



Québec, le 23 février 2016

A la commission des transports et de l'environnement

Objet : Mémoire sur le transport accessible

Mesdames, Messieurs ;

Nous vous remercions pour l'opportunité que vous nous offrez de participer à ces consultations cruciales qui interpellent tous les acteurs de notre industrie placée aujourd'hui à la croisée des chemins. Nous devons collectivement prendre conscience de la gravité de la situation que vivent les milliers de chauffeurs de notre industrie et leurs proches, des risques qu'elle comporte et de la nécessité de finaliser les adaptations inévitables qui arrimeront ses potentialités au progrès technologique et à l'intégration de la nouvelle approche clientèle. La réussite de cette reconversion favorisera la transition de l'industrie du taxi vers un avenir meilleur pour tous ceux et celles qui contribuent de près ou de loin à son développement. Pour notre part, notre contribution sera centrée principalement sur notre domaine d'activité, **le transport adapté** qui a connu depuis la mise en place, au cours de l'année 2001, du partenariat (STM – TAXIS), un essor considérable, surtout depuis l'intégration des vans adaptés affectés principalement aux transports des personnes à mobilité réduite, se déplaçant en fauteuils roulants. L'augmentation du parc de véhicules accessibles au fil des ans a permis l'etoffement de l'offre de service et la sollicitation du marché privé institutionnel, en plus de permettre à la STM de tendre vers une plus grande qualité et optimisation de ses services de transport adapté.

Le redéploiement progressif de ce service au profit de l'industrie du taxi a permis durant la décennie écoulée de tripler l'offre de transport globale de la STM grâce notamment, aux faibles coûts d'opérations des véhicules taxis qui absorbent actuellement 88% de l'offre de service. Les 12 % restant sont réalisés par la régie interne de la société d'état (minibus) beaucoup plus budgétivore, facteur décisif à l'origine de la mise en place d'une stratégie d'optimisation des budgets du transport adaptée. Le transport accessible a été la colonne vertébrale de ce nouveau dispositif.

Depuis sa création qui remonte à l'année 2006, notre association appuyée majoritairement par le collectif des chauffeurs du transport accessible pour la protection et le renforcement de leurs droits et intérêts, a accordé une place prépondérante au dialogue et à la concertation avec l'ensemble des partenaires de l'industrie, afin de jeter les bases d'une collaboration fructueuse, efficace et pertinente à même de concilier les impératifs de service avec la réalité plus complexe et plus spécifique des prestations de transport des personnes handicapées au double plan organisationnel et fonctionnel.

Les institutions gouvernementales (MTQ-CTQ) et municipales (STM-BTM) ainsi que la direction du transport de la ville de Montréal ne sont pas demeurées en reste de ce processus d'informations et de réflexions, puisque plusieurs rencontres ont été organisées avec notre association qui leur a présenté un état des lieux exhaustif et objectif ou furent consignées les problématiques et les difficultés rencontrées par un nombre important de chauffeurs dans l'accomplissement de leurs obligations professionnelles. Le diagnostic présenté comportait des recommandations et des pistes de solutions dans l'optique d'obtenir l'adhésion et la contribution de nos différents interlocuteurs pour une mise à niveau fonctionnelle et législative du transport accessible considéré à tort et injustement comme une excroissance de l'activité traditionnelle du taxi.

Les tergiversations ont eu comme conséquence la résurgence régulière des dysfonctionnements et anomalies signalées, les initiatives prises à la suite de plusieurs relances n'ont pas produit les résultats escomptés puisque elles étaient axées sur le traitement des conséquences plutôt que sur les causes qui les ont produites, malgré les risques et les préjudices réels que soulèvent le maintien de ce statu quo, sur l'efficacité et la productivité des prestations de transport adapté fournies par les intervenants de l'industrie du taxi en général et du transport accessible en particulier.

Eu égard aux budgets importants alloués par les pouvoirs publics pour le financement des activités liées au transport adapté et qui sont appelés à croître à l'avenir si l'on se réfère aux projections établies par l'institut de la statistique du Québec notamment celles qui portent sur le vieillissement de la population et la croissance démographique pour les vingt prochaines années, le transport adapté, à l'instar des autres secteurs de l'industrie du taxi,

doit mener à son terme le processus d'adaptation amorcé qui vise à lui offrir les outils les plus performants nécessaires à son développement. Cette mutation est d'autant plus nécessaire que la réglementation et la gestion actuelles, en dépit des actualisations conjoncturelles et parcellaires, nécessitent des réformes plus approfondies qui auront le mérite de propulser l'industrie du taxi à des niveaux concurrentiels capables de maintenir sa croissance et de préserver son marché.

Notre contribution s'articulera sur les enjeux prioritaires du transport adapté :

1/ CADRE LÉGISLATIF SPÉCIFIQUE :

En l'état actuel des choses, le transport adapté est régi conjointement par les règlements du bureau de taxi de Montréal et les règlements et protocoles de travail établis et imposés par la STM en application des dispositions contractuelles figurant dans les contrats négociés et conclus avec les intermédiaires de service. Le chevauchement de ces deux réglementations a engendré une dichotomie due aux contradictions et aux oppositions relevées dans le traitement réservé à des manquements ou fautes de nature professionnelle ou comportementale passibles de sanctions lesquels donnent lieu à un traitement différencié selon les codifications définies par l'une ou l'autre réglementation. Des suspensions et des sanctions pécuniaires excessives sont notifiées directement aux chauffeurs incriminés par la STM sur la base de rapports établis par leurs clients mystères. Tandis que les règlements du bureau de taxi préconisent le recours aux procédures d'arbitrage auprès des comités de discipline, qu'obligatoirement chaque intermédiaire de service doit mettre en place, lorsque ces sanctions font l'objet de contestations par des chauffeurs qui revendiquent leur droit de se défendre. En vertu des principes de justice naturelle, toute personne concernée par un litige a le droit de se faire entendre et de bénéficier de l'impartialité et de l'objectivité de la décision rendue. A ce jour, l'intransigeance adoptée par la STM, encouragée par le laxisme du bureau de taxi de Montréal et des intermédiaires de services nous laissent perplexes, car ces attitudes favorisent le pourrissement de la situation. L'autre particularité qui découle de ce modus operandi, consiste en l'obligation faite aux chauffeurs du transport adapté de respecter des conditions et des obligations figurant dans des contrats qu'ils n'ont ni négociés, ni approuvés et dont plusieurs dispositions d'ordre financier et technique ne leur sont pas communiquées, en leur arguant la notion de confidentialité. De notre point de vue, ces pratiques contreviennent aux lois du travail. L'assainissement de cette situation passe nécessairement par **la promulgation d'un statut spécifique** pour le transport accessible, compte tenu du fait que les chauffeurs de ce type de transport interviennent en qualité de sous-traitants. Ce statut leur confère des obligations mais également des droits. L'absence de réglementation spécifique les expose à des situations où leurs droits sont bafoués.

2/ STATUT ET RECONNAISSANCE PROFESSIONNELS :

Bien que les résultats accumulés au cours des années dépassent largement toutes les attentes des gestionnaires du transport adapté, la situation financière de la cheville ouvrière, à l'origine de cette performance a périclité graduellement, sous l'effet combiné du surenchérissement des dépenses d'exploitation et de la stabilité relative de revenus, conséquence directe d'une politique de prix qui fausse la valeur réelle de la prestation transport puisqu'elle n'est pas indexée correctement sur les évolutions des coûts directs de la prestation transport. La combinaison de ces deux facteurs concourt à la détérioration du pouvoir d'achat des chauffeurs du transport adapté dont les gains nets pondérés par le nombre d'heures de travail fournies font ressortir un taux horaire de l'ordre de 12 \$, chiffre dérisoire comparé aux efforts et sacrifices fournis, à la nature de l'activité exercée dans des conditions difficiles et des services rendus à des personnes en perte d'autonomie ou malades qui nécessitent assistance, attention et protection.

Aux difficultés financières contraignantes, les chauffeurs du transport accessible doivent composer également avec la précarisation de leur statut professionnel qui se caractérise par la validité temporaire du permis restreint qui leur est attribué par la commission des transports du Québec. A l'expiration du délai réglementaire fixé de cinq années, la procédure de renouvellement est engagée par l'introduction d'un nouveau dossier et le paiement des frais correspondants, formalité avec laquelle chaque chauffeur doit composer dans l'attente de la notification de la décision. Eu égard à leurs états de service qui confirment l'expertise et l'expérience dont ils peuvent se prévaloir aujourd'hui, les chauffeurs du transport accessible s'accrochent au principe d'une décision de dérèglementation en faveur de la permanisation de leur permis restreint dont ils ne seraient pas les seuls bénéficiaires, puisque les usagers du transport adapté de la STM et du réseau de la santé profiteraient également des compétences, des capacités et des performances qui constituent le label de cette corporation .

3/ SUBVENTIONS POUR L'ADAPTATION DES VÉHICULES TAXIS :

Les chauffeurs du transport accessible ont depuis le commencement bénéficié de la subvention gouvernementale de 20.000 \$ pour le financement des adaptations de leurs véhicules taxis par les compagnies agréées. Durant les deux dernières années, une diminution du budget global alloué annuellement par les pouvoirs publics, a eu pour effet une rallonge des délais d'octroi de cette aide financière dont le montant a été ramené contre toute attente à 15.000 \$. Cette mesure obligera les futurs demandeurs au versement du solde restant de 5.000 \$ mais également de subir le diktat des fournisseurs qui seront enclins à majorer le prix de l'adaptation que le chauffeur devra déboursier sur sa quote-part réévaluée.

Les retards de plus en plus longs enregistrés pour le paiement de la subvention forcent le chauffeur à l'inactivité malgré le renouvellement de son permis restreint. Ces immobilisations de par leur nombre et de par leurs délais, pénalisent les chauffeurs qui les subissent et les responsables des compagnies ou ils opèrent qui sont privés de moyens de production indispensables pour le respect de leurs obligations contractuelles.

Vu que ce phénomène s'intensifie avec le temps du fait du rétrécissement de l'enveloppe budgétaire, il est indispensable, puisque toutes les demandes ne peuvent être satisfaites en même temps, de proroger d'une année la durée de vie du véhicule en service, mesure conservatoire qui permettra au chauffeur de poursuivre ses activités parallèlement à l'accomplissement des formalités de remplacement du véhicule dès réception de la subvention. Le programme de subventions pour l'adaptation des véhicules taxis a eu un impact majeur dans la mise en œuvre des permis restreints. Son maintien constitue un facteur déterminant du succès futur du transport adapté par taxi accessible en raison du coût élevé de son adaptation qui doit être financé en totalité, considérant le niveau déjà élevé du coût d'exploitation du véhicule.

4/ Développement du marché du transport accessible :

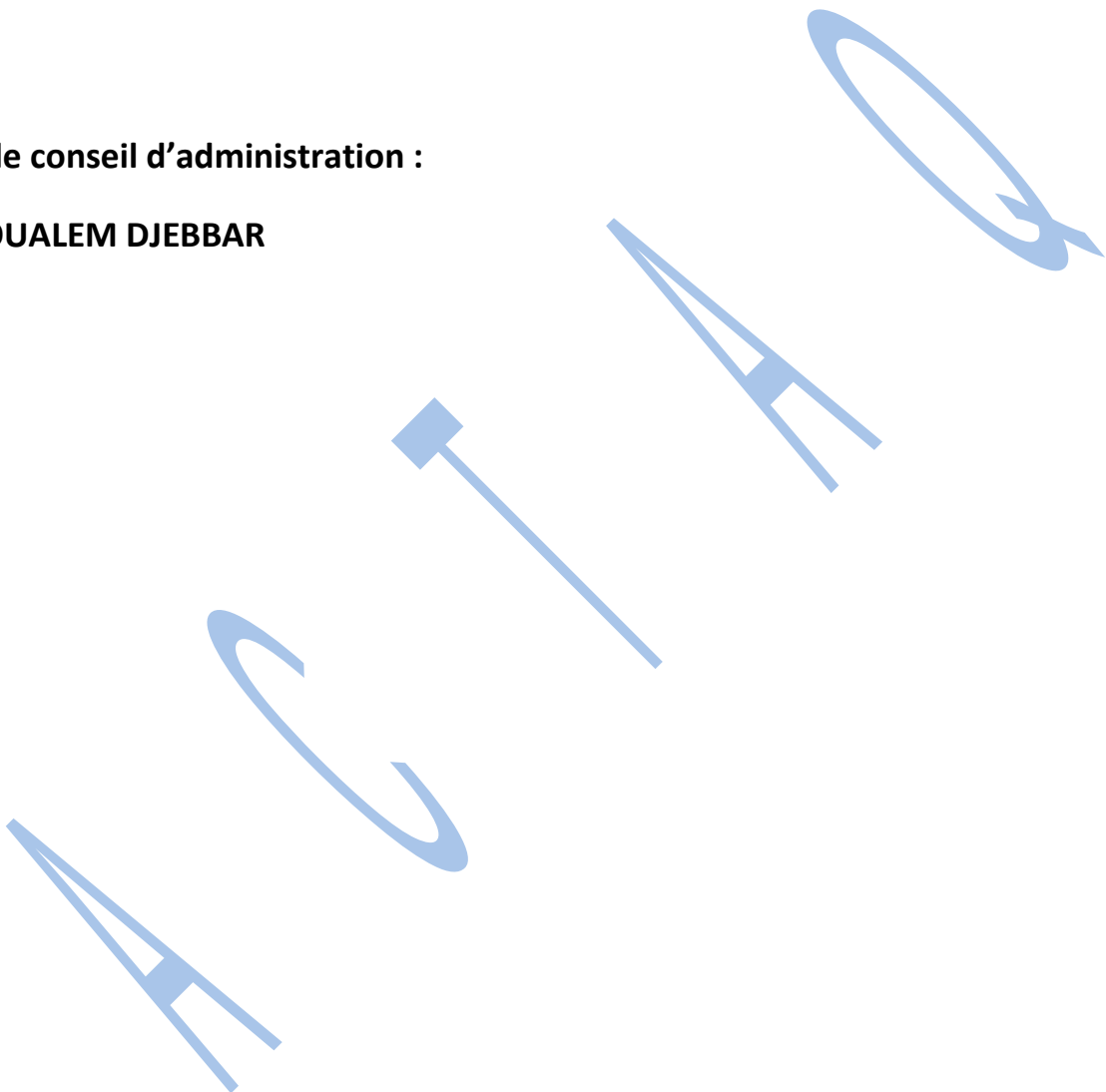
Les permis restreints ont favorisé le développement du transport adapté de la STM et celui du marché privé. Les analyses établies font ressortir pour le moment, une corrélation entre l'offre et la demande de service par taxi accessible. Le grand défi à moyen et long termes du transport accessible consistera à satisfaire les besoins grandissants de la STM, parallèlement au déploiement d'une politique commerciale plus agressive vers le réseau de la santé et des services sociaux exploité à faible capacité malgré les atouts concurrentiels qu'elle offre et qui devraient lui permettre la diversification de sa clientèle, pierre angulaire de sa stratégie de développement à moyen et long termes, laquelle passe nécessairement par une implantation plus forte dans ce marché dominé traditionnellement par des fournisseurs installés de longue date.

Les informations qui font état du maintien de la flotte de minibus de la STM à son niveau actuel et des prévisions de croissance de ses besoins en transport adapté inclinent vers la poursuite et même le renforcement de son partenariat avec l'industrie du taxi nettement plus compétitive, d'où la nécessité de maintenir le programme de subvention dans l'éventualité d'un renforcement du nombre de taxis accessibles par l'émission de nouveaux permis restreints, modèle qui a fait ses preuves auprès de la clientèle qui le crédite d'un taux de satisfaction de la qualité de service de 95 %, pour combler les besoins supplémentaires de la STM et du réseau de la santé.

Dans ce mémoire nous avons développé les principaux centres d'intérêts de notre profession vouée exclusivement aux déplacements de personnes handicapées. Les besoins en transport croissent, les enjeux futurs ne se posent plus uniquement en termes de délais et de coûts, notre corporation a les capacités professionnelles pour réussir cette transition. Elle souhaite simplement que ses attentes soient satisfaites.

P/le conseil d'administration :

BOUALEM DJEBBAR



ACIAD