



Mémoire sur le projet de loi n°17

**Loi concernant le transport rémunéré de personnes par
automobile**

Présenté au ministre des Transports, M. François Bonnardel

Par la Table de concertation sur l'accessibilité universelle des
transports collectifs de l'île de Montréal

Avril 2019

Rédigé par le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal et Ex aequo, avec la collaboration des membres de la Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal.

Table des matières

Introduction	2
Disponibilité des chauffeurs et des véhicules taxis pour les déplacements du service de transport adapté	3
Tarifcation modulée et contrats avec l'industrie du taxi.....	6
Véhicules accessibles pour les transports collectifs et le transport privé	7
Surfacturation du service de taxi pour les personnes en situation de handicap....	8
Formation des chauffeurs	9
Accessibilité des applications mobiles	10
Abolition des quotas de permis par agglomération	10
Conclusion	11
Résumé de nos demandes	12
Annexe - Membres de la Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal	13

Introduction

Les organismes membres de la Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal (ci-après « la Table ») désirent transmettre au ministre, ainsi qu'au ministère des Transports, leur vision, leurs préoccupations et leurs attentes envers le projet de loi 17, déposé le 20 mars dernier par le ministre des Transports et ministre responsable de la région de l'Estrie, M. François Bonnardel.

Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal

Coordonnée par le Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA Montréal), la Table regroupe une trentaine d'organismes montréalais de défense des droits des personnes handicapées, préoccupés par l'accessibilité universelle du transport collectif. Sa mission consiste, entre autres, à favoriser la concertation entre les organismes, à défendre des positions communes, et à faire des représentations et des recommandations auprès des instances concernées.

Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal

Fondé en 1980, le RUTA Montréal représente et défend les droits individuels et collectifs des usagers en situation de handicap du transport collectif montréalais. Œuvrant dans le réseau de transport adapté et régulier, le RUTA Montréal favorise l'accessibilité universelle dans tous ses dossiers et s'assure que tous les moyens sont mis en œuvre pour que les personnes en situation de handicap puissent se déplacer en transport collectif.

Ex aequo

Également fondé en 1980, Ex aequo, membre actif de la Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal, est un organisme montréalais qui se consacre à la promotion et à la défense des droits

des personnes ayant une déficience motrice. Il couvre les thématiques suivantes : transport, vie municipale, santé et services sociaux, habitation et démocratie.

C'est avec beaucoup d'intérêt que nous avons pris connaissance du projet de loi 17, loi concernant le transport rémunéré de personnes par automobile.

Cependant, d'entrée de jeu, ce projet de loi nous inquiète énormément, car la question des déplacements des personnes en situation de handicap a été totalement écartée. En conséquence, dans ce mémoire, nous exposerons les enjeux que représente une telle modification de la loi concernant les services de transport par taxi (ci-après « la Loi »), et rendrons visibles les impacts possibles du projet de loi 17 sur les citoyens et citoyennes que nous représentons. Nous formulerons également 11 demandes pour que la future Loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile puisse répondre adéquatement aux besoins des personnes en situation de handicap.

Nous sommes conscients que la Loi, actuellement en vigueur, est loin d'être parfaite. Elle contient néanmoins des aspects qui ont été salutaires pour le déplacement des personnes en situation de handicap dans les vingt dernières années, notamment en ce qui concerne le transport adapté. C'est pourquoi, dans le cadre d'une révision de la Loi, nous croyons qu'il serait approprié de bonifier les leviers existants plutôt que de les évacuer complètement, comme dans le projet de loi 17.

Disponibilité des chauffeurs et des véhicules taxis pour les déplacements du service de transport adapté

Nous avons d'abord été atterrés de constater que le projet de loi 17 ne contient aucun mécanisme permettant de soutenir et de développer de manière structurée les déplacements des usagers du transport adapté.

En effet, comme bien d'autres sociétés de transport au Québec, le service de transport adapté de la Société de transport de Montréal (STM) a développé des

liens d'affaires avec l'industrie du taxi afin d'assurer un service de transport fiable, de qualité et à un coût abordable. Rappelons qu'à Montréal, en 2008, le service de transport adapté a effectué environ 2.3 millions de déplacements, dont 1.78 million par taxi¹, tandis qu'en 2018, il en a effectué plus de 4 millions, dont 3.5 millions par taxi². Au demeurant, tout indique que l'accroissement de l'achalandage se poursuivra encore plusieurs années pour atteindre 5.5 millions de déplacements annuels en 2025. Cette augmentation s'explique notamment par le fait que la population du Québec est vieillissante, et que les personnes ayant des limitations fonctionnelles ont une vie de plus en plus active.

Par le passé, la hausse d'achalandage du transport adapté a été en partie absorbée par l'instauration du permis de taxi restreint, institué dans la Loi. Les chauffeurs qui détiennent ce type de permis transportent exclusivement des personnes ayant des limitations fonctionnelles. De plus, au moment de l'entrée en vigueur de la Loi, le gouvernement avait mis sur pied le programme de subventions aux véhicules collectifs accessibles pour soutenir les détenteurs de permis restreints qui doivent obligatoirement se procurer un véhicule accessible aux personnes utilisant une aide à la mobilité motorisée. En outre, le gouvernement avait développé une formation destinée aux chauffeurs de taxi sur l'accueil des clients ayant des limitations fonctionnelles. Ces mesures avaient été mises en place dans un contexte où le transport des personnes en situation de handicap n'était assuré par les chauffeurs de taxi que sur une base volontaire, et qu'il était alors très difficile pour le service de transport adapté de garantir à ces usagers un service fiable.

De plus, nous redoutons que, dans sa forme actuelle, ce projet de loi accentue la tendance observée depuis plusieurs années, soit une diminution du nombre de chauffeurs de taxi. En effet, si Montréal comptait 13 000 chauffeurs il y a cinq ans, elle en compte seulement 8 000 aujourd'hui. Rappelons qu'en moyenne, on estime à 750 le nombre nécessaire de chauffeurs de taxi pour desservir

¹ Société de transport de Montréal, Rapport d'activité 2008

² Société de transport de Montréal, Rapport d'activité 2018

quotidiennement la clientèle montréalaise du service de transport adapté, et que malgré les leviers actuellement en place, la STM peine déjà à les trouver.

Le contexte actuel de pénurie de main-d'œuvre a une influence directe sur la diminution du nombre de chauffeurs de taxi laquelle est constatée mois après mois par les différentes compagnies œuvrant sur le territoire montréalais. Il est donc d'autant plus important que le projet de loi définisse des mesures qui rendront cette industrie plus attractive.

De plus, notre inquiétude face au manque de chauffeurs qui feront du transport adapté s'accroît avec l'instabilité à venir du bassin de chauffeurs disponibles. L'autorisation par le projet de loi de nouveaux modèles d'affaires, comme Uber ou Eva, favorisera l'entrée, dans l'industrie du taxi, de simples citoyens pour qui le travail à temps partiel, quelques heures par semaine ou quelques jours par mois, constitue un revenu secondaire. De ce fait, une partie de la flotte sera fluide et le bassin de chauffeurs disponibles, instable.

Par conséquent, il est indispensable que le projet de loi prenne en compte cette réalité, sans quoi le manque d'effectifs et de véhicules disponibles pour le transport adapté pourrait s'aggraver très prochainement. Faute d'avoir un nombre de chauffeurs suffisant, la qualité de service du transport adapté ainsi que la réponse au besoin de déplacement des usagers risquent d'être gravement affectées.

Finalement, la diminution du nombre de chauffeurs, particulièrement aux heures de pointe, est très inquiétante. En effet, si les heures de pointe constituent des périodes d'achalandage élevé pour le transport par taxi privé, elles le sont également pour le transport adapté. C'est donc dans ces périodes de la journée, où le besoin est grand, que le manque de chauffeurs se fait fortement ressentir. Cette problématique est d'ailleurs encore plus marquée en cas d'intempéries, où la demande de taxi privé augmente significativement.

Dans ce contexte, nous nous interrogeons sur la capacité des transporteurs à assurer, dans un avenir proche, un service de transport adapté fiable et de

qualité. **Ainsi, la future loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile devra prévoir des leviers solides, afin que les transporteurs, responsables du service de transport adapté, puissent poursuivre le développement de liens d'affaires avec l'industrie du taxi.**

Tarification modulée et contrats avec l'industrie du taxi

L'entrée en vigueur d'une modulation des tarifs selon la demande risque d'accentuer la problématique du manque de chauffeurs disponibles pour le transport adapté, énoncée ci-haut, et ce, particulièrement aux heures de pointe. Cette mesure aura également un impact significatif sur les coûts du service de transport adapté.

Tout d'abord, notons que depuis février dernier, pour tenter de réduire le manque de ressources véhiculaires en période de pointe, la STM propose aux chauffeurs de taxi une rémunération à l'heure. Si le projet de loi entre en vigueur, nous nous attendons à ce que les associations de chauffeurs demandent à renégocier leurs contrats pour y inclure la modulation des tarifs, selon l'achalandage ou selon d'autres paramètres (le moment de la journée, la longueur du parcours, etc.). L'instauration des prix modulés dans l'industrie risque donc d'anéantir les efforts déployés par la STM au détriment des usagers du transport adapté.

Par ailleurs, rappelons qu'à Montréal près de la moitié des déplacements en transport adapté sont réalisés en période de pointe. En conséquence, si l'on estime qu'à Montréal un déplacement coûte 20\$ et qu'environ 2 millions des déplacements sont réalisés aux heures de pointe, nous évaluons qu'une hausse de seulement 10% des prix dans ces périodes entraînerait une augmentation des coûts d'opération de 4 millions de dollars, uniquement pour la STM.

En outre, plus la tarification sera modulée à la hausse, plus le coût par déplacement sera élevé et plus il sera difficile de recruter des chauffeurs si les sociétés de transport ne leur offrent pas des conditions de rémunération avantageuses.

Dès lors, le financement du transport adapté devra être majoré de manière à permettre aux sociétés de transport d'absorber ces coûts additionnels, faute de quoi de graves conséquences sont à prévoir sur les services aux usagers du transport adapté, et plus largement, sur la participation sociale des personnes ayant des limitations fonctionnelles et sur leur inclusion dans la société québécoise.

De ce fait, advenant l'entrée en vigueur de la tarification modulée, les coûts additionnels occasionnés par celle-ci, pour le service de transport adapté, devront être entièrement soutenus par le ministère des Transports du Québec.

Véhicules accessibles pour les transports collectifs et le transport privé

Nous avons été grandement étonnés de constater que le projet de loi 17 est demeuré silencieux sur la question de l'accessibilité des véhicules pour les personnes utilisant une aide à la mobilité motorisée. Pourtant, dans sa Politique de mobilité durable, « le gouvernement prévoit continuer à soutenir les services personnalisés pour les personnes à mobilité réduite tout en convergeant vers l'accessibilité universelle aux services réguliers de transport³ ».

Tout d'abord, notons qu'actuellement le Programme de subvention aux véhicules collectifs accessibles accorde une aide financière de 15 000 \$ aux chauffeurs qui désirent rendre accessible leur véhicule aux personnes se déplaçant en fauteuil roulant. De ce fait, les propriétaires de taxi qui souhaitent adapter leur véhicule doivent déboursier 6 000\$, car le coût réel de l'adaptation est en fait de 21 000\$.

Ainsi, afin de favoriser l'accès à un service de taxi privé, accessible et de qualité, pour les personnes utilisatrices d'une aide à la mobilité motorisée, et dans le but d'augmenter le nombre de véhicules accessibles disponibles pour le transport

³ Politique de mobilité durable 2030 : Transporter le Québec vers la modernité, dévoilée le 17 avril 2018, p.27.

adapté, **le Programme de subvention aux véhicules collectifs accessibles doit être revu à la hausse et des mesures doivent être mises en place pour stimuler l'acquisition de tels véhicules par les chauffeurs de taxi.**

Par ailleurs, il est non seulement important que le service de transport adapté puisse avoir accès à une flotte de taxis accessibles, mais il est également impératif que les personnes utilisatrices d'une aide à la mobilité motorisée puissent obtenir un taxi privé à 30 minutes d'avis. Aujourd'hui, elles doivent réserver leur taxi 24 heures à l'avance.

En effet, à l'heure actuelle, la flotte de taxis accessibles étant insuffisante pour répondre à la totalité des besoins, elle est utilisée presque exclusivement pour le service de transport adapté et pour le transport médical. Très peu de véhicules accessibles sont disponibles pour effectuer des déplacements en taxi privé pour les personnes utilisant une aide à la mobilité motorisée. Par conséquent, ces personnes ne sont pas en mesure de recevoir un service équivalent au reste de la population, soit un service sur demande dans les 30 minutes.

Pourtant, dans plusieurs grandes villes, le taux de taxis accessibles est largement plus élevé qu'à Montréal. À Vancouver, on observe que 19% de la flotte de taxis est accessible⁴ tandis qu'à Londres, c'est la totalité de la flotte des « black cabs » londoniens qui est accessible⁵. **À Montréal, au moins 30% de la flotte de taxis devrait, à court terme, être accessible aux personnes se déplaçant avec une aide à la mobilité motorisée.**

Surfacturation du service de taxi pour les personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap font face à une injustice supplémentaire, puisqu'elles sont souvent victimes d'une surcharge tarifaire. En effet, l'article 62

⁴ Passenger Transportation Board, Wheelchair Accessible Transportation by Taxi and Inter-city Bus in British Columbia, Septembre 2017.

⁵ London Taxi Services : http://www.the-london-taxi.com/london_taxi_accessibility

de la Loi actuelle permet que des coûts plus élevés que la tarification prescrite par la Commission des transports du Québec, soient imposés sous prétexte que le chauffeur de taxi doit, par exemple, manipuler les aides à la mobilité de la clientèle. Or, les chauffeurs qui portent assistance à leurs clients qui ont des bagages ou des sacs d'épicerie ne réclament aucuns frais additionnels pour ce service. Nous avons été stupéfaits de constater que les articles 91 et 93 du projet de loi 17 semblent autoriser la poursuite de cette pratique que nous dénonçons pourtant depuis bien longtemps.

En conséquence, le projet de loi 17 doit être modifié afin d'inclure des mesures de protection contre les pratiques de surcharge tarifaire pour les services rendus aux personnes en situation de handicap.

Formation des chauffeurs

Pour assurer un service de transport rémunéré de personnes par automobile sécuritaire et de qualité pour l'ensemble de la clientèle, y compris pour les personnes en situation de handicap, la future loi devra tenir compte de la formation des chauffeurs.

Tout d'abord, **tous les chauffeurs devraient suivre une formation obligatoire de 150 heures, comme c'est actuellement le cas à Montréal, incluant un volet spécifique sur les services à la clientèle en situation de handicap.**

De plus, **nous demandons à ce que les chauffeurs désirant faire du transport adapté suivent une formation supplémentaire, d'une durée de 3 jours, afin d'acquérir un certificat de compétences additionnel obligatoire et propre à ce service.** Cette formation devrait aborder les aspects suivants : la connaissance de toutes les limitations, les différentes façons d'interagir selon la limitation de l'utilisateur, l'accueil de l'utilisateur, la façon de l'assister, les principes du service porte à porte, la gestion des tournées, la lecture d'une feuille de route, les différentes aides à la mobilité, etc. Bien sûr, **le certificat de compétence ne pourra être remis aux chauffeurs que lorsque leur formation sera entièrement complétée et réussie.**

En outre, nous recommandons **que le milieu associatif des personnes en situation de handicap soit impliqué dans le développement et la dispensation des formations.** En effet, il a clairement été démontré que lorsque des formations portant sur l'accueil de la clientèle en situation de handicap sont données par des personnes ayant des limitations fonctionnelles, ces formations ont plus d'impacts auprès des participants.

Finalement, pour stimuler la croissance du nombre de chauffeurs disposés à faire du transport adapté, et pour pallier le manque de chauffeurs évoqué plus haut, **la future loi devra comporter des mesures incitatives pour les chauffeurs telles que la rémunération des heures de formation spécifique au transport adapté.**

Accessibilité des applications mobiles

Nous sommes bien conscients qu'il est inévitable que l'industrie du taxi se modernise et que cette évolution advient, entre autres, par le développement d'applications mobiles pour la réservation d'un véhicule. Cependant, il est impératif que ce développement se fasse en tenant compte des besoins de toute la population, y compris des personnes ayant des limitations fonctionnelles, notamment des utilisateurs de dispositifs de synthèse ou de reconnaissance vocale, de grossissement de caractère, etc.

Le projet de loi devra donc prévoir des mécanismes rigoureux afin d'assurer l'accessibilité et l'utilisabilité de ces applications par toute la population.

Abolition des quotas de permis par agglomération

Actuellement, l'offre de service de transport adapté est différente d'une municipalité à l'autre. De plus, certains usagers sont dans l'impossibilité de se déplacer à Montréal plusieurs fois par semaine ou aussi souvent qu'ils en auraient besoin, ce qui constitue un préjudice important à la réalisation de leurs activités quotidiennes.

Par conséquent, il semble que l'abolition des quotas de permis par agglomération permettra de bonifier les services de transport adapté interrives et métropolitain. Grâce à cette mesure, un même chauffeur pourra par exemple transporter des usagers de Montréal à Saint-Jérôme et, au retour, transporter des usagers de Saint-Jérôme à Montréal.

Cette modification favorisera donc une gestion plus efficace des véhicules disponibles et les courses deviendront ainsi plus rentables pour les chauffeurs. L'offre de service en transport adapté pour les personnes désirant voyager vers les centres urbains devrait, par le fait même, augmenter significativement.

Conclusion

Nous espérons que notre mémoire contribuera à une bonification significative du projet de Loi 17 et, particulièrement, à la mise en œuvre de mesures qui sauront répondre adéquatement aux besoins et aux attentes des usagers vivant en situation de handicap.

La prise en compte, dans la future loi sur le transport rémunéré de personnes par automobile, des demandes formulées tout au long de ce mémoire permettra de développer une industrie moderne, apte à relever les défis toujours croissants du transport adapté et d'offrir aux personnes que nous représentons un service de transport répondant à leurs besoins.

Enfin, nous demeurons disponibles pour poursuivre, avec vous, la réflexion et les discussions que suscite ce sujet.

Résumé de nos demandes

1. Que le projet de loi prévoi.e des leviers solides, afin que les transporteurs, responsables du service de transport adapté, puissent poursuivre le développement de liens d'affaires avec l'industrie du taxi
2. Que les coûts additionnels occasionnés par l'adoption d'une éventuelle tarification modulée soient entièrement soutenus par le ministère des Transports du Québec.
3. Que programme de subvention aux véhicules collectifs accessibles soit revu à la hausse, et que des mesures favorisant l'acquisition de tels véhicules par les chauffeurs soient proposées.
4. Qu'une clause, stipulant qu'au moins 30% de la flotte de taxis sera accessible aux personnes se déplaçant avec une aide à la mobilité motorisée, soit incluse dans le projet de loi 17.
5. Que le projet de loi contienne des mesures visant à protéger les personnes en situation de handicap des pratiques de surfacturation injuste.
6. Que la formation obligatoire pour l'obtention du certificat de compétences soit de 150 heures, incluant un volet spécifique sur les services à la clientèle en situation de handicap.
7. Que les chauffeurs désirant faire du transport adapté suivent une formation supplémentaire, d'une durée de 3 jours, afin d'acquérir un certificat de compétences additionnel obligatoire et propre à ce service et
8. Que le certificat de compétences additionnel ne soit remis aux chauffeurs que lorsque leur formation sera entièrement complétée et réussie.
9. Que le milieu associatif des personnes en situation de handicap soit impliqué dans le développement et la dispensation des formations.
10. Que la loi prévoi.e des mesures incitatives pour les chauffeurs telles que la rémunération des heures de formation spécifique au transport adapté.
11. Que des mécanismes rigoureux assurant à toute la population l'accessibilité et l'utilisabilité des applications mobiles soient inclus dans le projet de loi.

Annexe - Membres de la Table de concertation sur l'accessibilité universelle des transports collectifs de l'île de Montréal

Action des femmes handicapées de Montréal (AFHM)
AlterGo
Aphasie Québec - section Montréal
Association de loisirs des personnes handicapées physiques de Montréal (ALPHA)
Association de Montréal pour la déficience intellectuelle (AMDI)
Association des devenus sourds et malentendants du Québec (ADSMQ)
Autisme et troubles envahissants du développement Montréal (ATEDM)
Aide aux personnes obèses handicapées du Québec (APOHQ)
Association du syndrome de Usher du Québec (ASUQ)
Association québécoise des personnes de petite taille (AQPPT)
Association multi-ethnique pour l'intégration des personnes handicapées (AMEIPH)
Centre au Puits
Centre communautaire Radisson (CCR)
Centre de la communauté sourde du Montréal métropolitain (CCSMM)
Centre d'intégration à la vie active (CIVA)
Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle (CRADI)
Corporation l'Espoir
Ex aequo
La joie des enfants
Moelle épinière et motricité Québec (MÉMO Qc)
Parents pour la déficience intellectuelle (PARDI)
Promotion intervention en milieu ouvert (PIMO)
Regroupement des aveugles et amblyopes du Montréal métropolitain (RAAMM)
Regroupement des organismes en déficience physique de l'île de Montréal (DéPhy Montréal)
Regroupement des usagers du transport adapté et accessible de l'île de Montréal (RUTA Montréal)
Regroupement pour la Trisomie 21 (RT21)
Rêvanous
Société canadienne de la sclérose en plaque, section Montréal (SCSP)
Société Logique
Table de concertation des aînés de l'île de Montréal (TCAÎM)