé entre toutes les personnes usagères) : les personnes questionnées y étaient toutes favorables.

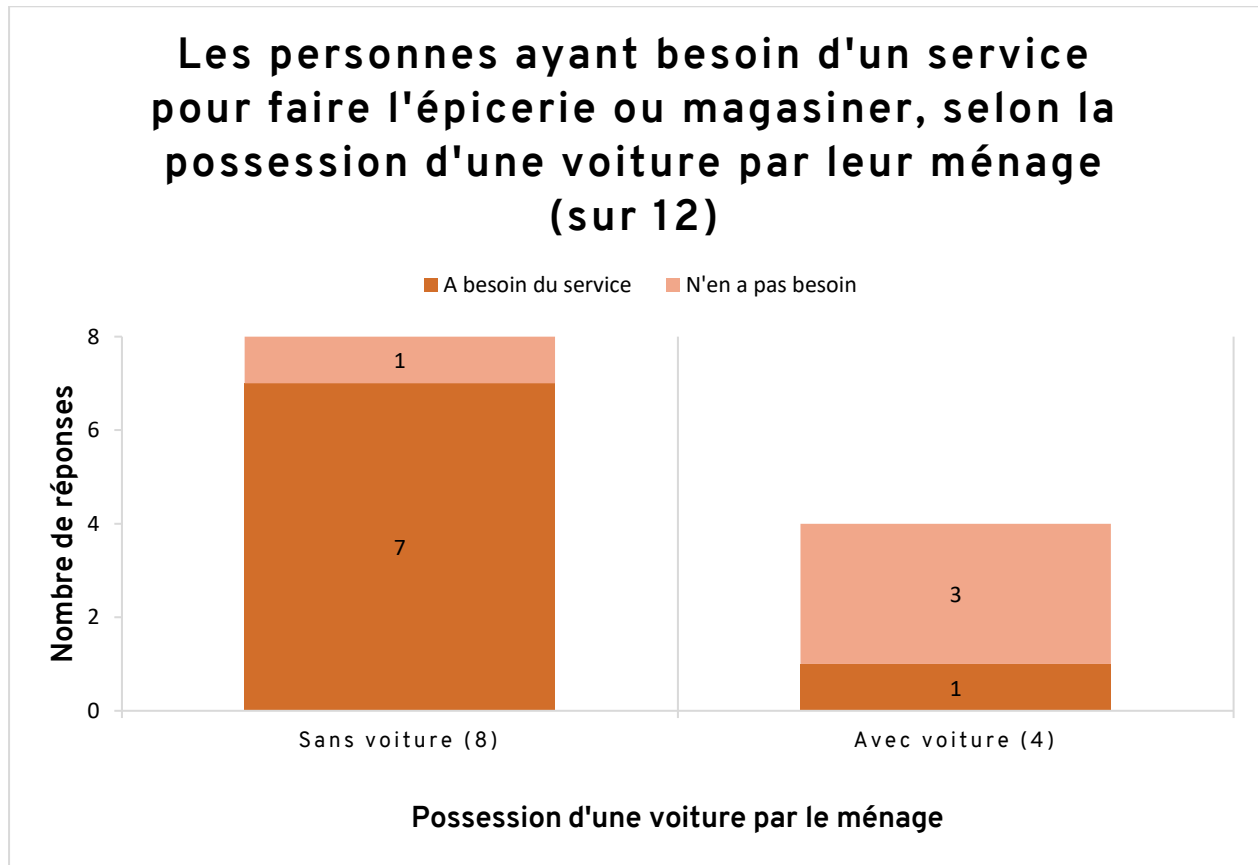
Oui, oui, oui. Je pourrais faire ma part pour... Oui. Je serais bien d'accord avec ça. [...]  
Parce qu'aujourd'hui, on sait comment ça coûte. On peut quand même pas tout demander gratuit, c'est impossible. Je serais d'accord pour faire ma part.

L'accueil favorable pour l'organisation d'activité de groupe avec un transport étant fourni correspond aussi à ce qu'on retrouve dans la littérature. On sait que le déplacement en lui-même peut être une occasion de socialisation très appréciée des personnes âgées (Bayne et al., 2021; Lee et al., 2018; Sheehan et al., 2021), qu'un meilleur accès aux activités permettant de rencontrer d'autres personnes favorise la participation et l'inclusion sociale (Levasseur et al., 2010; Pigeon et al., 2019), en plus de permettre une diminution du coût pour un même déplacement à plusieurs personnes (Beauséjour et al., 2018).

### **3.4.3 Accompagnement pour l'épicerie ou magasiner**

Sur les 12 entrevues, 8 personnes participantes nous ont parlé de leur besoin pour un service d'accompagnement-transport pour pouvoir aller faire l'épicerie ou leur magasinage (pour les autres, elles avaient encore accès à une voiture ou recevaient de l'aide de leurs proches).

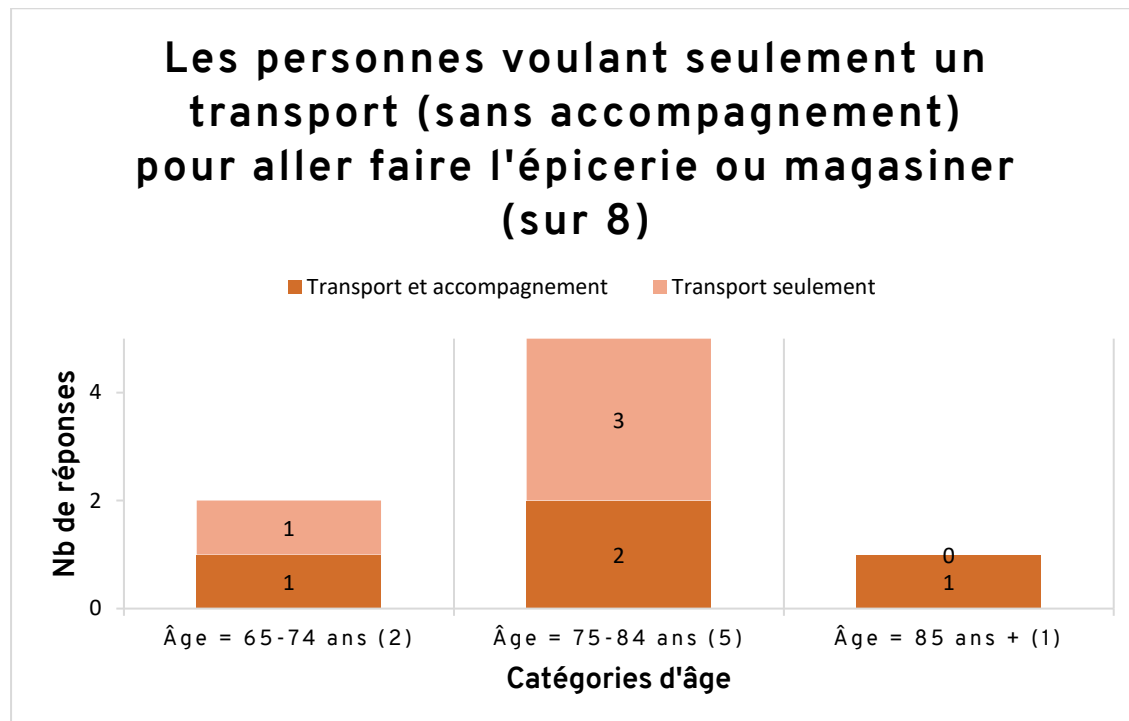
Figure 31 Les personnes ayant besoin d'accompagnement-transport pour l'épicerie ou magasiner



Bien que ce besoin semble un peu moins important chez les personnes participantes de 85 ans et plus, notre échantillon ne permet pas une conclusion statistique robuste.

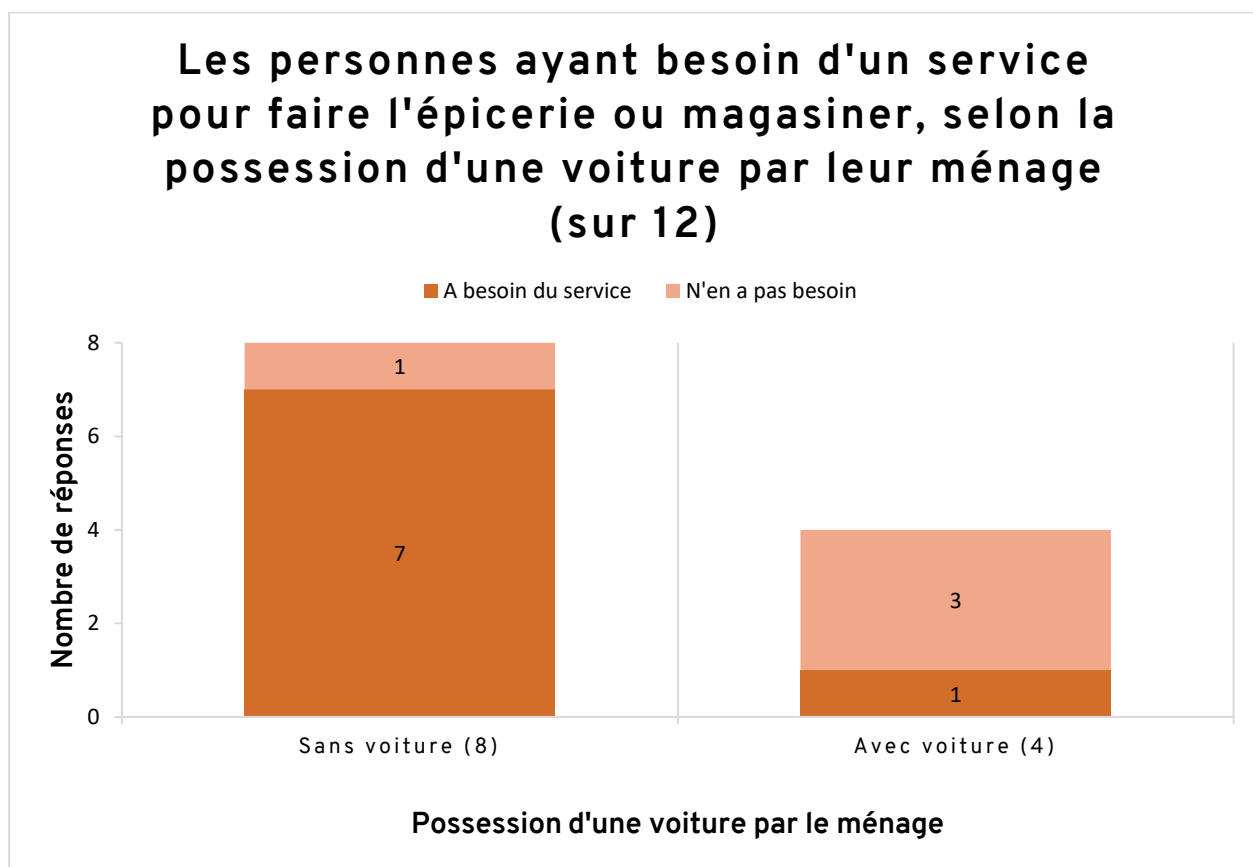
Par contre, en analysant les réponses des 8 personnes participantes qui ont besoin d'un service d'accompagnement-transport pour aller faire l'épicerie, il est intéressant de constater que 4 semblent en avoir besoin seulement pour l'aspect transport (alors que les 4 autres en ont besoin pour l'aspect *transport* et pour l'aspect *accompagnement* en même temps).

**Figure 32 Les personnes ayant seulement besoin d'un transport pour l'épicerie ou magasiner**



Aussi, sur les 8 personnes participantes qui ont dit avoir besoin d'accompagnement-transport pour aller faire l'épicerie et le magasinage, 7 vivaient dans un ménage ne possédant pas de voiture et une seule dans un ménage possédant une voiture.

**Figure 33** Besoin d'accompagnement-transport pour l'épicerie ou magasiner, selon la possession d'une voiture par le ménage

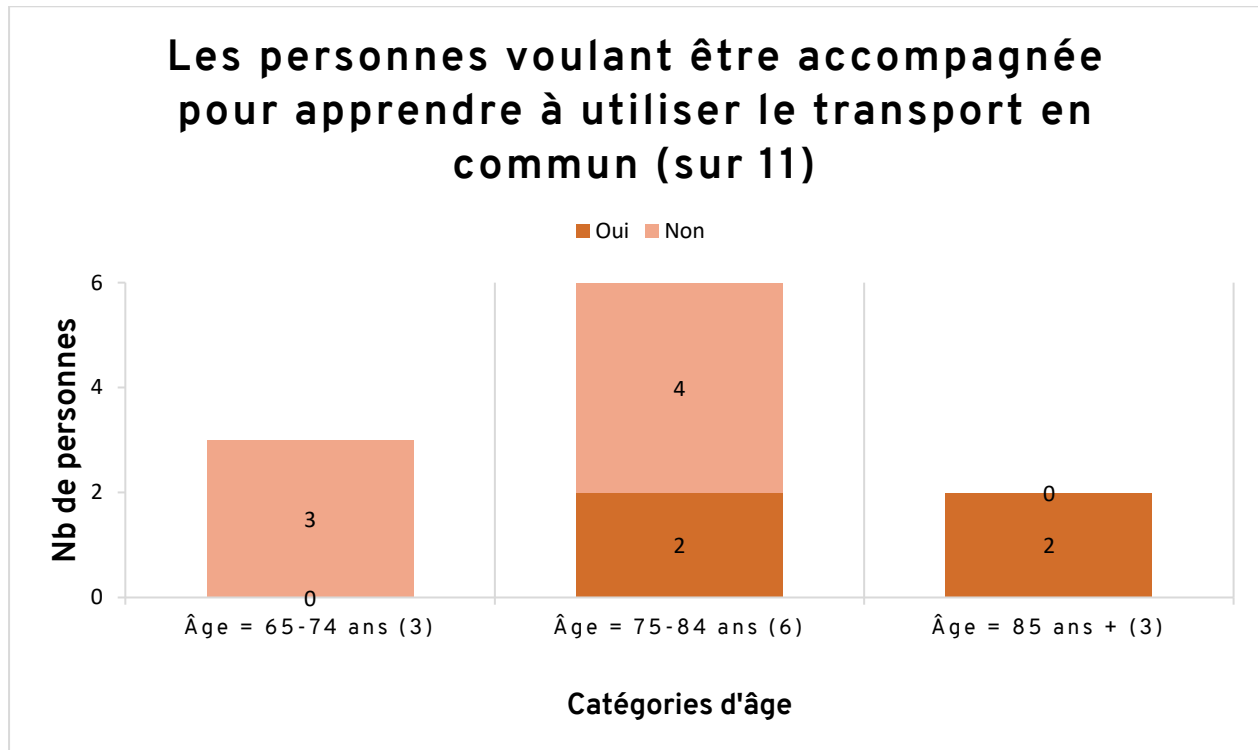


Pour ce qui est des 4 personnes participantes n'ayant pas besoin du service, 1 seule vivait dans un ménage sans voiture, puis les 3 autres vivaient dans un ménage possédant une voiture.

### 3.4.4 Accompagnement pour apprendre à utiliser le transport en commun

Nous avons discuté de la possibilité d'offrir de l'accompagnement pour aider les personnes âgées à utiliser pour la première fois le service de Transport collectif ou adapté de la MRC (choisir le parcours, savoir où embarquer et débarquer, etc.). Le sujet a été discuté avec 11 des 12 personnes rencontrées : sur ces 11 personnes, seulement 4 nous ont dit qu'elles apprécieraient avoir accès à un tel service.

**Figure 34 Intérêt pour de l'accompagnement pour apprendre à utiliser le transport en commun**



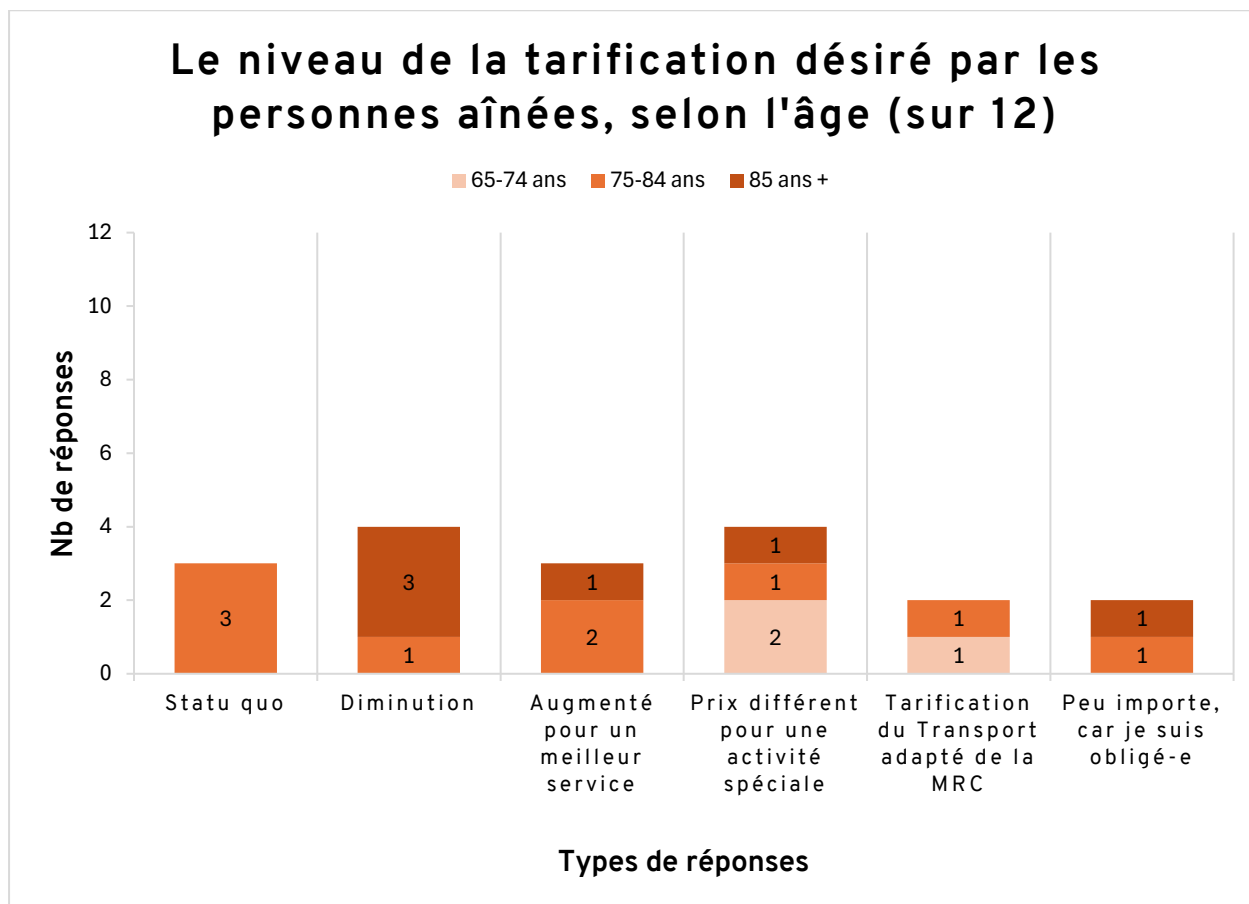
Finalement, nous devons aussi préciser que parmi les 2 personnes participantes de 85 ans et plus s'étant dites intéressées par un tel service, une affirma par la suite que c'était surtout pour pouvoir profiter de l'accompagnement pour l'activité principale, rendue à la destination, pas tant pour apprendre à utiliser le transport en commun. Conséquemment, peu de personnes participantes semblaient intéressées par cette idée (3 seulement).

### 3.4.5 Tarification différente

Pendant les entrevues, la question de la tarification du futur service d'accompagnement-transport a été abordée à plusieurs reprises. Les positions exprimées par les personnes âgées participantes étaient très diverses.



Figure 35 Le niveau de tarification à privilégier, selon l'âge

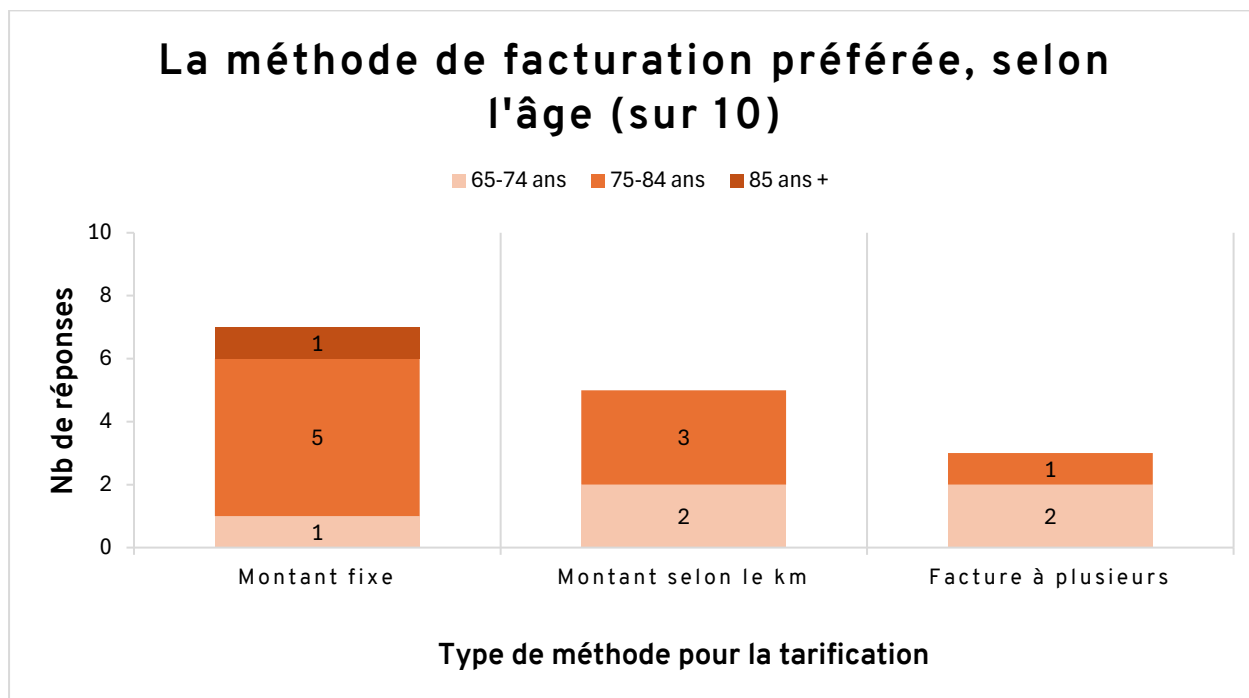


À propos du niveau de tarification, certaines personnes participantes considéraient que les prix actuels (par exemple du CAB ou du service de Transport collectif de la MRC) étaient satisfaisants (Statu quo, 3 personnes), mais d'autres ont exprimé que la tarification les limitait parfois dans leurs déplacements et aimeraient que le futur service soit un peu moins cher (Baisser, 4 personnes). Quelques personnes participantes nous ont donné en exemple le prix du Transport adapté de la MRC comme étant une bonne tarification (2 personnes). Deux personnes rencontrées nous ont aussi rappelé que peu importe le prix qui serait choisi, elles seraient obligées de le déboursier, puisqu'elles n'auront pas d'alternative.

Il est intéressant de constater que plus les personnes rencontrées sont âgées, plus elles ont tendance à demander une tarification plus basse (les 3 personnes de 85 ans et + ont exprimé cette position, puis au contraire il n'y avait aucune personne participantes de 65 à 74 ans).

Au contraire, pour d'autres personnes participantes le prix pourrait augmenter si cela permet d'avoir un service qui répond mieux à leurs besoins (peut augmenter pour un meilleur service, 3 personnes). Pour plusieurs personnes rencontrées, il apparaissait aussi normal qu'un prix différent soit demandé lorsque le service allait permettre de participer à une activité inhabituelle (prix différent pour activité spéciale, 4 personnes).

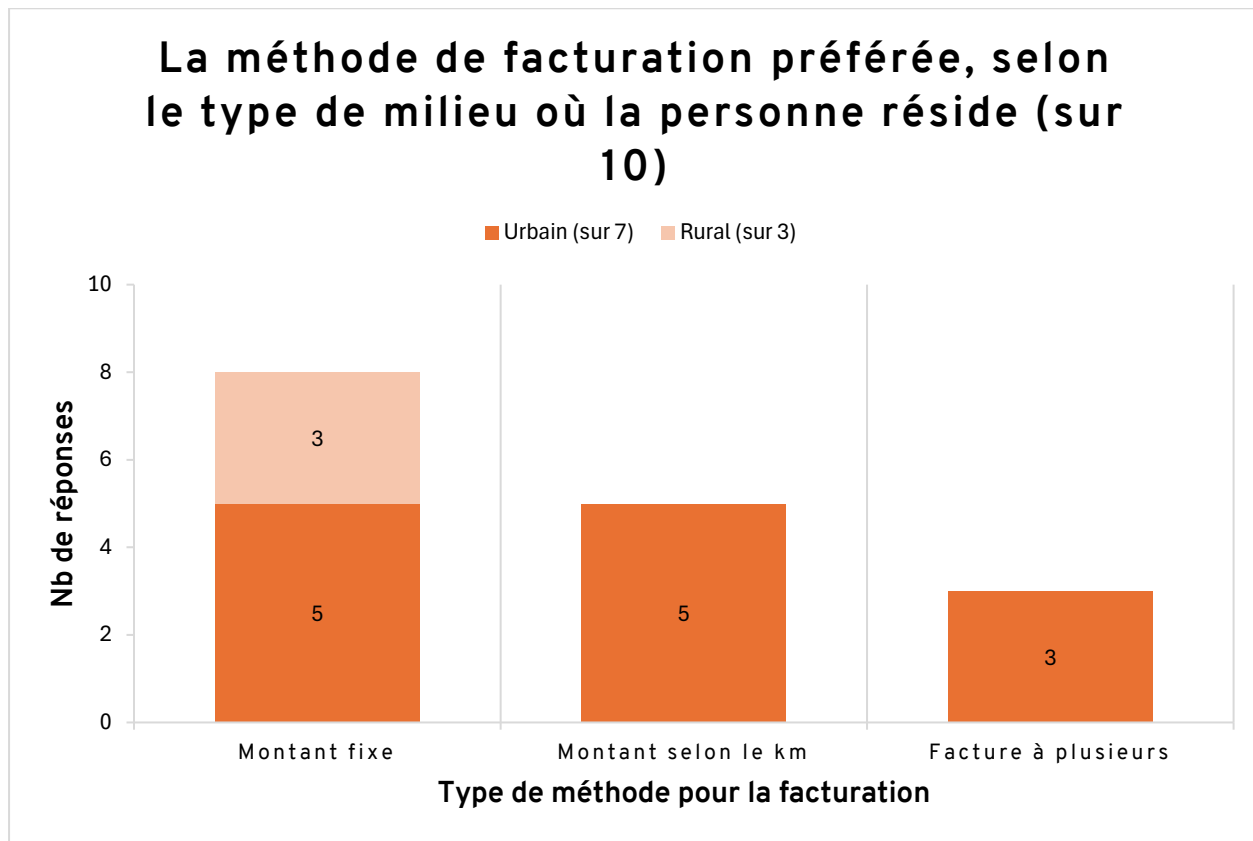
**Figure 36 : La méthode de calcul de la facturation à privilégier, selon l'âge**



Nous avons questionné 10 des 12 personnes participantes sur la façon dont un même déplacement pourrait être facturé. Un peu plus de personnes rencontrées étaient favorables à un montant fixe prédéterminé à l'avance (7 réponses favorables), plutôt qu'à une tarification considérant la distance parcourue (5 réponses favorables) : dans certains cas, des personnes participantes étaient favorables aux deux méthodes.

De plus, 3 personnes rencontrées nous ont précisé qu'elles aimeraient particulièrement pouvoir diviser la facture d'une réservation entre plusieurs personnes, pour que ça leur revienne individuellement moins cher (facture à plusieurs, 3 personnes participantes).

**Figure 37 La méthode de calcul de la facturation à privilégier, selon le milieu de vie**



Les personnes participantes vivant en milieu rural ont toutes tendance à être favorable à un montant fixe, alors que les personnes vivant en milieu urbain approuvent davantage l'utilisation des deux types de tarification, selon les circonstances.

Une personne participante nous a demandé que la tarification soit hybride, selon le lieu où la personne veut aller : un montant fixe si elle reste en ville, alors que ça pourrait être un montant variable si elle doit passer d'un milieu rural à un milieu urbain ou vice-versa. Nous avons considéré qu'elle s'ajoutait au « montant fixe » et au « montant selon les kilomètres » pour le tableau précédent.

Une personne rencontrée fait remarquer que la tarification actuelle du CAB serait le montant maximal qu'elle aimerait payer, mais précisait aussi qu'étant donné qu'elle s'en sert surtout pour aller à des rendez-vous médicaux essentiels, si la tarification augmentait, elle continuerait de le déboursier, n'ayant pas d'alternative. Cette personne a aussi dit qu'elle aimait bien le fonctionnement du Transport collectif de la MRC, avec des billets à un prix fixe, donc ses réponses se sont retrouvées à plusieurs endroits dans le tableau.

Une personne participante de plus de 85 ans nous a fait remarquer qu'elle se déplace moins maintenant, pour des raisons financières. Nous l'avons classé parmi les personnes participantes qui aimeraient que le futur service soit moins cher que les services actuels. Cependant, cette

personne a aussi fait remarquer que si un service lui permettait d'aller à plusieurs endroits avec une seule réservation, alors elle serait prête à payer un peu plus cher : nous l'avons donc aussi classé parmi les « pour activités spéciales » et « peut augmenter ».

## 4 Discussion

Les entrevues avec les personnes âgées visaient à bien identifier les besoins de ces personnes sur le territoire de la MRC de La Matanie. Étant donné que le Volet 2 du projet de recherche-action vise à créer de nouveaux services, ces résultats pourront aider à en préciser les caractéristiques. Selon la Programmation de la recherche-action :

Volet 2 : La mise en place d'un panier de services en accompagnement-transport qui répondra aux besoins identifiés dans le cadre du projet de recherche-action. La première étape pour ce deuxième volet est d'identifier, à l'aide de la recherche, les besoins réels des personnes âgées en lien avec l'accompagnement-transport dans la MRC de La Matanie (Bien vieillir chez soi, 2023, p. 7)

### 4.1 Les aînés veulent continuer de se déplacer

Trois grandes tendances ressortent des discussions. La première tendance concerne ce que désirent les personnes âgées. Il ressort de nos rencontres qu'elles veulent majoritairement continuer de vivre dans leur logement actuel tout en pouvant se déplacer. Pour cela, elles doivent pouvoir continuer d'être mobiles et d'avoir accès à des moyens de transport pour pouvoir répondre à leurs besoins, notamment lorsque les limitations à leur mobilité personnelle commencent à se faire sentir naturellement à cause du vieillissement (voir la section 3.1.2).

Les motifs de déplacements des personnes âgées et les principales destinations où elles veulent se rendre montrent que leurs besoins sont plus diversifiés que seulement l'alimentation ou les rendez-vous médicaux, bien que ces activités soient essentielles à leur maintien en bonne santé. Les personnes âgées veulent aussi pouvoir se déplacer pour se divertir, pour aller socialiser auprès de leurs ami-es ou des membres de leur famille, aller magasiner, profiter de services leurs étant offerts par des organismes non-gouvernementaux, voire simplement pour se rendre vers un lieu attrayant pour pouvoir se changer les idées et relaxer (voir la Figure 14 et la Figure 15). L'isolement et le sentiment de solitude pouvant devenir un problème important pouvant nuire grandement à la santé mentale et physique d'une personne âgée (Giovanni, 2022), particulièrement si elle habite dans un lieu éloignée (Poirel, 2021), c'est un enjeu de santé publique important auquel notre société devrait s'attarder rapidement. Bien que la majorité des personnes rencontrées ne ressentent pas elles-mêmes un haut niveau d'isolement ou de solitude, elles connaissent presque toutes des personnes âgées se trouvant dans cette situation. Elles considéraient aussi que c'était un problème important en Matanie, puis pensaient que les services de transport et d'accompagnement des aînés avaient le potentiel d'aider à contrer ce phénomène (voir section 3.1.5). Ces constatations tendent à confirmer plusieurs

résultats mis en lumière par la revue de littérature précédente sur les besoins des personnes âgées en lien avec un service d'accompagnement-transport<sup>15</sup> : ces problématiques sont importantes, mais des solutions existent.

## 4.2 Les problèmes de mobilité

La deuxième tendance concerne la mobilité, voire la motilité, des personnes âgées : de nombreux facteurs limitent leur capacité à pouvoir aller là où elles ont besoin d'aller, au moment où elles ont besoin d'y aller, puis de la façon dont elles préfèrent y aller, soit ce que des auteurs appellent le principe de la *mobilité optimale* (Freund et al., 2020; Satariano et al., 2012). La Matanie est une région où les personnes sont souvent dépendantes de l'automobile : environ 90% des déplacements y sont effectués en *voiture, camion ou minifourgonnette* (Statistique Canada, 2023). Malheureusement, plusieurs personnes rencontrées nous ont dit ne pas avoir accès à une voiture, soit parce qu'elles vivaient dans un ménage ne possédant pas de voiture (environ 63%, voir Figure 7), soit parce qu'elles ne sont plus capables de conduire par elles-mêmes (environ 36%, Figure 7), soit parce qu'elles n'ont pas de permis de conduire (environ 17%, Figure 8).

De l'autre côté, plusieurs personnes participantes nous ont aussi fait remarquer que les services de transport actuellement disponibles dans leur région ne répondaient pas d'une manière optimale à leurs besoins. Plusieurs personnes rencontrées semblaient manquer d'information quant aux services qui existent (environ 58%) et certaines ont exprimé le besoin qu'il y ait davantage de publicités ou d'efforts de communication pour les faire connaître (2 personnes, voir section 3.2.6). Même lorsqu'elles connaissent les services, plusieurs personnes âgées trouvent qu'il est complexe d'organiser un déplacement. De nombreux facteurs ont aussi été identifiés pour l'expliquer : l'impossibilité de réserver un transport le jour même d'une activité (spontanéité, urgence ou imprévu, parfois d'ordre médical), le fait que pour certains services les conducteurs ou conductrices n'attendent pas les usagers et usagères (qui ne réussissent pas à sortir à temps), l'insécurité qui découle du manque de service le soir ou la fin de semaine, etc. (voir sections 3.1.1 et 3.1.4). Néanmoins, bien qu'insuffisants, les services déjà existants sont appréciés des personnes âgées, notamment le service de Transport collectif et adapté de La Matanie (qui permet d'aller partout sur le territoire et qui est très utile aux personnes dont la mobilité personnelle est la plus limitée), que le service d'accompagnement-transport du Centre d'action bénévole de la Matanie (un service personnalisé et optimiser pour répondre à leurs besoins) (voir 3.2.5).

Comme nous l'avons vu plus haut (notamment dans la Section 3.1.2), la majorité des personnes rencontrées vivaient d'importantes limitations personnelles (11 personnes sur 12). Dans plusieurs cas, elles avaient de la difficulté à se déplacer activement d'une manière autonome sur de longues distances et parfois même sur de courtes distances. Leurs problèmes de santé les empêchent aussi de pouvoir soulever des charges ou de conduire une voiture en sécurité, puis diminuent

---

<sup>15</sup> Voir (Denis et al., 2024).

d'une manière générale leur sentiment de sécurité, ce qu'elles ont précisé lorsqu'on leur a demandé le type de support dont elles auraient besoin lorsqu'il est question d'un service d'accompagnement-transport (voir la Figure 21 dans la Section 3.3.1). C'est aussi en partie pourquoi elles ont besoins d'accompagnement-transport pour aller faire l'épicerie (4 personnes sur 8), mais rappelons-nous qu'autant de personnes participantes ont besoin du service pour seulement se rendre à l'épicerie que de personnes rencontrées qui ont besoin de l'aspect *accompagnement* du service, pensons notamment pour transporter les paquets (4 vs 4).

Ces discussions sur les limitations à la mobilité des personnes âgées de La Matanie viennent aussi confirmer les résultats de notre revue de littérature précédente qui portait sur les besoins des personnes âgées en lien avec un service d'accompagnement-transport : le sentiment de sécurité y apparaissait comme étant un des principaux besoins psychologiques de ces personnes, puis plusieurs sources mettaient la lumière sur l'importance que les véhicules les transportant soient choisis en prenant en compte ces limitations à la mobilité (Denis et al., 2024, Section 3.3.1 et 3.6.4). Cet enjeu des caractéristiques que devrait avoir le véhicule utilisé pour transporter les personnes âgées est aussi ressorti dans nos rencontres (voir Section 3.3.5).

## 4.3 Des solutions à mettre de l'avant

La troisième tendance concerne justement les solutions pouvant être mises en place pour mieux répondre aux enjeux. Elles passent toutes par une bonifications des services et du soutien offert par les institutions publiques, ainsi que par une meilleure planification des services en prenant en compte les besoins des personnes les plus défavorisées.

Le service devrait avoir certaines caractéristique pour favoriser son adoption. D'une manière générale, il doit être fiable et sécurisant, dans le but de faciliter la vie aux personnes âgées (voir Section 3.3.1) : la personne bénévole devrait arriver à l'heure entendue, s'assurer que la personne usagère a eu le temps de sortir de son logement avant de repartir, lui offrir de l'aide pour embarquer dans le véhicule ou pour transporter les paquets, etc. La majorité des personnes rencontrées nous ont expliqué avoir besoin du service surtout pendant la journée (tant en semaine que la fin de semaine), peu le soir, sauf lors d'activités spéciales (voir Section 3.3.2). Une réservation dans un délais court (la veille de l'activité ou le jour même) permettrait d'augmenter les chances que la personne usagère soit disponible au moment choisi (en prenant en compte la météo par exemple) et aiderait à favoriser des activités plus spontanées (voir Section 3.3.6).

Les personnes rencontrées ont aussi identifiées plusieurs caractéristiques que devrait avoir le véhicule utilisé par le service (voir Section 3.3.5), puis sans surprise cela correspondait à nouveau à ce qui avait été identifié dans la littérature<sup>16</sup> : un véhicule confortable, où il est facile d'embarquer (pensons notamment aux personnes qui ont des problèmes d'équilibre et de

---

<sup>16</sup> Voir (Denis et al., 2024).

mobilité), sécuritaire et offrant suffisamment d'espace pour pouvoir entreposer les paquets au retour de l'épicerie.

La Matanie est un territoire marqué par un haut pourcentage des personnes âgées ayant un revenu faible et des difficultés financières (voir la section 1.3), puis l'enjeu de la tarification a été abordée par plusieurs personnes participantes qui ont majoritairement exprimées (plus ou moins directement) qu'elles aimeraient payer moins cher pour un tel service (voir la Section 3.4.5 sur une possible tarification différente). Alors que les ressources des organismes et les ressources individuelles des citoyens et citoyennes sont limitées, plusieurs solutions pourraient alléger ce fardeau. Ce serait le cas par exemple en favorisant les déplacements avec plusieurs personnes à bord d'un même véhicule, en les jumelant vers une destination commune (voir section 3.4.1); il serait aussi possible d'organiser des activités de groupe en fournissant le transport vers l'activité (voir section 3.4.2). Une telle approche pourrait permettre de diminuer le nombre de bénévoles ou de salariés nécessaires pour transporter le même nombre de personnes usagères, voire possiblement de diminuer la tarification pour ces dernières en permettant de diviser la facture entre plusieurs aînés : plusieurs personnes participantes nous ont dit ou ont laissé sous-entendre que cet enjeu était important (voir section 3.4.5).

Il ressort aussi de nos rencontres que pour bien répondre aux besoins des aînés, l'accompagnement est souvent tout aussi important que le transport en soit : le temps passé avec la personne bénévole représente une forme de socialisation appréciée par de nombreuses personnes usagères, puis cette présence accompagnatrice peut les sécuriser, les inciter à faire un déplacement qu'elles n'auraient pas osé faire sinon, puis ces accompagnatrices peuvent leur offrir de l'aide pendant l'activité pour pallier à leurs limitations (voir les sections 3.3.1 et 3.4.3).

## **4.4 Utilisation des résultats obtenus**

Nous espérons que les résultats de nos entretiens semi-dirigés auront deux conséquences principales. Premièrement, ces données seront utilisées directement dans le cadre du projet de recherche-action pour créer de nouveaux services d'accompagnement-transport dans la région de La Matanie. Il est toujours important de bien comprendre les besoins des usagers et usagères potentielles pour parvenir à optimiser la planification des services, puis nos rencontres vont avoir permis de mettre en lumière certains angles morts, mais aussi de suggérer des solutions innovantes.

Deuxièmement, nos résultats pourraient influencer l'orientation des futures politiques publiques au Québec. Il serait possible, notamment, de partir des tendances mises en lumière pour repenser le soutien financier que l'État ou les organismes publiques offrent directement aux personnes âgées pour les aider à continuer de vivre dans leur logement historique, mais aussi le soutien aux différentes organisations locales (ex : la MRC) ou non-gouvernementales (ex : les CAB) qui offrent des services pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées, tout en favorisant la vivacité économique et démocratique de ces milieux.



## 5 Conclusion

Nos entretiens semi-dirigés avec 12 personnes âgées vivant en Matanie nous permettent de mieux comprendre ce que vivent ces personnes et les défis qui pointent à l’horizon pour cette région du Québec.

### 5.1 L’enjeu du vieillissement de la population

Le vieillissement de la population est un phénomène touchant déjà le Québec (Institut de la statistique du Québec, 2023b) et qui risque d’avoir d’importantes conséquences à l’avenir (fiscalité, économie, qualité de vie, politiques publiques, etc.). Néanmoins, c’est aussi un phénomène mondial qui va perdurer pendant de nombreuses décennies. Comme ailleurs dans le monde, le Québec devra relever plusieurs défis. Les choix qui seront faits aujourd’hui auront des conséquences sur la façon de vivre des prochaines générations (Assemblée générale des Nations Unies, 2023).

La région administrative du Bas-Saint-Laurent étant une des régions les plus vieillissantes au Québec, mieux répondre aux besoins des personnes âgées deviendra un défi incontournable dans les prochaines années. Bien que 70% de la population de la MRC de La Matanie réside en milieu urbain et périurbain dans la ville de Matane (le centre urbain régional), le territoire de la MRC est très majoritairement rural et de nombreuses personnes âgées y vivent (MRC de La Matanie, 2023a) : il deviendra essentiel de mieux répondre aux besoins de ces personnes si on veut qu’elles puissent continuer de vivre dans leur domicile<sup>17</sup> et chez soi<sup>18</sup>, d’une manière autonome. Un service d’accompagnement-transport apparaît alors comme étant une solution bien adaptée pour relever ce défi (Beauséjour et al., 2018; Hanson & Goudreau, 2019; Lutz, 2014; Toufiq, 2007).

En tant qu’usagers et usagères potentielles, il est important d’identifier et de bien comprendre les besoins des personnes âgées avant de déployer un nouveau service les ciblant.

### 5.2 Les limites de notre démarche

Les entretiens semi-dirigés nous ont permis de confirmer plusieurs éléments d’analyse qui étaient ressortis lors de la première revue de littérature sur les besoins des personnes âgées en

---

<sup>17</sup> Dans le cadre de la démarche Bien vieillir chez soi, le terme *domicile* est défini comme étant « un lieu de résidence privé (propriété, logement, RPA ou autres résidences pour personnes âgées autonomes ou semi-autonomes) » (Bien vieillir chez soi, 2023).

<sup>18</sup> Dans le cadre de la démarche Bien vieillir chez soi, l’expression *vieillir chez soi* est définie comme étant « la capacité des personnes âgées à vivre dans leurs propres logement et communauté en toute sécurité, de façon autonome et confortablement, indépendamment de l’âge, du revenu ou du niveau de capacités intrinsèques » (Bien vieillir chez soi, 2023). Cette définition provient du *Rapport mondial sur le vieillissement et la santé* (Organisation mondiale de la santé, 2016, p. 42).

lien avec un service d'accompagnement-transport<sup>19</sup>. Ce fut aussi l'occasion de bien comprendre les besoins des personnes âgées spécifiquement dans le contexte de La Matanie, ainsi que de confirmer les résultats de l'excellent travail de réflexion à ce sujet qui avait déjà été entamé par le passé par la MRC et les municipalités faisant partie du territoire.

Néanmoins, quelques limitations doivent aussi être prises en compte pour bien évaluer la pertinence de cette forme de cueillette d'information par entretiens semi-dirigés. Premièrement, notre échantillon statistique était plutôt limité (12 personnes participantes), puis toutes les questions n'ont pas été abordées lors de toutes les rencontres pour différentes raisons. Conséquemment, nous pouvons nous inspirer des résultats, mais il est périlleux de généraliser à partir de ceux-ci.

Deuxièmement, bien que nos critères de recrutement visassent à assurer une grande diversité chez les participants et les participantes, nous n'avons pu rencontrer qu'un seul homme. Nous pouvons penser que certains sujets discutés auraient pu être différents si l'échantillon avait été plus égalitaire. Il y a aussi, d'une manière évidente, un déficit de représentativité de la gent masculine dans les réponses.

Finalement, la durée des entretiens est un élément qui mérite d'être pris en compte. La longueur du questionnaire a fait en sorte que les entretiens se sont parfois prolongés et menaçaient de dépasser les 60 minutes, nous obligeant à traiter plus rapidement certains enjeux vers la fin des rencontres. Aussi, quelques personnes participantes ont commencé à être fatiguées à la fin des entrevues, puis nous avons dû en arrêter une entrevue avant d'avoir abordé toutes les questions. Néanmoins, la majorité des personnes rencontrées étaient satisfaites de l'expérience et très heureuses d'avoir eu l'occasion de s'exprimer sur l'avenir de la mobilité des aînés dans leur région.

### **5.3 Autonomie et contexte individuel**

Finalement, bien que les besoins et préférences identifiées lors des rencontres soient généralement partagées entre tous et toutes, les personnes âgées ne vivent pas toujours les mêmes choses, car les contextes peuvent être très différents : entre une personne vivant en milieu rural ou urbain, entre une personne vivant maintenant en résidence et une personne continuant de vivre dans son logement historique, entre une personne étant affectée par plusieurs types de limitations et une autre n'en ayant aucune, entre une personne ayant beaucoup de ressources et une autre personne en ayant peu, puis chaque personne ne conçoit pas le bonheur ou l'autonomie de la même façon. Les services qui sont mis en place devraient cibler les personnes qui en ont le plus besoin et de la manière la plus efficiente possible. Les résultats de nos entretiens permettent d'imaginer à quoi pourrait ressembler un service optimal

---

<sup>19</sup> Voir (Denis et al., 2024).

dans un milieu régional : l'enjeu ensuite sera de le mettre en place et de le financer d'une manière efficace pour assurer sa pérennité.

## Références

Amigo Express. (s. d.). *Covoiturage pour le Québec, le Canada et les États-Unis–AmigoExpress*. Consulté 27 octobre 2023, à l'adresse <https://www.amigoexpress.com/faq/#d>

Amigo Express. (2023, octobre 27). *Covoitages de Matane vers Rimouski* | AmigoExpress. <https://www.amigoexpress.com/covoitages/matane-vers-rimouski/qc>

Assemblée générale des Nations Unies. (2023). *Situation sociale dans le monde en 2023 : Ne laisser personne de côté dans un monde vieillissant–Note du Secrétariat (A/78/157)*. 78e session. <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N23/203/16/PDF/N2320316.pdf?OpenElement>

Bayne, A., Siegfried, A., Beck, L. F., & Freund, K. (2021). Barriers and facilitators of older adults' use of ride share services. *Journal of Transport & Health*, 21, 101055. <https://doi.org/10.1016/j.jth.2021.101055>

Beauséjour, A., Bourgault-Brunelle, G., Cooper, D., Langlois, V.-G., Hamel, G., Leduc-Mathieu, C., Boucher, J., & Caron, J. B. (2018). *Projet d'étude de marché et de développement de modèles d'affaires pour des services de transport-accompagnement pour les personnes âgées* (p. 158). Table de concertation des personnes âgées du Témiscamingue. [https://creneupaapa.uqam.ca/wp-content/uploads/2019/05/Rapport-final-10\\_TransportAccompagnement.pdf](https://creneupaapa.uqam.ca/wp-content/uploads/2019/05/Rapport-final-10_TransportAccompagnement.pdf)

Bien vieillir chez soi. (2023, avril). *Programmation de recherche-action–Bien vieillir chez soi*. [https://www.crdbsl.org/images/Upload/documentation/bien\\_vieillir\\_chez\\_soi/programmation-bvcs-web.pdf](https://www.crdbsl.org/images/Upload/documentation/bien_vieillir_chez_soi/programmation-bvcs-web.pdf)

Broderick, A. (2018). *The Future of Rural Transportation and Mobility for Older Adults : Current Trends and Future Directions in Technology-enabled Solutions*. Banatao Institute. [https://www.giaging.org/documents/180424\\_CITRIS\\_rural\\_mobility\\_paper\\_F.pdf](https://www.giaging.org/documents/180424_CITRIS_rural_mobility_paper_F.pdf)

Centre d'action bénévole Cormoran (Kamouraska). (2023a). *Accompagnement transport* | Centre d'action bénévole du Kamouraska. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-kamouraska/accompagnement-transport>

Centre d'action bénévole Cormoran (Kamouraska). (2023b). *Visite amicale* | Centre d'action bénévole du Kamouraska. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-kamouraska/visite-amicale>

Centre d'action bénévole de La Matanie. (2023a). *Accompagnement transport* | Centre d'action bénévole de La Matanie. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-la-matanie/accompagnement-transport>

Centre d'action bénévole de La Matanie. (2023b). *Grille tarifaire du CAB de La Matanie* [Jeu de données].

Centre d'action bénévole de La Matanie. (2023c). *Rapport d'activités 2022-2023.pdf* (p. 19). Centre d'action bénévole de La Matanie.

Centre d'action bénévole de La Matanie. (2023d). *Visite amicale* | Centre d'action bénévole de La Matanie. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-la-matanie/visite-amicale>

Centre d'action bénévole de la Mitis. (2023a). *Accompagnement transport* | Centre d'action bénévole de La Mitis. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-la-mitis/accompagnement-transport>

Centre d'action bénévole de la Mitis. (2023b). *Activités communautaires* | Centre d'action bénévole de La Mitis. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-la-mitis/activites-communautaires>

Centre d'action bénévole de la Mitis. (2023c). *Visite amicale* | Centre d'action bénévole de La Mitis. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-la-mitis/visite-amicale>

Centre d'action bénévole de la Vallée de la Matapédia. (2023a). *Accompagnement transport* | Centre d'action bénévole de La Matapédia. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-la-matapedia/accompagnement-transport>

Centre d'action bénévole de la Vallée de la Matapédia. (2023b). *Visites amicales & Aide à la marche* | Centre d'action bénévole de La Matapédia. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-la-matapedia/visites-amicales-aide-la-marche>

Centre d'action bénévole de Les Basques. (2023a). *Accompagnement transport* | Centre d'action bénévole des Basques. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-les-basques/accompagnement-transport>

Centre d'action bénévole de Les Basques. (2023b). *Visite amicale* | Centre d'action bénévole des Basques. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-les-basques/visite-amicale>

Centre d'action bénévole de Rimouski-Neigette. (2023a). *Accompagnement transport* | Centre d'action bénévole du Kamouraska. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-rimouski-neigette/accompagnement-transport>

Centre d'action bénévole de Rimouski-Neigette. (2023b). *Visite amicale* | Centre d'action bénévole du Kamouraska. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-rimouski-neigette/visite-amicale>

Centre d'action bénévole des Seigneuries (Rivière-du-Loup). (2023a). *Accompagnement transport* | Centre d'action bénévole de Rivière-du-Loup. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-riviere-du-loup/accompagnement-transport>

Centre d'action bénévole des Seigneuries (Rivière-du-Loup). (2023b). *Visite amicale* | Centre d'action bénévole de Rivière-du-Loup. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-riviere-du-loup/visite-amicale>

Centre d'action bénévole Région Témis (Témiscouata). (2023a). *Accompagnement transport* | Centre d'action bénévole du Témiscouata. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-temiscouata/accompagnement-transport>

Centre d'action bénévole Région Témis (Témiscouata). (2023b). *Activités communautaires* | Centre d'action bénévole du Témiscouata. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-temiscouata/activites-communautaires-0>

Centre d'action bénévole Région Témis (Témiscouata). (2023c). *Visite amicale* | Centre d'action bénévole du Témiscouata. <https://www.actionbenevolebsl.org/cab-temiscouata/visite-amicale>

Centre intégré de santé et de services sociaux du Bas-Saint-Laurent. (s. d.). *Programme d'aide financière aux usagers pour les déplacements de 200 km et plus*. CISSS du Bas-Saint-Laurent. Consulté 18 octobre 2023, à l'adresse <https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/soins-services/soins-services-pour-tous/autres-services/programme-d-aide-financiere-aux-usagers-pour-les-deplacements-de-200-km-plus>

CISSS du Bas-Saint-Laurent. (2019, juillet 3). *Portrait des personnes âgées de La Matanie*. <https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/vivre-en-sante/etat-de-sante-de-la-population/portrait-des-aines-par-reseau-local-de-services>

Commission des transports du Québec. (s. d.). *Tarifs de transport rémunéré de personnes par automobile—Commission des transports du Québec*. Consulté 26 octobre 2023, à l'adresse <https://www.ctq.gouv.qc.ca/transport-remunere-de-personnes-par-automobile/tarifs-de-transport-remunere-de-personnes-par-automobile/>

Cui, J., Loo, B. P. Y., & Lin, D. (2017). Travel behaviour and mobility needs of older adults in an ageing and car-dependent society. *International Journal of Urban Sciences*, 21(2), 109-128. <https://doi.org/10.1080/12265934.2016.1262785>

Décision 2014 QCCTQ 2714 (2014). <https://www.pes.ctq.gouv.qc.ca/pes2/gestiondoc/consulterdecision.action?decision=68850>

Denis, J.-N., & Langlois, S. (2024, septembre 9). *Discussion entre Jean-Nicolas Denis et une représentante du CAB de La Matanie* [Discussion en vidéoconférence sur Teams].

Denis, J.-N., & Représentant de la direction de l'entreprise Taxi Matane inc. (2023, octobre 27). *Discussion entre Jean-Nicolas Denis et un représentant de la direction de l'entreprise Taxi Matane inc.* [Appel téléphonique].

Denis, J.-N., Villeneuve, D., Mayrand, J., & Deschênes, S. (2024). *Revue de littérature sur les besoins des personnes âgées en lien avec un service d'accompagnement-transport*. Université Laval. <http://hdl.handle.net/20.500.11794/137763>

Éditeur officiel du Québec. (2020). *Règlement sur le contrat convenant du prix d'une course avec un client*. *Gazette officielle du Québec*.

Fédération des Centres d'action bénévole du Québec. (2014). *L'accompagnement-transport bénévole—Caneva pour l'établissement d'une politique* (p. 12).

Freund, K., Bayne, A., Beck, L., Siegfried, A., Warren, J., Nadel, T., & Natarajan, A. (2020). Characteristics of ride share services for older adults in the United States. *Journal of Safety Research*, 72, 9-19. <https://doi.org/10.1016/j.jsr.2019.12.008>

Gélinas, G. (2018, février 27). *La fin d'un taxi bien spécial*. Le Soleil. <https://www.lesoleil.com/2018/02/27/la-fin-dun-taxi-bien-special-62b9e9c0e26b327f4588575f6db16c4d/>

Giovanni, A. (2022, novembre 12). *Encourager les déplacements des aînés*. Le Devoir. <https://www.ledevoir.com/societe/transports-urbanisme/770124/mobilaines-encourager-les-deplacements-des-aines>

Gouvernement du Canada, E. et D. social. (2020, décembre 18). *Taux de participation au Supplément de revenu garanti: Résultats des données fiscales et administratives du programme* [Résultats de programmes]. <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/services/pension/rapports/taux-participation-sv.html>

Gouvernement du Québec, M. des T. et de la M. durable. (2021, janvier 1). *Redevance pour le transport rémunéré de personnes par automobile—Transports et Mobilité durable Québec*. <https://www.transports.gouv.qc.ca/fr/entreprises-partenaires/trpa/redevance/Pages/redevance.aspx>

Gouvernement du Québec, Ministère de la Famille et des Aînés, & Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2012). *Politique et plan d'action—Vieillir et vivre ensemble—Chez soi, dans sa communauté, au Québec*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/ainee/F-5234-MSSS.pdf>

Hanson, T. R., & Goudreau, M. (2019). Developing Transportation Engineering and Planning Metrics for Rural Volunteer Driver Programs. *Transportation Research Record*, 2673(10), 852-861. <https://doi.org/10.1177/0361198118821377>

Institut de la statistique du Québec. (2022a). *Population projetée selon le groupe d'âge, scénario Référence A2022, 2021-2041* [Jeu de données]. <https://statistique.quebec.ca/fr/document/projections-de-population-municipalites-500-habitants-et-plus>

Institut de la statistique du Québec. (2022b). *Population selon l'âge et le sexe, scénario Référence A2022, MRC du Québec, 2021-2041* [Jeu de données]. <https://statistique.quebec.ca/fr/document/projections-de-population-mrc-municipalites-regionales-de-comte>

Institut de la statistique du Québec. (2022c). *Population selon le groupe d'âge et le sexe, scénario Référence A2022, 17 régions administratives du Québec, 2021-2041* [Jeu de données]. <https://statistique.quebec.ca/fr/document/projections-de-population-regions-administratives-et-regions-metropolitaines-rmr>

Institut de la statistique du Québec. (2023a). *Estimations de la population des MRC selon le groupe d'âge et le sexe, âge médian et âge moyen, Québec, 1<sup>er</sup> juillet 1996 à 2022* [Jeu de données].



<https://statistique.quebec.ca/fr/document/population-et-structure-par-age-et-sexe-municipalites-regionales-de-comte-mrc>

Institut de la statistique du Québec. (2023b). *Portrait des personnes âgées au Québec* (p. 269). <https://statistique.quebec.ca/fr/fichier/portrait-personnes-ainees-quebec.pdf>

Institut de la statistique du Québec. (2023c, février 23). *Revenu d'emploi médian<sup>1</sup>, selon le groupe d'âge, MRC<sup>2</sup> et ensemble du Québec, 2002-2021*. Institut de la statistique du Québec. <https://statistique.quebec.ca/fr/produit/tableau/revenu-emploi-median-selon-le-groupe-dage-mrc-et-ensemble-du-quebec>

Institut de la statistique du Québec. (2023d, mai 18). *Portrait des personnes âgées au Québec—Faits saillants*. Institut de la Statistique du Québec. <https://statistique.quebec.ca/fr/document/portrait-personnes-ainees-quebec/publication/portrait-personnes-ainees-quebec-faits-saillants>

Lebel, A. (2024, mai 17). *Une nouvelle plateforme de covoiturage bas-laurentienne verra le jour*. infodimanche.com. <https://www.infodimanche.com/actualites/actualite/611560/une-nouvelle-plateforme-de-covoiturage-bas-laurentienne-verra-le-jour>

LégisQuébec. (2024, mai 1). *Règlement sur le transport rémunéré de personnes par automobile—Article 81*. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/T-11.2,%20r.%204%20/#se:81>

Lord, S., Negron-Poblete, P., & Després, M. (2018). Vieillir chez soi dans la diversité des formes urbaines et rurales du Québec, Canada: Une exploration des enjeux d'aménagement des territoires vus par leurs habitants. *Retraite et société*, N° 76(1), 43-66. <https://doi.org/10.3917/rs1.076.0043>

Lutz, H. (2014). *Transportation Solutions for Rural Seniors—A Literature Review*. Nelson CARES Society. <https://kootenayseniors.ca/wp-content/uploads/2015/01/Transportation-Solutions-for-Rural-Seniors-Lutz-2014.pdf>

Moez, L., & Garon, S. (2018). *Le « vieillir chez-soi » : Cerner le concept, ses dimensions, ses liens avec le programme Municipalité amie des aînés et la profession du travail social* [Université de Sherbrooke]. [https://madaquebec.com/wp-content/uploads/2019/03/VERSION\\_FINALE\\_LeilaMoez.pdf](https://madaquebec.com/wp-content/uploads/2019/03/VERSION_FINALE_LeilaMoez.pdf)

MRC de La Matanie. (2015). *WebCovoitureur—Outil de covoiturage en ligne dans La Matanie (Fiche d'information)*. [https://matanie.webcovoitureur.com/files/fiches\\_information\\_covoiturage.pdf](https://matanie.webcovoitureur.com/files/fiches_information_covoiturage.pdf)

MRC de La Matanie. (2017). *Schéma d'aménagement et de développement—2e génération—Mise à jour 2017* (p. 357) [Schéma d'aménagement et de développement (SAD)]. MRC de La Matanie. [https://www.mrcdematane.qc.ca/images/Upload/Services/Amenagement\\_territoire/sad.pdf](https://www.mrcdematane.qc.ca/images/Upload/Services/Amenagement_territoire/sad.pdf)

MRC de La Matanie. (2019). *La Matanie—2030—Énoncé de vision stratégique*. [https://www.mrcdematane.qc.ca/images/Upload/Services/Amenagement\\_territoire/mrc-matanie-evs-doc-final-11-low-simple.pdf](https://www.mrcdematane.qc.ca/images/Upload/Services/Amenagement_territoire/mrc-matanie-evs-doc-final-11-low-simple.pdf)

MRC de La Matanie. (2021). *Carte des points d'arrêts du service Transport La Matanie* [Carte]. [https://www.mrcdematane.qc.ca/images/Upload/Services/Transport\\_collectif/202102\\_Arrets\\_du\\_TLM.pdf](https://www.mrcdematane.qc.ca/images/Upload/Services/Transport_collectif/202102_Arrets_du_TLM.pdf)

MRC de La Matanie. (2023a). *Plan régional des milieux humides et hydriques*. [https://www.mrcdematane.qc.ca/images/Upload/Services/Gestion\\_eau/mrc-matanie-prmhh-web-2\\_reduit.pdf](https://www.mrcdematane.qc.ca/images/Upload/Services/Gestion_eau/mrc-matanie-prmhh-web-2_reduit.pdf)

MRC de La Matanie. (2023b). *Transport collectif—MRC de La Matanie* [Page d'information]. [https://www.mrcdematane.qc.ca/services\\_transport\\_collectif.html#ancr2](https://www.mrcdematane.qc.ca/services_transport_collectif.html#ancr2)

MRC de La Matanie. (2023c, octobre 23). *Transport collectif—MRC de La Matanie* [Page d'information, mise à jour]. [https://www.mrcdematane.qc.ca/services\\_transport\\_collectif.html](https://www.mrcdematane.qc.ca/services_transport_collectif.html)

MRC de La Matanie, & Cube noir. (2023). *Guide citoyen—2024-2026*. [https://www.mrcdematane.qc.ca/images/Upload/Accueil/Guide\\_du\\_citoyen\\_-\\_MRC\\_DE\\_LA\\_MATANIE.pdf](https://www.mrcdematane.qc.ca/images/Upload/Accueil/Guide_du_citoyen_-_MRC_DE_LA_MATANIE.pdf)

MRC de La Matanie, & Membres du Comité de pilotage de la recherche-action. (2024, septembre 5). *Discussion entre les membres du Comité de pilotage à propos du service de Transport collectif et adapté de la MRC de La Matanie*. [Discussion en personne et par vidéoconférence].

Office québécois de la langue française. (2019). *Téléphone cellulaire*. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8393991/telephone-cellulaire>

Office québécois de la langue française. (2021). *Téléphone intelligent*. <https://vitrinelinguistique.oqlf.gouv.qc.ca/fiche-gdt/fiche/8360216/telephone-intelligent>

Open Street Map. (s. d.). *OpenStreetMap*. Consulté 15 février 2024, à l'adresse <https://openstreetmap.maps.arcgis.com/home/index.html>

Organisation mondiale de la santé. (2016). *Rapport mondial sur le vieillissement et la santé* (p. 296). Nations Unies. [https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/206556/9789240694842\\_fre.pdf?sequence=1](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/206556/9789240694842_fre.pdf?sequence=1)

Orléans Express Kéolis. (2023, octobre 27). *Sélectionnez un aller* | Orléans Express. <https://www.orleansexpress.com/fr/selectionnez-aller/>

Poirel, M. (2021). Mobilité des personnes âgées dans les territoires ruraux : Quelles perspectives en France ? *Trayectorias Humanas Trascontinentales*, 12, Article 12. <https://doi.org/10.25965/trahs.4190>

Politique de déplacement des usagers (DL-PO-002) (2023). [https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/sites/default/files/fichier/dl-po-002\\_politique\\_deplacement\\_des\\_usagers\\_adoptee\\_2023-08-14.pdf](https://www.cisss-bsl.gouv.qc.ca/sites/default/files/fichier/dl-po-002_politique_deplacement_des_usagers_adoptee_2023-08-14.pdf)

Relais Santé Matane. (s. d.). *À propos—Centre communautaire pour aînés Relais Santé Matane*. Consulté 30 octobre 2023, à l'adresse <http://www.relaissantematane.org/a-propos.html>

Satariano, W. A., Guralnik, J. M., Jackson, R. J., Marottoli, R. A., Phelan, E. A., & Prohaska, T. R. (2012). Mobility and Aging : New Directions for Public Health Action. *American Journal of Public Health*, 102(8), 1508-1515. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2011.300631>

Statistique Canada. (2013, septembre 9). *Classification de constructions résidentielles—1—Maison individuelle non attenante*. [https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD\\_f.pl?Function=getVD&TVD=144257&CVD=144258&CPV=1&CST=14082013&CLV=2&MLV=2](https://www23.statcan.gc.ca/imdb/p3VD_f.pl?Function=getVD&TVD=144257&CVD=144258&CPV=1&CST=14082013&CLV=2&MLV=2)

Statistique Canada. (2023, février 1). *Tableau de profil, Profil du recensement, Recensement de la population de 2021—La Matanie, Municipalité régionale de comté (MRC), Québec [Division de recensement]*. <https://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2021/dp-pd/prof/index.cfm?Lang=F>

Table de concertation des aînés de l'île de Montréal. (2018). *Colloque sur la mobilité des aînés : Document synthèse*. <http://tcaim.org/wp-content/uploads/2018/04/Synthese colloque interactif.pdf>

Toufiq, S. (2007). *Les transformations des pratiques bénévoles auprès des personnes âgées vivant à domicile : Le cas de l'accompagnement transport en Montérégie* [Maîtrise travail social, Université du Québec à Montréal]. <https://archipel.uqam.ca/4772/1/M9924.pdf>

Tremblay, M.-F. (2023, octobre 18). *Nouveau service de transport au Bas-Saint-Laurent dès 2025*. Radio-Canada; Radio-Canada.ca. <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/2019082/transport-commun-mrc-bas-st-laurent-regie>

Vincent, D.-A. (2023, octobre 23). Transports La Matanie | Terminé les trajets les soirs et le dimanche. *MonMatane*. <https://monmatane.com/transports-la-matanie-termine-les-trajets-les-soirs-et-le-dimanche/>

Vivre en Ville. (s.d.). *Déplacements actifs*. Consulté 19 juin 2024, à l'adresse <https://vivreenville.org/thematiques/deplacements-actifs.aspx>

WebCovoitureur. (s.d.). *WebCovoitureur—Outil de covoiturage en ligne et gratuit*. Consulté 28 juillet 2023, à l'adresse <http://matanie.webcovoitureur.com/>

## Annexe 1 – Description des services des Centres d'action bénévole du Bas-Saint-Laurent

**Centre d'action bénévole de La Matanie :** Offre un service d'accompagnement-transport pour rejoindre un établissement médical ou des services sociaux, ainsi que pour aller faire des commissions (nommé dans les deux cas *Accompagnement transport*) (Centre d'action bénévole de La Matanie, 2023a). Des bénévoles peuvent aussi aller visiter et discuter avec des personnes vivant seules et pouvant souffrir de solitude (nommé *Visite amicale*) (Centre d'action bénévole de La Matanie, 2023d).

**Centre d'action bénévole Vallée de la Matapédia :** Offre un service d'accompagnement-transport pour rejoindre un établissement médical ou des services sociaux (nommé *Accompagnement transport médical*) et d'accompagnement-transport pour aller faire des commissions (nommé *Accompagnement transport social*) (Centre d'action bénévole de la Vallée de la Matapédia, 2023a), ainsi que de l'accompagnement loisir pour réaliser des activités de divertissement (nommé *Visites amicales*) et de l'accompagnement pour les déplacements actifs (nommé *Aide à la marche*) (Centre d'action bénévole de la Vallée de la Matapédia, 2023b).

**Centre d'action bénévole de la Mitis :** Offre un service d'accompagnement-transport médical et d'accompagnement transport pour les commissions (nommé *Accompagnement Transport*), mais la priorité est donnée aux rendez-vous médicaux (Centre d'action bénévole de la Mitis, 2023a). Dans la Mitis, une intervenante communautaire organise aussi des activités communautaires (nommé *Activités communautaires*) visant à stimuler et à briser l'isolement des personnes âgées (Centre d'action bénévole de la Mitis, 2023b), puis des bénévoles peuvent aller visiter et discuter avec des personnes vivant seules et pouvant souffrir de solitude (nommé *Visite amicale*) (Centre d'action bénévole de la Mitis, 2023c).

**Centre d'action bénévole de Cormoran (Kamouraska) :** Offre un service d'accompagnement-transport pour rejoindre un établissement médical ou des services sociaux (nommé *Accompagnement transport*) et d'accompagnement-transport pour aller faire des commissions (nommé *Accompagnement transport social*) (Centre d'action bénévole Cormoran (Kamouraska), 2023a). Des bénévoles peuvent aussi aller visiter et discuter avec des personnes vivant seules et pouvant souffrir de solitude (nommé *Visite amicale*) (Centre d'action bénévole Cormoran (Kamouraska), 2023b).

**Centre d'action bénévole des Seigneuries (Rivière-du-Loup) :** Offre un service d'accompagnement-transport pour rejoindre un établissement médical ou des services sociaux (nommé *Accompagnement transport*) (Centre d'action bénévole des Seigneuries (Rivière-du-Loup), 2023a). Des bénévoles peuvent aussi aller visiter et discuter avec des personnes vivant seules et pouvant souffrir de solitude (nommé *Visite amicale*) (Centre d'action bénévole des Seigneuries (Rivière-du-Loup), 2023b).

**Centre d'action bénévole de Les Basques :** Offre un service d'accompagnement-transport médical et d'accompagnement transport pour les commissions (nommé *Accompagnement Transport*), mais la priorité est donnée aux rendez-vous médicaux (Centre d'action bénévole de

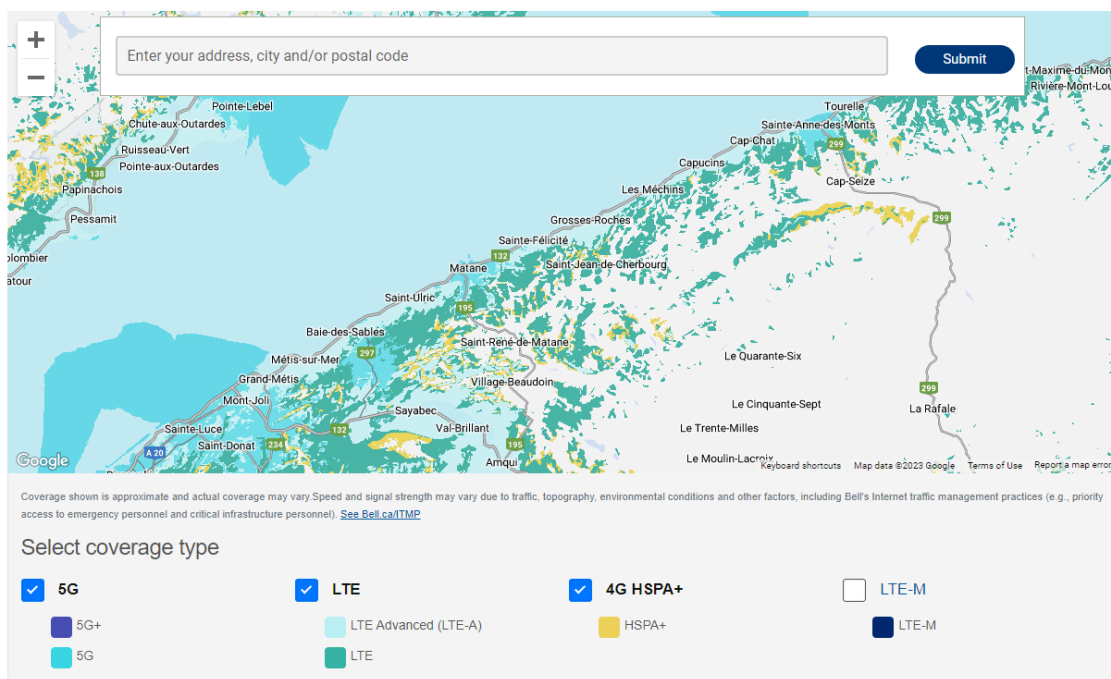
Les Basques, 2023a). Des bénévoles peuvent aussi aller visiter et discuter avec des personnes vivant seules et pouvant souffrir de solitude (nommé *Visite amicale*) (Centre d'action bénévole de Les Basques, 2023b).

**Centre d'action bénévole Région Témis (Témiscouata) :** Offre un service d'accompagnement-transport pour rejoindre un établissement médical ou des services sociaux (nommé *Accompagnement transport*) (Centre d'action bénévole Région Témis (Témiscouata), 2023a). Dans le Témiscouata, un groupe de personnes bénévoles organise aussi des activités communautaires (nommé *Activités communautaires*) visant à stimuler et à briser l'isolement des personnes âgées (Centre d'action bénévole Région Témis (Témiscouata), 2023b). Des bénévoles peuvent aussi aller visiter et discuter avec des personnes vivant seules et pouvant souffrir de solitude (nommé *Visite amicale*) (Centre d'action bénévole Région Témis (Témiscouata), 2023c).

**Centre d'action bénévole de Rimouski-Neigette :** Offre un service d'accompagnement-transport médical et d'accompagnement transport pour les commissions (nommé *Accompagnement Transport*), mais la priorité est donnée aux rendez-vous médicaux (Centre d'action bénévole de Rimouski-Neigette, 2023a). Des bénévoles peuvent aussi aller visiter et discuter avec des personnes vivant seules et pouvant souffrir de solitude (nommé *Visite amicale*) (Centre d'action bénévole de Rimouski-Neigette, 2023b).

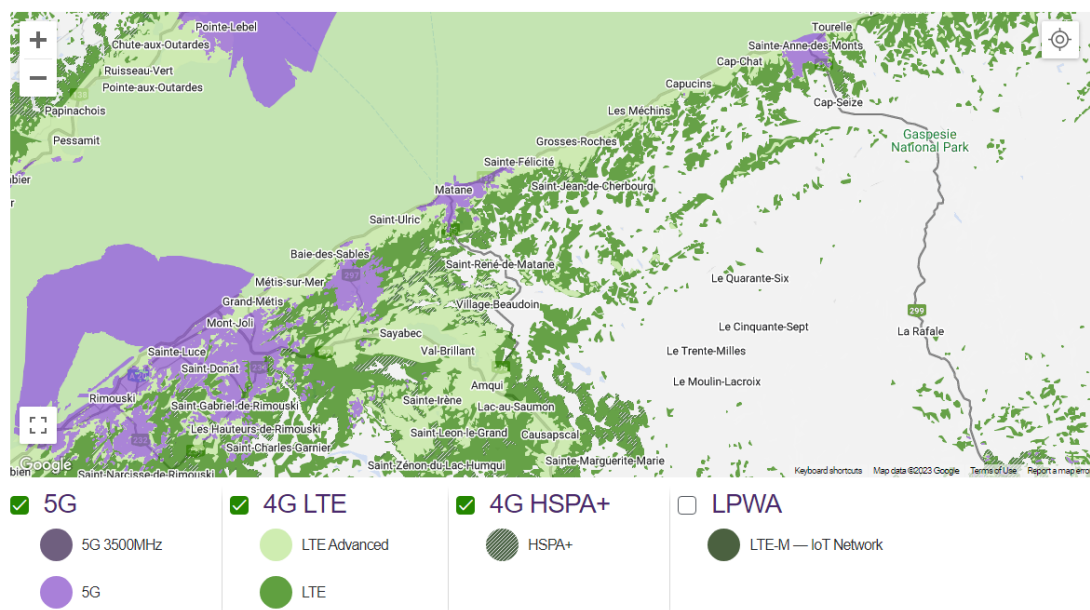
## Annexe 2 – Cartes des couvertures cellulaires

Carte 12 Couverture du réseau cellulaire de Bell



Source : Bell, URL : [https://www.bell.ca/Mobilite/Le\\_reseau\\_coverage](https://www.bell.ca/Mobilite/Le_reseau_coverage)

Carte 13 Couverture du réseau cellulaire de Telus



Source : Telus, URL : <https://www.telus.com/fr/mobility/network/coverage-map>



Source : Virgin, URL : <https://www.virginplus.ca/fr/support/coverage-maps.html>



## Annexe 3 – Attraites touristiques

**Tableau 5** Liste des principaux attraits touristiques sur le territoire de la MRC de La Matanie, par municipalité

Attraites touristiques	Catégorie d'attrait	Municipalité
Club Quad de la Matanie	Plein air et aventure	Ensemble du territoire
Club Les Amoureux de la motoneige	Plein air et aventure	Ensemble du territoire
Association des chasseurs et pêcheurs de La Matanie	Plein air et aventure	Matane
Centre d'art Le Barachois	Plein air et aventure	Matane
Terrain de golf de Matane	Plein air et aventure	Matane
Destination Haute-Mer	Plein air et aventure	Matane
Quai Vieux-Port (Pêche)	Plein air et aventure	Matane
Centre d'observation de la montée du saumon	Plein air et aventure	Matane
Quai (Terminal maritime)	Promenade et évasion	Matane
Marina de Matane (Rampe de mise à l'eau)	Plein air et aventure	Matane
Parc des Îles	Plein air et aventure	Matane
Sentiers de l'Igloo	Plein air et aventure	Matane
Société de gestion de la rivière Matane	Plein air et aventure	Matane
Société de guides au saumon	Plein air et aventure	Matane
Centre de ski Mont-Castor	Plein air et aventure	Matane
Carrefour nature de La Matanie	Promenade et évasion	Matane
Labyrinthe du Cégep de Matane	Promenade et évasion	Matane
Les Jardins de Doris	Promenade et évasion	Matane
Oblivio spa	Promenade et évasion	Matane
Promenade des Capitaines	Promenade et évasion	Matane
Accès route bleue du sud de l'estuaire (4 accès)	Promenade et évasion	Matane
Sentier Défi Santé du Cégep de Matane	Promenade et évasion	Matane
Camping Rivière Matane	Promenade et évasion	Matane
Camping Parc Sirois La Baleine	Promenade et évasion	Matane
Boulangerie le Blé d'Or	Agrotourisme et saveurs locales	Matane
Boulangerie-Épicerie Toujours Dimanche	Agrotourisme et saveurs locales	Matane

Ferme des Érables	Agrotourisme et saveurs locales	Matane
Les Biquettes de la coulée	Agrotourisme et saveurs locales	Matane
Les potagers Mycobio	Agrotourisme et saveurs locales	Matane
Les Jardins de l'Orme	Agrotourisme et saveurs locales	Matane
La Fabrique	Agrotourisme et saveurs locales	Matane
Fumoirs Raoul Roux Ltée	Agrotourisme et saveurs locales	Matane
Les Pêcheries Bertrand Desbois	Agrotourisme et saveurs locales	Matane
Poissonnerie du Phare Ouest	Agrotourisme et saveurs locales	Matane
Poissonnerie Matanaise	Agrotourisme et saveurs locales	Matane
Centre d'artistes Espace F	Art, culture et patrimoine	Matane
Circuit patrimonial de Matane	Art, culture et patrimoine	Matane
Phare - Musée maritime de Matane	Art, culture et patrimoine	Matane
Société d'histoire et de généalogie de Matane	Art, culture et patrimoine	Matane
Bahut de La Matanie	Art, culture et patrimoine	Matane
Boutique de produits locaux Am'art	Art, culture et patrimoine	Matane
Cl-Art-Rence Bouffard	Art, culture et patrimoine	Matane
Boutique souvenirs Parc Sirois La Baleine	Art, culture et patrimoine	Matane
Créations Joséphine	Art, culture et patrimoine	Matane
Boutique Les Passions Créatives	Art, culture et patrimoine	Matane
Club de ski de fond de Baie-des-Sables (ski de fond et raquette)	Plein air et aventure	Baie-des-Sables
Sentier des Rosiers	Promenade et évasion	Baie-des-Sables
Quai de Baie-des-Sables	Promenade et évasion	Baie-des-Sables
Fromagerie du Littoral	Agrotourisme et saveurs locales	Baie-des-Sables
Les Serres René Santerre	Agrotourisme et saveurs locales	Baie-des-Sables
Accès route bleue du sud de l'estuaire (2 accès)	Promenade et évasion	Baie-des-Sables
Atelier Bertrand	Art, culture et patrimoine	Baie-des-Sables
La Meunerie	Art, culture et patrimoine	Baie-des-Sables
Chute à Ti-Mé	Promenade et évasion	Saint-Ulric
Accès route bleue du sud de l'estuaire (1 accès)	Promenade et évasion	Saint-Ulric
Aventure Pattes Blanches	Promenade et évasion	Saint-Ulric
Parcs (4)	Promenade et évasion	Saint-Ulric
Piste de ski de fond de Saint-Ulric (ski de fond et raquette)	Plein air et aventure	Saint-Ulric

Les Jardins de l'olivier Tardif	Agrotourisme et saveurs locales	Saint-Ulric
Vignoble Carpinteri	Agrotourisme et saveurs locales	Saint-Ulric
Bleuetière Jeannot Lavoie	Agrotourisme et saveurs locales	Saint-Ulric
Ferme Multi-Ressources	Agrotourisme et saveurs locales	Saint-Ulric
Pont couvert Pierre-Carrier	Art, culture et patrimoine	Saint-Ulric
Ateliers Vely Créations	Art, culture et patrimoine	Saint-Ulric
Centre d'art « La Mer Veille »	Art, culture et patrimoine	Saint-Ulric
OUT. outils et accessoires - Chantal Poirier	Art, culture et patrimoine	Saint-Ulric
Sentier de la Grotte des fées	Promenade et évasion	Saint-Léandre
Les Jardins du P'tit Domaine	Agrotourisme et saveurs locales	Saint-Léandre
Bleuetière « La Perle Bleue »	Agrotourisme et saveurs locales	Saint-Léandre
Centre socioculturel de Saint-Léandre - Le Jubé	Art, culture et patrimoine	Saint-Léandre
Fumoir M. Chassé	Agrotourisme et saveurs locales	Saint-René- de-Matane
Pont couvert (François-Gagnon et Jean Chassé)	Art, culture et patrimoine	Saint-René- de-Matane
Camping de La Matanie	Promenade et évasion	Saint-René- de-Matane
Érablière Ma Cabane en Gaspésie	Agrotourisme et saveurs locales	Sainte-Paule
Sentier Bon Plaisir	Promenade et évasion	Sainte-Paule
Sentiers de Saint-Adelme (ski de fond et raquette)	Plein air et aventure	Saint-Adelme
Pisciculture	Plein air et aventure	Sainte-Félicité
Plage de Sainte-Félicité et sentier du littoral	Promenade et évasion	Sainte-Félicité
Sentiers de la forêt municipale de Sainte-Félicité	Promenade et évasion	Sainte-Félicité
Accès route bleue du sud de l'estuaire (2 accès)	Promenade et évasion	Sainte-Félicité
Accès route bleue du sud de l'estuaire (1 accès)	Promenade et évasion	Grosses-Roches
Rampe de mise à l'eau	Promenade et évasion	Grosses-Roches
Sentier de Sophie de Les Méchins	Promenade et évasion	Les Méchins
Quai de Les Méchins	Promenade et évasion	Les Méchins
Accès route bleue du sud de l'estuaire (3 accès)	Promenade et évasion	Les Méchins
Camping aux Pignons Verts	Promenade et évasion	Les Méchins
Parc « Vue sur la mer »	Promenade et évasion	Les Méchins
Les Îlets des Méchins	Plein air et aventure	Les Méchins

ZEC de Cap-Chat	Plein air et aventure	Les Méchins
Parcours maritime et historique des Méchins	Art, culture et patrimoine	Les Méchins
Boutique Outikou	Art, culture et patrimoine	Les Méchins
Sentiers des Pionniers	Promenade et évasion	St-Jean-de- Cherbourog
Réserve faunique de Matane	Plein air et aventure	Rivière-Bonjour
Ski hors-piste	Plein air et aventure	Rivière-Bonjour
Pourvoirie Faribault, Pays des Géants	Plein air et aventure	Rivière-Bonjour
Sentier international des Appalaches	Promenade et évasion	Rivière-Bonjour
Auberge de montagne des Chic-Chocs	Promenade et évasion	Rivière-Bonjour

Source : (MRC de La Matanie, 2023a)

## Annexe 4 – À propos de la tarification des taxis au Québec

La tarification des taxis au Québec est régie par la Commission des Transports du Québec (CTQ), un organisme découlant du Ministère des Transports et de la Mobilité Durable du Québec (MTMD). Trois éléments font partie de la tarification des taxis (Commission des transports du Québec, s. d.), soit<sup>20</sup> :

- Un montant de base pour la prise en charge (4,10\$ de jour et 4,70\$ de nuit).
- Un montant pouvant être appliqué selon la distance parcourue (2,05\$ le km de jour et 2,35\$ le km de nuit).
- Un montant pouvant être appliqué selon la durée du parcours (0,77\$ la minute de jour et 0,89\$ la minute de nuit).

C'est la vitesse de déplacement du véhicule qui détermine si le montant ajouté est en fonction de la distance ou en fonction de la durée du parcours, comme l'explique la CTQ : « Pour le tarif de base [de jour], quand l'automobile se déplace à moins de 22,537 km/h, le taximètre est en mode minuterie et il cumule 0,77 \$ par minute (ou par fraction de minute). Dès que la vitesse de l'automobile est égale ou supérieure à 22,537 km/h, c'est de la distance parcourue dont tient compte le taximètre à raison de 2,05 \$ par kilomètre (ou par fraction de kilomètre) » (*ibid.*).

Quelques scénarios à titre d'exemples :

- Pour aller de Matane à Saint-René-de-Matane, à une distance d'environ 24 km (aller simple), le site Google Map suggère que le parcours va durer 20 minutes et que la vitesse du véhicule va généralement dépasser une vitesse équivalant à 22 km/h. Ce faisant, il en coûterait environ :  $4,10 \$ + (2,05 \$ \times 24) = 53,30 \$$  (ou 106,60 \$ pour faire deux aller simples pour revenir chez soi ensuite).
- Pour aller de Matane à Rimouski, pendant la journée, à une distance d'environ 95 km (aller simple), le site Google Map suggère que le parcours va durer 1 heure et 15 minutes et que la vitesse du véhicule va généralement dépasser une vitesse moyenne de 22 km/h. Ce faisant, il en coûterait environ :  $4,10 \$ + (2,05 \$ \times 95) = 198,85 \$$  (ou 397,70 \$ pour faire deux aller simples pour en revenir chez soi ensuite). Néanmoins, cette estimation est donnée simplement à titre d'exemple, car il est habituel qu'un tarif soit plutôt négociée pour un trajet sur une longue distance (Éditeur officiel du Québec, 2020).

---

<sup>20</sup> Depuis 2021, une redevance supplémentaire est exigée au client montant à bord d'un taxi. Cette redevance est de 0,90 \$ (Gouvernement du Québec, 2021).

## Annexe 5 – Guide d’entretien semi-dirigé

Questionnaires pour les personnes âgées de La Matanie

ID de la personne participante (#) : \_\_\_\_\_

### Ouverture et explications

La démarche de recherche-action *Bien vieillir chez soi* vise à permettre aux personnes âgées du Bas-Saint-Laurent de vivre le plus longtemps à domicile et dans leur communauté en innovant et en adaptant l’offre de services.

Dans le cadre de cette démarche, notre projet vise à bonifier les services en accompagnement-transport dans la MRC de La Matanie afin de mieux répondre aux besoins des personnes âgées vivant sur ce territoire.

Nous définissons l’accompagnement-transport comme étant un service, offert par une personne bénévole ou par une personne rémunérée, afin d’aider toute personne de plus de 65 ans à ce qu’elle puisse effectuer le déplacement et l’activité qu’elle désire, et ce, en toute sécurité.

L’entretien que nous commençons vise à nous aider à mieux comprendre les besoins des aînés de la région. Comme entendu préalablement, afin de nous permettre de faire une analyse complète, nous allons maintenant enregistrer la conversation, mais l’enregistrement ne sera utilisé que par les membres de l’équipe de recherche et sera conservé de façon protégée.

\*\*\* Démarrer l’enregistrement \*\*\*

L’enregistrement est commencé.

Nous tenons à vous rappeler que bien que les réponses à chacune des questions soient importantes pour la recherche, vous demeurez libre de choisir de ne pas répondre à l’une ou l’autre d’entre elles.

### Établir le contact

Les prochaines questions vont nous permettre d’un peu mieux vous connaître et de mieux comprendre votre perception de la mobilité dans votre région.

1 – Comment se déroule une journée type où vous avez à vous déplacer en dehors de votre domicile?

2 – Lorsque j'utilise l'expression « accompagnement-transport », à quoi est-ce que cela vous fait penser?

3 – Selon vous, quel est l'impact des services de transport en Matanie sur le sentiment de solitude des personnes âgées?

- Pourquoi?

4 – Selon vous, quel est l'impact des services de transport en Matanie sur la participation sociale des personnes âgées?

- Pourquoi?

### Établir le profil des déplacements

Nous allons maintenant aborder quelques questions qui vont nous permettre de mieux définir quel est votre profil de déplacements.

5 – D'une manière générale, vivez-vous des difficultés au quotidien et avez-vous de la difficulté à vous déplacer?

6 – Quels modes de transport utilisez-vous fréquemment?

- Pourquoi?

7 – Pour quelles activités avez-vous besoin de vous déplacer? (Visiter des proches, faire l'épicerie, magasiner, rendez-vous médicaux, loisirs, etc.)

- *[Pour chacune des réponses]* : Et à quelle fréquence?

8 – En général, lorsqu'un organisme de votre région crée une activité à laquelle vous pourriez participer, est-ce que l'organisme offre du transport pour s'y rendre?

9 – Pour notre prochaine question, nous voulons mesurer votre niveau de satisfaction quant aux services d'accompagnement-transport offerts dans votre région de La Matanie. Vos réponses n'auront pas d'impact sur l'administration des services actuels et serviront à évaluer l'appréciation des futurs services qui seront planifiés à l'avenir. Avez-vous déjà utilisé les services d'accompagnement-transport fournis par le Centre d'action bénévole de La Matanie ou un autre organisme similaire?

- *Si oui*, comment avez-vous trouvé ça?
- *Si non*, pourquoi pas? Est-ce que vous vous déplacez en étant accompagné-e par des proches ou des ami-es? Comment est-ce que cela se passe?

## Différences entre les milieux ruraux et urbains

Les prochaines questions vont nous permettre d'évaluer s'il y a des différences importantes dans les besoins des personnes âgées en fonction de l'endroit où elles habitent.

10 – [Si l'entretien a lieu au domicile, observer et noter les accès aux moyens de transport, le type de résidence et le type de territoire où la personne habite. Sinon ] :

- Est-ce que vous vivez davantage en milieu urbain ou rural?
- Dans quel type de logement vivez-vous? (*Appartement, RPA, unifamiliale, etc.*).
- Avez-vous accès à un service de transport en commun?

11 – Quels sont les avantages et inconvénients de l'endroit où vous habitez?

- Est-ce que vous pouvez accéder facilement à tous les services importants à partir de votre lieu de résidence?

## À propos des besoins de la personne

Les prochaines questions vont nous aider à mieux comprendre comment un service d'accompagnement-transport pourrait répondre à vos besoins.

13 – Quel genre d'activité pourrait vous inciter ou vous motiver à réaliser un déplacement en dehors de votre logement?

14 – Des services de transport et des services d'accompagnement-transport existent déjà dans la région de La Matanie. Êtes-vous familier ou familière avec ces services?

- *Si oui* : Lesquels utilisez-vous?
- *Si non, les énumérer* : Transport collectif et adapté organisé par la MRC, l'accompagnement-transport offert par le Centre d'action bénévole, etc. À votre avis pour quelle raison vous ne les connaissez pas?

15 – Est-ce que ces services sont suffisants pour pouvoir répondre à vos besoins?

- *À propos des services mentionnés* : Est-ce qu'ils vous permettent d'atteindre les lieux où vous avez besoin d'aller, au moment désiré?
- Et qu'en est-il du transport en commun conventionnel, du taxi ou du transport adapté?

16 – Si un service d'accompagnement-transport vous le permettait, à quelles activités aimeriez-vous participer et auxquelles vous n'avez pas accès en ce moment?



- *Si les réponses ne portent que sur le médical : À part le médical planifié à l'avance, quelles autres activités aimeriez-vous faire?*

17 – Quel serait un service d'accompagnement-transport idéal dans votre situation? Ou dit autrement, quel type de service permettrait de répondre d'une manière optimale à vos besoins en accompagnement-transport?

18 – Certaines activités pourraient-elles nécessiter que vous vous déplaçiez en dehors du territoire de la MRC de La Matanie? (*Au besoin, expliquer quelles sont les limites géographiques de La Matanie.*)

### **À propos de l'accompagnement seulement**

Les prochaines questions vont porter plus spécifiquement sur l'accompagnement au sein d'un service d'accompagnement-transport.

19 – Lorsqu'il est question d'un service d'accompagnement-transport, comment imaginez-vous l'aspect « accompagnement »? De quelle façon aimeriez-vous être accompagné-e?

20 – Aimeriez-vous qu'un service existe pour vous offrir de l'accompagnement lors d'un déplacement actif, par exemple en vélo ou en marchant? Aimeriez-vous faire usage d'un tel service?

- Un déplacement vers quel type d'activité?
  - *Pour chaque type d'activité, par quel mode de transport actif?*
- Pourquoi en auriez-vous besoin?

21 – Aimeriez-vous qu'un service existe aussi pour vous offrir de l'accompagnement lors d'un déplacement en transport en commun?

- Un déplacement vers quel type d'activité?
- Pourquoi en auriez-vous besoin?
- Pourquoi pourriez-vous préférer prendre le transport en commun avec accompagnement plutôt que de réserver un service d'accompagnement-transport à bord du véhicule de la personne accompagnatrice?

### **À propos de l'accès à l'information**

Les prochaines questions vont nous aider à mieux comprendre comment l'organisme responsable d'un service d'accompagnement-transport pourrait vous rejoindre efficacement.

22 – Avez-vous Internet à la maison?

- *Si oui*, l'utilisez-vous?

23 – Avez-vous Internet sur votre téléphone cellulaire?

- *Si oui*, l'utilisez-vous?

24 – Savez-vous comment trouver de l'information à propos des services de transport, ainsi que pour les services d'accompagnement-transport qui existent déjà pour les personnes âgées de La Matanie?

- *Si oui* : Comment est-ce que vous procédez pour trouver cette information?

25 – À l'avenir, quel serait le moyen le plus efficace pour vous rejoindre et vous partager de l'information concernant un éventuel service d'accompagnement-transport?

### **Les modalités du service à mettre en place**

Nous allons mettre en place dans les prochains mois un service d'accompagnement-transport pour favoriser la mobilité des personnes âgées de La Matanie. Les prochaines questions vont nous aider à mieux planifier le service pour qu'il puisse bien répondre à vos besoins.

26 – Quelles sont les caractéristiques d'un tel service qui vous inciterait à en faire usage régulièrement?

27 – Est-ce qu'il serait acceptable qu'un tel service soit offert par une personne bénévole étant dédommagée monétairement pour l'utilisation de sa voiture?

- *Si non* : Pourquoi?

28 – Dans le cadre du service d'accompagnement-transport que nous allons mettre en place, est-ce que le véhicule utilisé pour le transport devrait avoir des caractéristiques spécifiques?

29 – Que pensez-vous de l'exemple suivant : Vous désirez réserver le service d'accompagnement-transport pour effectuer une activité. Une réservation avec une personne conductrice et une autre personne passagère est déjà planifiée au même moment. Seriez-vous intéressé-e à vous rajouter à ce déplacement avec accompagnement au milieu du parcours déjà prévu?

- Pourquoi?

30 – Que pensez-vous de l'exemple suivant : Un groupe de personnes âgées dont vous êtes membre prévoit aller à une même activité en même temps, puis certaines personnes vont avoir besoin d'accompagnement. Seriez-vous d'accord d'être jumelé-e avec ces personnes pour une réservation d'un service d'accompagnement-transport réalisé par une personne conductrice qui vous prendrait et vous ramènerait tous et toutes au même endroit?

- Pourquoi?

31 – Est-ce que vous aimeriez utiliser le nouveau service d’accompagnement-transport à ces moments à l’avenir?

- De semaine, de jour. Oui ☐ Non ☐
- De semaine, de soir. Oui ☐ Non ☐
- La fin de semaine, de jour. Oui ☐ Non ☐
- La fin de semaine, de soir. Oui ☐ Non ☐

32 – Pour ce qui est de la prise de réservation pour l’accompagnement-transport, vous aimeriez pouvoir réserver le service combien de temps à l’avance?

- Si la réponse est « moins de 24 heures d’avance » : Pourquoi?

33 – De quelle façon aimeriez-vous pouvoir réserver le service d’accompagnement-transport et pour quelle raison? Pensons notamment à la possibilité que ce soit par téléphone, par Internet, etc.

34 – Quel montant d’argent maximum seriez-vous prêt-e à déboursier pour pouvoir utiliser notre service d’accompagnement-transport?

35 – Préférez-vous que la tarification pour le service d’accompagnement-transport soit en fonction de la distance parcourue ou soit plutôt un montant fixe par déplacement?

36 – Quels moyens seraient acceptables pour payer le coût d’utilisation du service?

- Argent comptant en personne : Oui ☐ Non ☐
- Carte de débit en personne. Oui ☐ Non ☐
- Carte de crédit en personne. Oui ☐ Non ☐
- Par chèque. Oui ☐ Non ☐
- Carte de crédit par Internet. Oui ☐ Non ☐
- Virement Interac par Internet. Oui ☐ Non ☐

## Données démographiques

Notre entretien est presque terminé. Je vais maintenant arrêter l’enregistrement, puis ensuite je vais vous poser quelques questions un peu plus personnelles qui vont nous aider à créer votre profil. Vous n’êtes pas obligée de répondre aux prochaines questions si vous ne le désirez pas.

**\*\*\* Arrêter l'enregistrement \*\*\***

37 – Quel est votre âge?

38 – Est-ce que vous vivez-vous seul-e?

39 – Avez-vous un permis de conduire et conduisez-vous une voiture?

40 – Est-ce que votre ménage possède une voiture?

- *Précision* : Selon Statistique Canada, un ménage est généralement défini comme étant une personne ou un groupe de personne occupant un même logement; ce logement peut être collectif ou privé.

41 – En terminant, nous voudrions vous poser trois questions un peu plus délicates à propos de votre sentiment d'isolement. Je vous rappelle que si vous n'êtes pas à l'aise, vous n'êtes pas obligé-e d'y répondre, puis que l'enregistrement est arrêté. Pour chaque question, dites nous si vous ressentez ce sentiment « presque jamais », « parfois » ou « souvent ».

- À quelle fréquence ressentez-vous que vous manquez de compagnie?
  - Presque jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐
- À quelle fréquence ressentez-vous qu'on vous laisse de côté?
  - Presque jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐
- À quelle fréquence vous sentez-vous isolé-e des autres?
  - Presque jamais ☐ Parfois ☐ Souvent ☐

Notre entretien est maintenant terminé. Je vous remercie beaucoup pour vos réponses : elles vont nous être très utiles pour mieux comprendre quels sont les besoins des personnes âgées de La Matanie.

En finissant, nous sommes à la recherche de d'autres personnes pour participer à nos entretiens semi-dirigés. Connaissez-vous d'autres personnes à qui vous pourriez proposer de participer à nos entretiens? Nous recherchons :

- Des personnes âgées de 65 ans et plus.
- Vivant une situation nécessitant d'être accompagnée lors de ses déplacements (la situation peut être temporaire ou permanente).
- Ne pas être un ou une usagère du service de transport adapté de la MRC de La Matanie.