



*Alliance des Regroupements des Usagers du Transport Adapté du Québec*

8570 rue Hochelaga, Montréal (Québec) H1L 2M3  
Téléphone : (514) 276-1049  
Télécopieur : (514) 276-4193  
Courriel : arutaq@bellnet.ca

CTE - 010M  
C.P. – Transport  
rémunéré de personnes  
par automobile

*Pour un véritable développement durable  
des services de transport par taxi  
sécuritaires et de qualité,  
pour les personnes qui nécessitent un transport adapté*

## **MÉMOIRE**

**Dans le cadre de la Commission parlementaire  
concernant**

## **Le transport rémunéré de personnes par automobile**

Déposé à la  
**Commission des Transports et de l'environnement**

Le 22 février 2016



*Alliance des Regroupements des Usagers du Transport Adapté du Québec*

Monsieur le Président de la Commission  
Monsieur le Ministre des Transports du Québec  
Distingués représentants du Parti libéral et des Partis d'opposition

---

Tout d'abord, nous tenons à vous remercier pour votre invitation à la présente consultation et nous vous sommes reconnaissants pour votre écoute de nos préoccupations à l'endroit des personnes que nous représentons.

*L'Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec* est un organisme provincial voué au développement et à l'amélioration des services de transport adapté pour les personnes handicapées admises à ces services, et ce, dans les différentes régions du Québec. En 2016, elles sont plus de 105 000 personnes à nécessiter ces services sans lesquels elles ne peuvent se rendre à l'école, au travail, se déplacer pour recevoir leurs soins de santé, aller à des activités culturelles, visiter leur famille.

Étant donné les réalités et les particularités que vivent les personnes que nous représentons, et que ce service qu'elles nécessitent en est un de porte-à-porte, la sécurité dans leurs déplacements, depuis l'embarquement jusqu'au débarquement, constitue notre préoccupation fondamentale dans nos interventions et nos échanges avec l'ensemble de nos partenaires.

Notre rôle est donc de faire en sorte que les politiques, les programmes, les modes de transport, les aspects touchant à la sécurité dans les déplacements et à la qualité dans les services soient en lien avec les réalités que vivent ces personnes, sur une base quotidienne. À cet égard, nous misons constamment sur une approche qui exprime les problématiques et propose des solutions dans le but bien précis d'améliorer les services, de façon durable, pour l'ensemble des personnes qui requièrent l'utilisation du transport adapté, pour se déplacer.

Précisons que nous sommes membre actif de la *Table de concertation de l'industrie du transport par taxi*, cette table qui a été instituée par l'article 72 de la *Loi concernant les services de transport par taxi* (L.R.Q., chapitre S-6.01).

De concert avec nos principaux partenaires et collaborateurs à cette Table provinciale, que sont l'Association du transport urbain du Québec (ATUQ), l'Union des transports adaptés et collectifs du Québec (UTACQ), le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi (CPCDIT), et le Regroupement des travailleurs autonomes Metallos (RTAM) tous membres actifs de la *Table de concertation de l'industrie du transport par taxi*, nous participons activement, et cela depuis plus de 10 ans, soit depuis janvier 2006, à faire en sorte, tel que le prévoit la Loi,

- De favoriser notre concertation, au regard des pratiques commerciales qui prévalent dans cette industrie,
- De conseiller le ministre sur les mesures destinées au développement de cette industrie et à l'amélioration de la qualité des services, notamment en lui présentant des recommandations qui font consensus.

**En tant que membre de cette Table, je peux témoigner, qu'ensemble, nous avons toujours fait consensus contre l'illégalité exercée en matière de transport rémunéré de personnes, dont celui par automobile.**

Évidemment, les partenaires de cette table, nous devons nous rappeler, régulièrement, que le CLIENT doit être au centre de nos réflexions et des actions que nous devons privilégier.

Mais, d'où est venu cet intérêt pour l'industrie du taxi dans le secteur du transport des personnes que nous représentons? La raison en est simple. Depuis une quinzaine d'années, de nouveaux modes de transport pour les personnes handicapées se sont ajoutés dans l'offre de service. Ainsi et désormais, le minibus traditionnel qui accueille 12 – 14 personnes à son bord, et qui doit effectuer ce qu'on appelle la « run de lait » pour déposer chaque personne à son point de destination, n'est plus le seul mode de transport utilisé pour le déplacement des personnes handicapées. Le véhicule TAXI fait partie désormais de ce paysage, sur le territoire québécois.

Très rapidement, donc, la clientèle des personnes handicapées, particulièrement celles qui utilisent un fauteuil roulant, a apprécié les caractéristiques de souplesse et de rapidité, qu'offre le transport par taxi, pour se rendre du point A au point B de ses déplacements. Précisons que la caractéristique de ce mode de transport prisé des utilisateurs, qui est un service de « porte-à-porte », rejoint directement le besoin fondamental de la clientèle que nous représentons. À cet égard, en 2013, lors de la consultation en vue d'élaborer la Politique québécoise de la mobilité durable, consultation à laquelle nous avons également participé, l'Union des transports adaptés et collectifs du Québec (UTACQ) qui représente 90 organismes de transport présents dans 913 municipalités du Québec, précisait : «... *les personnes admises au transport adapté ont besoin à 99% d'un service de transport porte-à-porte et du soutien du chauffeur pour assurer un déplacement sécuritaire et confortable.* »

Tout aussi rapidement, donc, les 9 Sociétés de transports et les 90 organismes de transport adapté au Québec ont augmenté, dans leur planification des services, l'utilisation des véhicules TAXI pour le déplacement des personnes handicapées ou à mobilité réduite. **En 2016, l'industrie du taxi au Québec réalise plus de 70% des déplacements des personnes admises au transport adapté, ce qui représente environ 5,5 millions de déplacements par année. À Montréal, cela représente plus de 88% des déplacements de notre clientèle.** On peut dire que, pour cette industrie, c'est un développement qui s'est opéré très rapidement et qui est majeur dans son économie.

C'est ainsi que, depuis de nombreuses années, l'ensemble des partenaires que nous sommes, avons travaillé dans le cadre de législation sur des aspects touchant à la **sécurité** dans les déplacements des personnes, à la **tarification** en vigueur pour la course, à **l'entretien et au remplacement des véhicules**, à la **qualité des services**, à la **formation des chauffeurs**, **l'utilisation du GPS**, et plus récemment, à la **vérification des antécédents judiciaires**. Nos représentations, faites en collaboration avec nos partenaires impliqués dans l'offre de service de transport par taxi, nous ont permis de définir les aspects touchant aux **permis**, aux **agglomérations**, de même qu'à d'autres éléments réformés, en 2009, dans la *Loi concernant les services de transport par taxi*.

**Mais, tout n'est pas encore parfait.** Pour nous, des enjeux que nous exprimons depuis longtemps, particulièrement au gouvernement du Québec, demeurent. Ils se rapportent à :

- une actualisation des programmes de financement pour le transport des personnes handicapées, dont celui réalisé par l'industrie du taxi,
- l'assurance d'un développement durable pour une mobilité des personnes, sans frontières municipales ou régionales, et cela, de façon sécuritaire, dans un service de qualité.

\*\*\*\*

## **UNE ACTUALISATION DES PROGRAMMES DE FINANCEMENT POUR LE TRANSPORT DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Tel que dit précédemment, en 2016, 105 000 personnes nécessitent d'utiliser un transport adapté pour se déplacer. Et, le nombre d'admission à ces services ne cesse d'augmenter en raison, notamment, du vieillissement de la population. **L'offre globale des services, dont 70% sont réalisés par l'industrie du taxi, se fonde sur deux programmes d'aide gouvernementale :**

1. Le **Programme d'aide gouvernementale au transport adapté** qui contribue à la planification des déplacements des personnes handicapées réalisés par les 9 Sociétés de transport et les 90 autres organismes de transport, à travers le Québec, et qui **fait en sorte que des contrats de services sont octroyés à l'industrie du taxi pour desservir la clientèle**. Précisons que ces déplacements sont planifiés à partir de réservations faites par la clientèle, entre 12, 24 et même 48 heures à l'avance, et que ce transport n'agit pas en réponse à un besoin ponctuel de la clientèle des personnes handicapées.

Concernant ce programme, non seulement l'aide gouvernementale n'augmente pas (le montant alloué pour 2016 étant le même qu'il y a trois ans, et cela sans financement prévu pour l'augmentation de l'achalandage), mais la contribution des municipalités et des usagers ne cesse d'augmenter en raison des coûts reliés aux déplacements, ce que le gouvernement ne prend pas en compte depuis plusieurs années dans son programme de financement.

En effet, de 2002 à 2006, la contribution du MTQ au financement du transport adapté représentait 65% des coûts reliés aux déplacements des personnes. Mais, depuis 10 ans, et cela malgré une hausse croissante des besoins de l'ensemble de la clientèle qui requiert ces services, la contribution du ministère se réduit continuellement, d'années en années. En 2016, elle ne représente plus qu'une moyenne de 51% des coûts de déplacements, le reste de la facture étant assumé par les municipalités et les usagers. Pourtant, l'article 5.2 du cadre financier gouvernemental 2016 stipule que « un plafond de 35% des coûts admissibles est fixé quant à la contribution totale escomptée des usagers et des municipalités ». Précisons, par ailleurs, que dans les municipalités où il existe une structure de transport en commun ou de transport collectif, le tarif des usagers du transport adapté est le même.

De façon concrète, en 2016, le coût global relié au transport des personnes qui nécessitent le transport adapté au Québec, est estimé **à environ 170 millions**, alors que le financement du ministère des transports, pour cette même année, **demeure statutaire depuis trois ans à 90 millions**. Rappelons que pour l'ensemble du Québec, **les coûts de déplacements en transport adapté augmentent de 10 millions par année**.

Mentionnons qu'en janvier 2014, le gouvernement au pouvoir avait décrété un financement de 90 millions en transport adapté. En juin 2014, alors qu'un nouveau gouvernement vient d'arriver au pouvoir et, faut-il le préciser, que ça fait déjà 6 mois que ce cadre financier qui dure juste 1 an sert à la planification des déplacements de la clientèle, ce gouvernement a coupé de près d'un million (800 milles dollars exactement) le financement qui avait été octroyé par décret. En janvier 2015, il revient à 90 millions, ce qu'il était en janvier de l'année précédente. En 2016, et malgré nos nombreuses représentations faisant valoir la nécessité d'un rehaussement du financement, entre autres en raison du vieillissement de la population et de son impact dans la demande de services en transport adapté aux personnes handicapées, aucun sous supplémentaire n'a été ajouté au programme d'aide gouvernementale au transport adapté.

- **Le vieillissement de la population**, constat sur lequel tous les experts s'entendent, de même que sur une croissance très importante déjà prévisible du nombre de personnes dont la mobilité sera réduite. À cet égard, *l'Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle en transport adapté*, réalisée en 2011 par le ministère des Transports du Québec précise : " *Les statistiques du ministère des Transports du Québec sur les services de transport adapté indiquent une croissance constante du nombre de personnes admises. Les projections démographiques réalisées par l'Institut de la statistique du Québec prédisent un vieillissement important de la population. (..) en 2031, le groupe d'âge des 65 ans et plus aura connu une augmentation de plus de 80 %*". Force nous est de constater que cette croissance est déjà dans notre réalité de 2016. Précisons que **la plus forte proportion des personnes admises au transport adapté au Québec et utilisatrice de ces services se situe dans la catégorie des 65 ans et plus**.

Par ailleurs, une *Étude sur le transport par taxi accessible sur l'Île de Montréal*, réalisée en 2008, associait déjà les besoins de déplacements à des perspectives à court terme, en indiquant **la prévision d'une hausse annuelle moyenne de près**

**de 20% pour les déplacements par taxi accessible entre 2008 et 2014.** Or, nous sommes en 2016. La réalité a déjà surpassé les prévisions qui, elles, vont aller en s'accroissant, et cela dans une forte proportion.

Précisons qu'en vertu du **vieillessement de la population** déjà annoncé et, conséquemment, du nombre élevé de personnes qui viendront augmenter les rangs des personnes utilisatrices d'un transport adapté à leurs particularités, et qui nécessiteront de se déplacer comme toute autre, on peut déjà affirmer que si la tendance se maintient, **ce sera par le biais de l'industrie du taxi que la majorité de ces déplacements seront effectués**, ce mode de transport étant déjà un incontournable dans le transport des personnes que nous représentons.

Depuis plusieurs années, les organismes de transport, sous la gouverne des municipalités, manifestent leurs limites à assumer la contribution manquante du ministère et, devant ce constat, prennent des décisions **de réductions et de coupures de services chez des citoyens et citoyennes pour qui le transport adapté constitue le seul moyen de transport pour sortir de chez-eux.**

- pour 35% de ces personnes, c'est pour aller travailler ;
- 9% pour aller aux études ;
- 16% pour recevoir leurs soins de santé ;
- 28 % pour aller à des activités de loisirs ;
- et, 12% pour s'occuper de leurs affaires personnelles.

(Source : Ministère des transports, 2011)

Or, depuis plusieurs mois et dans différentes régions du Québec, des personnes qui requièrent le transport adapté se font refuser des déplacements pour aller au travail, à des loisirs, et même pour recevoir des soins de santé, en raison de l'insuffisance du financement gouvernemental en transport adapté.

De telles situations qui rendent encore plus vulnérables ces personnes qui contribuent à la richesse collective du Québec sont inacceptables dans une société où le droit, pour tous, au transport est reconnu par des lois, des politiques et des programmes.

**Nous demandons donc au gouvernement du Québec :**

**De réviser à la hausse, dès maintenant, le Programme 2016 d'aide gouvernementale au transport adapté, de manière à ce que sa contribution représente 65% des coûts reliés aux déplacements des personnes.**

2. Le *Programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles*, un programme nécessaire dans l'offre de services et sans lequel un nombre important des personnes en fauteuil roulant ne pourraient pas se déplacer en transport.

Rappelons que l'arrivée, en 2001, du Programme gouvernemental de **subventions pour l'adaptation de véhicules taxi accessibles**, un programme qui était souhaité par l'ensemble des intervenants impliqués dans l'organisation et l'utilisation des services de transport adapté au Québec, a permis à des véhicules d'être transformés pour devenir des véhicules accessibles aux personnes qui doivent utiliser le fauteuil roulant, leur permettant ainsi d'accéder plus facilement aux services qu'elles nécessitent, aux projets qu'elles désirent réaliser. Selon les données de la Commission des transports du Québec, au 31 décembre 2014, on dénombrait plus de 600 propriétaires de taxi qui avaient bénéficié de ce programme de financement gouvernemental pour rendre accessible leur véhicule.

En 2014, nos travaux réalisés en collaboration avec l'ensemble de nos partenaires provinciaux ont fait en sorte que soit désignée, à l'intérieur du *Programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles*, une deuxième catégorie de financement dédiée à l'acquisition de taxis universellement accessibles dès leur conception en usine, alors qu'auparavant le financement était accordé uniquement pour l'adaptation de taxis afin de les rendre accessibles.

Tel que précisé précédemment, en 2016, au Québec, le transport adapté s'effectue principalement par le biais de l'industrie du taxi et, donc, par l'utilisation de véhicules taxis accessibles. Nous savons aussi qu'en cette année 2016, un pourcentage important des véhicules taxis accessibles devront être remplacés parce qu'ils arriveront au terme de leur durée permise par la Loi.

Pourtant, malgré les besoins actuels et ceux déjà prévisibles de ces véhicules taxi accessibles dans la réalisation des déplacements des personnes en fauteuil roulant, le gouvernement du Québec à :

- non seulement retardé de 9 mois, donc en octobre 2015, l'adoption du Programme 2015 de subventions aux véhicules collectifs accessibles, un décret qui était hautement attendu depuis le 1er janvier 2015 ;
- mais, il en a également réduit l'enveloppe globale de moitié, le budget alloué passant de 3 millions qu'il était auparavant, à 1,5 million, et il en a réduit la subvention accordée pour chaque véhicule qui, elle, est passée de 20 000 \$ à 15,000 \$.

Précisons également que le nombre de véhicules taxi accessibles, au Québec, est :

- nettement insuffisant dans la planification des déplacements qui sont faits par les 99 organismes de transport au Québec, ce qui a pour impact, encore une fois, des refus de services aux usagers, en raison d'un manque de

véhicules. Soulignons que plusieurs municipalités, au Québec, ne dispose d'aucun véhicule taxi accessible pour le transport des personnes handicapées ;

Et, mentionnons que :

- le fait que la plupart des véhicules taxi accessibles soient monopolisés pour l'offre de services des organismes de transport produit un impact de non-disponibilité de ces véhicules pour les personnes handicapées qui nécessitent de se déplacer pour un besoin ponctuel, qu'il soit de jour, de soir ou de nuit.

**Tenant compte de ces réalités, nous demandons au gouvernement du Québec que le décret qui entrera en vigueur le 1er avril 2016 contienne, minimalement, ce qui suit:**

- **un montant de 3 millions de dollars consacré à l'ajout de nouveaux véhicules taxi accessibles, dont l'attribution de la subvention accordée sera de 20,000 \$ pour chaque véhicule admis à ce programme, et cela pour les deux catégories de véhicules inscrites au programme d'aide gouvernementale ;**

**ET**

- **un budget supplémentaire qui couvrira l'ensemble du financement concernant le remplacement obligatoire du nombre de véhicules accessibles, dont l'échéance vient à terme en 2016, à raison de 20 000\$ de subvention pour chaque véhicule remplacé.**

**CONSIDÉRANT QUE** ces deux programmes d'aide gouvernementale sont fondamentaux dans l'offre de services globale de transport adapté aux personnes handicapées ;

**CONSIDÉRANT QUE** le vieillissement de la population viendra augmenter de façon significative l'utilisation de l'ensemble des services de transport adapté et de véhicules taxi accessibles, et que l'offre de services doit répondre aux besoins de la clientèle des personnes handicapées qui le requièrent pour se déplacer ;

**CONSIDÉRANT QU'À** chaque année à venir, un nombre important de véhicules taxi accessibles devront être remplacés, en raison de leur échéance qui viendra à terme ;

**Nous recommandons au gouvernement du Québec de s'engager dans une Politique nationale de développement durable en matière de financement du transport adapté, et de financement de véhicules taxi accessibles, en tenant compte des besoins actuels et ceux déjà prévisibles des personnes qui requièrent ces services de transport pour se déplacer.**

## **UN DÉVELOPPEMENT DURABLE, SÉCURITAIRE ET DE QUALITÉ DES SERVICES DE TRANSPORT PAR TAXI**

Étant donné la diversité des incapacités reliées à la clientèle utilisatrice du transport adapté par taxi, les aspects référant à la **qualité des services** et à la **sécurité dans les déplacements** doivent être les fondements des services à cette clientèle.

Notre intervention réfère au droit des personnes handicapées de se déplacer librement et de façon sécuritaire en transport, dont par le biais du transport par taxi, et cela comme tout autre citoyen, sur tout le territoire québécois.

### *Une vision commune axée sur des services à la clientèle*

Une visée de développement durable de la mobilité des personnes handicapées, en y incluant le transport adapté réalisé par l'industrie du taxi, implique chez l'ensemble des partenaires, dans l'organisation et l'utilisation des services, d'avoir :

- une connaissance réelle et globale des besoins de déplacement des personnes ;
- une vision commune de ce que sont les services auprès de cette clientèle ;
- une application rigoureuse des valeurs qui s'y rattachent.

Dans l'industrie du taxi, au Québec et, bien que les associations provinciales qui les regroupent y travaillent énormément, un défi important se rapporte au partage véritable de cette vision axée sur les services à la clientèle, par le fait que les chauffeurs de taxi ont un statut de travailleur autonome, un statut susceptible de donner préséance à des intérêts individuels plutôt que collectifs.

Cette réalité a un impact dans la disponibilité des véhicules, en fonction des horaires que chaque travailleur choisit de s'octroyer, de même que dans le désir d'acquérir de la formation dans des aspects concernant la qualité du service à la clientèle et la diversité des particularités des personnes handicapées.

### *Un code d'éthique dans les services de transport par taxi*

Puisque l'industrie du transport par taxi constitue un service public et, qu'en ce sens, elle est dépositaire de la confiance de la clientèle, nous croyons qu'un Code d'éthique dans lequel seraient désignées les valeurs privilégiées à l'intérieur de cette industrie et partagées par ses membres, de même que les règles de conduite en matières de services, serait un élément clé, non seulement dans une offre de services améliorée, mais également dans l'établissement d'une concertation des travailleurs de cette industrie pour une vision commune des services à la clientèle.

### ***Une Formation adéquate des chauffeurs de taxi***

De concert avec nos partenaires, dont les membres de la Table provinciale des intervenants de l'industrie du taxi, nous considérons régulièrement l'importance de la formation des chauffeurs, dans le but d'améliorer les services à la clientèle, par des approches à privilégier et qui assurent la sécurité des personnes dans les déplacements.

Tout en reconnaissant les efforts qui ont été faits, à ce jour, concernant la formation des chauffeurs de taxi et l'obligation qui existe, pour tout titulaire de permis de chauffeur de taxi, d'acquiescer une formation les familiarisant avec des aspects référant davantage au transport de personnes à mobilité réduite, nous croyons que ce contenu est nettement insuffisant et qu'il doit être renforcée au regard de la diversité et de la complexité reliée aux particularités du transport de personnes handicapées. Et, parce que cet aspect est en lien direct avec la qualité des services et la sécurité dans les déplacements, pour tous les passagers y incluant le chauffeur,

#### **Nous recommandons :**

- **Qu'un contenu de formation actualisé soit élaboré par les intervenants de l'industrie du transport par taxi, dont nous sommes, qui tiendra compte des particularités reliées aux différents types de déficiences de la clientèle qui utilise le transport adapté ;**
- **Que le contenu de cette formation rappelle également les obligations contenues dans la loi et le règlement concernant le transport par taxi (par exemple : interdiction de surcharge tarifaire, devoir d'assistance, etc.), et les valeurs qui sont privilégiées dans le Code d'éthique de l'industrie du transport par taxi ;**
- **Que cette formation soit octroyée aux chauffeurs de taxis, de façon à leur permettre, non seulement d'acquiescer et de parfaire leurs connaissances de la clientèle, mais également de développer en permanence leurs compétences dans la qualité des services et la sécurité de la clientèle qui leur est confiée ;**
- **Dans un but d'uniformité de la qualité de l'offre de services par taxi, à travers le Québec, que cette formation soit octroyée auprès de l'ensemble des chauffeurs de taxi.**

Par ailleurs, nous croyons que les travaux qui ont été réalisés par les partenaires provinciaux impliqués dans l'organisation et l'utilisation des services de transport adapté (Union des transports adaptés et collectifs du Québec (UTACQ), Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ), Association du transport urbain du Québec (ATUQ) et le Ministère des transports du Québec (qui en a été le partenaire financier), et qui ont donné naissance au *Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec*, pourraient être utiles dans l'élaboration de ce contenu de formation.

### ***Le contenu d'un contrat de services : organisme de transport vs industrie du taxi***

Depuis plusieurs années, dans le but d'améliorer la qualité des services et la sécurité dans les déplacements dont l'exécution est confiée à l'industrie du taxi, et tout en considérant des situations qui font l'objet de plaintes de la part de la clientèle des personnes admises au transport adapté, nous nous intéressons à ce que devrait contenir un contrat établi entre les organismes de transport adapté et l'industrie du taxi.

Précisons, par ailleurs, qu'à plusieurs reprises dans le cadre de colloques ou de rencontres avec des partenaires organisateurs du transport adapté, il a été exprimé l'utilité que pourrait constituer l'élaboration d'un « modèle-type » de contrat pour tout le Québec qui, tout en permettant aux réalités locales ou régionales contractuelles de s'y retrouver (territoire couvert, trajets, répartition, services, horaires, disponibilité de véhicules, coût, etc.), contiendrait un rappel d'articles de la loi ou du règlement concernant le transport par taxi (interdiction de surcharge tarifaire, etc.) et, brièvement, un rappel de consignes en lien avec la sécurité (ancrages, ceintures, etc.) et la qualité des services (attitudes et comportements).

Nous croyons que ces précisions qui seraient consignées au contrat amèneraient, chez l'industrie du transport par taxi, une clarté dans les résultats attendus et, chez la clientèle, un impact positif dans la qualité des services.

### ***Des véhicules taxi universellement accessibles et...disponibles***

Pour un nombre important de personnes admises au transport adapté au Québec, la qualité des services débute, d'abord, par l'utilisation de véhicules taxi universellement accessibles. Nous avons parlé précédemment de l'incontournable développement qui doit s'opérer pour faciliter la mobilité de l'ensemble des citoyens du Québec et, à cet égard, nous avons identifié des recommandations pour que soit augmenté, de façon significative et en réponse aux besoins de déplacement des personnes, le nombre de ces véhicules taxi.

Lorsqu'on considère les éléments reliés à la qualité des services de transport par taxi, on réfère immédiatement à tous les aspects qui se vivent par l'utilisateur, depuis l'appel logé pour demander le service, à la répartition de ce service, au temps d'attente et au respect de l'horaire, à l'attitude du chauffeur durant le trajet, depuis l'embarquement jusqu'au débarquement à son lieu de destination. Mais s'il est un aspect primordial dans l'accès aux services, c'est bien celui de la disponibilité de véhicules accessibles aux personnes handicapées.

Considérant les données sur le vieillissement de la population, l'insuffisance de voitures accessibles pour rencontrer l'accroissement déjà prévu de la demande de services par les organismes de transport, de même que l'insuffisance de véhicules accessibles pour les services privés demandés le soir, la nuit et les fins de semaine, cela dans une visée de développement durable et d'accès aux services générant des économies pour l'ensemble des contribuables du Québec :

**Nous recommandons que le Gouvernement du Québec adopte une vision sans équivoque concernant l'importance, à moyen terme, de doter le Québec de véhicules taxis universellement accessibles pour l'ensemble de cette industrie, dans une préoccupation d'inclusion de tous les citoyens du Québec à des services de transport par taxi.**

*Des normes de vérification de l'adaptation des véhicules taxi accessibles*

Concernant l'adaptation requise pour rendre accessibles des véhicules taxi, un maillon nous apparaît manquant dans un aspect important et susceptible de toucher à la sécurité des véhicules. En effet, nous constatons qu'aucune réglementation provinciale n'existe permettant la vérification de l'adéquation de l'adaptation des véhicules qui ont été modifiés, au Québec, pour devenir accessibles universellement. À cet égard, et puisque la loi exige une inspection des véhicules taxi, deux fois l'an, et qu'à l'heure actuelle, aucune règle ne permet la vérification de l'adaptation de ces véhicules accessibles (systèmes d'ancrage, ceintures de sécurité, etc.),

**Nous recommandons :**

- **L'élaboration et l'application de normes gouvernementales d'inspection de l'adaptation des véhicules taxi qui ont été modifiés pour devenir accessibles.**

*Une couverture interrégionale de services*

En lien avec les demandes de transport adressées depuis plusieurs années par les personnes handicapées admises au transport adapté, et puisque tout ne se vit pas à l'intérieur d'un territoire municipal ou de MRC, les services (écoles, hôpitaux, lieu de travail, etc..) n'étant hélas pas toujours présents dans notre ville de résidence, cet accès-là que l'on appelle « transport interrégional », les personnes handicapées qui nécessitent un transport adapté en ont aussi besoin et le requièrent dans leur vie courante. Tout a changé depuis la création, en 1979, du premier *Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées*, et tout changera encore beaucoup. Nous devons en tenir compte dans une offre de service actualisée et en prévision des besoins futurs. À cet égard, **dans une visée de développement durable du transport**, y incluant le transport par taxi qui est le mode de transport le plus souple en termes de services et de distances,

- **nous recommandons que le gouvernement du Québec facilite, en termes de financement, ces réalités de déplacements interrégionaux qui font partie d'une chaîne de déplacements requise dans les besoins de déplacements des personnes handicapées admises au transport adapté, dans toutes les municipalités du Québec.**

*Des projets témoignant d'une accessibilité universelle dans les transports et dans la chaîne des déplacements*

Dans une visée de développement d'une mobilité facilitée pour tous les citoyens du Québec, incluant les personnes handicapées, l'accessibilité universelle des modes de transport et des infrastructures qui s'y greffent est incontournable.

Ainsi, présentement, des projets font l'objet, soit d'expérimentation en mettant à profit l'énergie électrique, soit de réforme majeure, par exemple touchant à l'organisation et à la gouvernance en transport. **Tous ces projets doivent être porteurs d'une utilisation et d'une fréquentation par l'ensemble de la population, incluant les personnes handicapées.**

- **Projet pilote de voitures taxi électriques** : Puisque l'électrification de modes de transport représente une avancée importante en termes d'énergie verte et de développement durable, nous saluons l'initiative d'une évaluation sur une période de deux années, dans le cadre d'un projet pilote, de l'utilisation de voitures taxi électriques, sur l'Île de Montréal. Cependant, dans un principe fondamental d'inclusion de tous les citoyens, incluant les personnes handicapées, dans une utilisation éventuelle de ce mode de transport, l'évaluation qui a lieu présentement, par le biais de Taxelco, ne contient aucun véhicule universellement accessible. Nous déplorons cette situation et **demandons au Gouvernement du Québec de faire en sorte que ce projet contienne une phase d'évaluation de l'utilisation de voitures taxi électriques accessibles aux personnes handicapées.**
- **Projet de loi 76 modifiant l'organisation et la gouvernance du transport de la région métropolitaine de Montréal**, un projet concernant lequel nous avons précisé l'importance de retrouver dans son libellé les aspects qualitatifs reliés à la chaîne des déplacements des citoyens, incluant les personnes handicapées utilisatrices de modes de transport accessibles pour se déplacer, sur ce grand territoire qui se compose de réalités rurales, semi-urbaines et très urbaines, tout en requérant l'utilisation d'une diversité de modes de transport, en traversant de nombreuses frontières municipales. Ce projet doit faire preuve de son utilité humanisée et bien appliquée dans la vie des personnes à mobilité réduite et celles qui nécessitent un transport adapté à leurs particularités.

\*\*\*\*\*

**LA CONSERVATION D'UNE INDUSTRIE DU TAXI ENCADRÉE PAR UNE LÉGISLATION PROVINCIALE**

Puisque cette industrie existe déjà depuis très longtemps au Québec, qu'elle est encadrée par une Loi et un Règlement qui définissent les différents paramètres de son fonctionnement et, qu'ensemble les différents intervenants qui avons la légitimité pour le faire, nous nous impliquons depuis de nombreuses années, à l'intérieur des réformes et de

travaux qui visent la sécurité dans les déplacements et la qualité dans les services, et qu'à ce jour, la majorité des déplacements des personnes handicapées, au Québec, sont effectués par le biais de cette industrie, nous réitérons la place qu'elle doit occuper dans le développement des services de transport aux citoyens, dont les personnes handicapées et à mobilité réduite, et **nous croyons que cette industrie du transport par taxi doit être supportée en ce sens, dans les décisions gouvernementales.**

Nous, qui représentons dans le cadre de nos actions et de nos représentations provinciales les 105 000 personnes admises au transport adapté au Québec, sommes préoccupés, depuis près de deux ans, par l'existence au Québec de transports rémunérés de personnes, sans permis. À cet égard, réitérons **l'importance des aspects légaux et règlementaires qui encadrent l'industrie du taxi**, parce qu'ils réfèrent directement à la **sécurité** dans les déplacements des personnes, à la **qualité des services**. Soulignons que les intervenants de l'industrie du taxi partagent cette vision qui est celle de défendre, haut et fort, l'existence d'**un transport de personnes légalisé et réglementé.**

Dans une société de droit comme le Québec, où l'ensemble des intervenants de l'industrie du taxi, dont nous sommes, ont bâti et réformé des lois et des règlements encadrant cette industrie pour la sécurité du public, la tolérance de l'illégalité ne peut pas être une option et, encore moins, de permettre à une compagnie de défier délibérément notre système parlementaire et nos lois adoptées démocratiquement.

**Nous recommandons :**

- **l'intervention rapide et sans équivoque du gouvernement du Québec, afin que cesse toute pratique illégale de transport rémunéré des personnes, par exemple de type UBER et UBERX, et cela en prenant toutes les mesures qui s'imposent et dont le gouvernement dispose, et en appliquant les sanctions qui s'y rattachent, la sécurité du public étant touchée par ces illégalités ;**
- **Que la population du Québec soit informée, par voie gouvernementale, de l'absence de sécurité dans ses déplacements dans un transport illégal, et de l'illégalité dont sont responsables des citoyens qui transportent, sans permis, d'autres citoyens, sous le vocable de co-voiturage urbain ;**
- **Que le gouvernement soutienne les intervenants de l'industrie du taxi, dans des pratiques dont bénéficiera l'ensemble de la clientèle Québécoise, dont les personnes handicapées.**

\*\*\*\*\*

En conclusion, dans cette étape de mise en commun des préoccupations concernant les services de transport par taxi, **il sera impérieux, dans la définition des services de transport adapté aux personnes handicapées, que soit pris en compte l'ensemble des besoins actuels et futurs des personnes handicapées utilisatrices du transport adapté, afin de :**

- **Répondre adéquatement à leurs besoins diversifiés de déplacements ;**
- **Rendre viables à moyen et à long terme, par une bonification constante de leur financement, des services de qualité à cette clientèle ;**
- **S'assurer d'un arrimage entre les programmes d'aide au transport adapté aux personnes handicapées, dont le *Programme d'aide gouvernementale au transport adapté aux personnes handicapées* et le *Programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles* ;**
- **S'assurer d'une mobilité pleine et entière des personnes handicapées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de leur territoire respectif et cela, en toute sécurité et par une harmonisation et une complémentarité entre les différents modes de transport adapté à leurs particularités, dont le transport par taxi.**

Nous souhaitons, que dans cet exercice de consultation sur le transport rémunéré de personnes par automobile (le transport par taxi), les préoccupations à l'endroit des personnes handicapées admises au transport adapté au Québec qui vous sont exprimées dans le présent mémoire soient prises en considération.

Nous vous remercions de votre attention et nous vous assurons de notre entière collaboration dans tous les dossiers qui touchent au transport des personnes handicapées, y incluant ceux qui sont réalisés par l'industrie du transport par taxi.

Rosanne Couture  
Directrice générale