



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 - 005M
C₁P. – P.L. 100
Services de
transport par taxi

MÉMOIRE

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

Le Projet de loi 100 visant à moderniser les services de transport par taxi et à assurer la sécurité des clients et des cyclistes

Déposé à la
Commission des Transports et de l'environnement

Le 24 mai 2016



Alliance des Regroupements des Usagers du Transport Adapté du Québec

Monsieur le Ministre des Transports du Québec
Membres de la Commission parlementaire
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 sur le **Projet de loi 100 visant à moderniser les services de transport par taxi et à assurer la sécurité des clients et des cyclistes**. À cet égard, nous vous sommes reconnaissants de prendre en considération nos préoccupations à l'endroit des personnes que nous représentons et qui requièrent l'utilisation du transport par taxi dans leurs déplacements.

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 et ce, pour l'ensemble des 105 000 personnes qui, en 2016, nécessitent ces services, sans lesquels elles ne peuvent se rendre à l'école, aller au travail, se déplacer pour recevoir leurs soins de santé, fréquenter des activités de loisir, visiter leur famille et leurs amis. Ce transport est donc fondamental à leur diplomation, à l'occupation d'un emploi, à la réduction de l'isolement, à la santé globale de leur santé, à leur volonté de vivre le plus longtemps possible dans leur domicile. Sans le transport adapté, c'est la déperdition de leurs espoirs, leurs compétences, leurs capacités et leur santé.

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, mais également sur la prévention des situations susceptibles de porter préjudice à ces personnes, qui sont déjà en état de vulnérabilité.

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 Métallos (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, le CLIENT doit être au centre de nos réflexions et des actions que nous devons privilégier, communément.

Le Projet de loi 100, qui s'inscrit dans le prolongement des travaux auxquels nous avons participé le 24 février 2016, lors de la Commission parlementaire concernant le transport rémunéré de personnes par automobile, **nous apparaît, d'emblée, significatif dans les aspects qu'il propose concernant, d'une part, sa détermination à faire en sorte d'encadrer légalement tout service de transport de personnes contre rémunération et, partant, d'assurer la sécurité de la clientèle utilisatrice des services de transport par taxi, au Québec.**

Un retour sur la Commission parlementaire sur le Transport rémunéré de personnes par automobile, de février 2016

Afin de bien cerner ce que représente, pour nous, le transport par taxi et, à cet égard, ce que contient le Projet de loi 100, il nous semble important de faire un retour sur la récente commission parlementaire de février dernier, et de rappeler les préoccupations que nous avons exprimées devant l'existence de pratiques illégales en transport rémunéré de personnes, tenant compte des aspects suivants :

- Dans l'ensemble du Québec, en 2016, l'industrie du taxi réalise plus 70% des déplacements publics des personnes handicapées admises au transport adapté, ce qui représente 5,5 millions de déplacements, dans une seule année. À Montréal, cette industrie assume plus de 88% de ces déplacements ;
- Le taxi a cette caractéristique de service « de porte-à-porte » qui rejoint directement le service que requiert notre clientèle ;

- La clientèle que nous représentons préfère le véhicule taxi pour des raisons de souplesse et de rapidité de service, par exemple comparativement au minibus où le nombre de personnes qui se déplacent est plus élevé, et dont la destination diffère de l'une à l'autre, est susceptible de requérir un temps beaucoup plus pour se rendre à destination ;
- Les personnes handicapées que nous représentons se caractérisent par une vulnérabilité dont il faut se soucier, lors de leurs déplacements en transport.

Devant l'existence de pratiques illégales en matière de transport rémunéré de personnes, nos recommandations étaient sans équivoque :

- **L'intervention immédiate et sans équivoque du gouvernement du Québec pour que cesse toute pratique illégale de transport rémunéré des personnes, faite par UBER et ses filiales (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 de ses déplacements dans l'utilisation d'un transport illégal, de même que de l'illégalité dont sont responsables des citoyens qui transportent, sans permis, d'autres citoyens, à travers le Québec.**
- **Et, puisque nous travaillons tous ensemble à l'amélioration des services de transport par taxi, pour tous les citoyens du Québec, incluant les personnes handicapées, nous demandons au gouvernement du Québec de nous soutenir dans les travaux que nous réalisons pour y parvenir, en nous rappelant, qu'au Québec, c'est par la voie de procédures démocratiques que nos lois se modifient.**

D'autre part, bien que le secteur du transport adapté aux personnes handicapées est devenu majeur dans l'économie de marché de l'industrie du taxi, il lui faut faire en sorte que des améliorations se concrétisent dans les attentions qui sont requises par la vulnérabilité de la clientèle que sont les personnes handicapées admises au transport adapté, entre autres de la manière suivante :

- L'affirmation par les membres de l'industrie à l'égard d'une vision commune des services à la clientèle, à partir d'une connaissance réelle des besoins diversifiés et des particularités de déplacement de la clientèle ;
- La désignation des valeurs que privilégie cette industrie à l'égard de la clientèle, de même que des règles de conduites en matière de fondement des services, ces aspects devant être contenus à l'intérieur d'un code d'éthique ;
- L'adéquation d'une formation, tant chez les chauffeurs que chez les intermédiaires en taxi, qui traitera des spécificités de la clientèle des personnes handicapées admises au transport adapté.

Le Projet de loi 100

Dans son **PROLOGUE**, il est indiqué que "*Le projet de loi abolit la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi*".

Rappelons que cette table instituée dans l'article 72 de la *Loi concernant les services de transport par taxi* vise deux objectifs :

1. favoriser la concertation entre les principaux intervenants de l'industrie du taxi au regard des diverses pratiques commerciales prévalant dans cette industrie ;
2. conseiller le ministre sur les mesures destinées au développement de cette industrie et à améliorer la qualité des services, notamment en lui présentant des recommandations qui font consensus.

Nous sommes membre de cette table depuis sa toute première réunion qui s'est tenue en janvier 2006. Nous pouvons vous assurer que sans l'existence de cette table, les différents partenaires qui la composent n'auraient pu établir de liens d'échanges et se concerter dans des enjeux fondamentaux pour le transport de personnes par taxi, ni même dans des perspectives de développement de cette industrie, au Québec.

De tous les temps, nous avons souligné la pertinence de l'existence de cette table provinciale qui réunit l'ensemble des intervenants impliqués dans l'organisation et l'utilisation des services de transport par taxi.

Nous réitérons notre volonté, non seulement, que soit maintenue cette table, mais également que soit renforcée l'application de son 2e alinéa, de manière à donner à l'ensemble des partenaires de cette table, les modalités réelles d'exercer ce pouvoir de conseiller le ministre des Transports sur des réalités et des enjeux liés à ce secteur d'activités.

ARTICLES 1 et 2

Nous trouvons pertinentes les modifications dans le fait "*d'assurer une gestion de l'offre de services de transport par taxi qui tient compte des besoins de la population*", les besoins faisant référence à la diversité de la clientèle, dont celle que nous représentons, ses particularités, des services 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, etc., comme pour l'ensemble des citoyens du Québec.

Nous saluons également le fait que soient nommées et définies les "exceptions" à tout service de transport rémunéré de personnes par automobile et que soient précisés des aspects de ce que constitue un "transport bénévole". C'est une avancée comparativement à ce qui existait dans la Loi et qui permet d'identifier le transport illégal.

En 12 (modification de l'ARTICLE 34 de la Loi)

À la lecture de ce libellé qui précise que "*Seul un titulaire de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi peut, par tout moyen, fournir aux titulaires d'un permis de propriétaire de taxi (...) des services (...) de répartition de demandes de services de transport par taxi..*", et **parce que ce rôle de "répartiteur" doit impliquer la "prise d'appel" du client, des organismes qui exercent des activités de "prise d'appel" sans être titulaires de permis d'intermédiaire dans une répartition de demandes de services de transport par taxi sont donc exclues de cette activité. Nous portons cette illustration à votre attention, puisqu'elle existe au Québec.**

Précisons que, pour être valide, l'application entière et réelle du contenu des articles 59.2 et 59.3 requiert que la prise d'appel du client soit partie intégrante du rôle de répartiteur du titulaire de permis d'intermédiaire. Nous recommandons donc que cette précision soit ajoutée au libellé de l'article 34.

En 13 (Modification de l'ARTICLE 34.1)

D'emblée, nous sommes heureux du libellé et de la portée de cet article concernant l'obligation pour les intermédiaires de se prévaloir d'un règlement sur les normes de comportement et d'éthique auxquelles ils doivent se soumettre, de même que ses titulaires de permis de chauffeur de taxi.

C'est un aspect important qui réfère à la qualité des services, dont nous souhaitons l'application véritable, cela dans l'intérêt des personnes utilisatrices des services de transport par taxi et, particulièrement, les personnes handicapées qui requièrent l'application d'attitudes et de comportements en lien avec les particularités qui sont les leurs.

Par ailleurs, tout comme nous le précisions lors de notre présentation, le 24 février 2016, à la Commission parlementaire sur le Transport rémunéré de personnes par automobiles, **nous souhaitons travailler en partenariat avec les associations qui regroupent les titulaires de permis d'intermédiaire, afin de nous assurer, de part et d'autre, que l'élaboration du contenu de formation inhérent aux normes de comportement et d'éthique pour les titulaires de permis d'intermédiaire sera en lien avec les réalités des personnes handicapées utilisatrices des services de transport de taxi.** À cet égard, rappelons que plus de 70% des déplacements des personnes handicapées au Québec sont effectués par l'industrie du taxi et qu'il revient aux titulaires de permis d'intermédiaires d'appliquer des normes éthiques et de s'assurer que leurs titulaires de permis de chauffeurs de taxi adhèrent à ces normes et les mettent en pratique.

D'autre part, nous portons à votre attention qu'il existe plus de 1 300 titulaires de permis de chauffeur de taxi qui exercent de façon "indépendante", c'est-à-dire sans lien

d'appartenance à un intermédiaire. Aussi, **dans un but d'application de cet article pour l'ensemble des titulaires de permis de chauffeur de taxi, nous recommandons que tous les "indépendants" soit : qu'ils rejoignent une structure déjà existante de titulaire de permis d'intermédiaire, soit : qu'ils se regroupent en une association chapeauté par un titulaire de permis d'intermédiaire. Dans un but de concordance dans le projet de loi 100, nous recommandons que cet aspect soit pris en considération dans l'ensemble de son contenu.**

En 17 (Insertion des ARTICLES 59.1, 59.2 et 59.3)

Puisqu'il réfère à l'**article 32** et se rapporte aux services de transport au moyen de taxis accessibles aux personnes handicapées, et que nous avons à plusieurs reprises fait état d'une non disponibilité de taxis accessibles durant la soirée, la nuit et la fin de semaine, pour des besoins de déplacement des personnes en fauteuil roulant, **nous saluons le libellé de l'article 59.1 qui précise que "Le titulaire de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi doit fournir, en tout temps, des services de répartition de demandes de services de transport par taxi sur l'ensemble du territoire de toute agglomération qu'il dessert."**

Nous souhaitons donc, tel que nous le demandons depuis longtemps, que l'impact de cet article sera un véritable service 24/24, 7/7, accessible à toute la clientèle, incluant les personnes handicapées qui nécessitent un véhicule-taxi adapté, pour se déplacer.

Par ailleurs, puisque le libellé de ces articles (59.1, 59.2 et 59.3) clarifie les services que doit fournir le titulaire de permis d'intermédiaire, une question se pose, concernant les "moyens" permettant à la clientèle d'évaluer la qualité des services rendus par le titulaire de permis de chauffeur de taxi. En effet, **par quel procédé ou modalité d'application l'ensemble de la clientèle pourra-t-elle procéder à cette évaluation ?** Une application mobile ? Un numéro de téléphone où adresser son évaluation ? **Dans tous les cas, il faudra viser l'accessibilité des moyens à toute la clientèle, et une uniformisation au Québec des pratiques le permettant.**

Une autre interrogation concerne l'utilisation de ces informations :

- **la collecte et le traitement de ces informations**, où se retrouveront des données nominatives, qui requièrent l'application et le respect de la Loi concernant les renseignements personnels ;
- **l'utilisation objective de ces informations**, dans un but réel d'améliorations des services rendus par un chauffeur de taxi, où un titulaire de permis d'intermédiaire est susceptible d'être dans une situation de "juge et partie".

En 37 : Modification des ARTICLES 117 et 118

Nous saluons la désignation des amendes précisées dans ces articles qui démontrent une volonté gouvernementale de ne pas tolérer le transport illégal de personnes par automobile, en précisant en vertu de quoi les illégaux le sont.

Puisque nous parlons d'illégalité en transport des personnes et que le projet de loi 100 en précise les modalités de la contrer, nous souhaitons que la recommandation suivante, présentée également le 24 février 2016, en commission parlementaire, soit appliquée dès maintenant :

Nous recommandons que la population du Québec soit informée, par voie gouvernementale, de l'absence de sécurité de ses déplacements dans l'utilisation d'un transport illégal, de même que de l'illégalité dont sont responsables des citoyens qui transportent, sans permis, d'autres citoyens, à travers le Québec.

De façon générale, dans le Projet de loi 100, nous sommes heureux de la décision du **Ministre des Transports du Québec, Monsieur Jacques Daoust, et, partant, du Gouvernement du Québec :**

- **d'appliquer des mesures qui éradiquent l'illégalité en matière de transport rémunéré de personnes par automobile, en réitérant l'encadrement législatif qui est en vigueur, au Québec ;**
- **de faire en sorte que des services de transport accessibles aux personnes handicapées soient existants à tout moment ;**
- **de faire en sorte que soient appliquées des normes de comportement et d'éthique qui, nous le souhaitons, seront en adéquation avec les particularités de l'ensemble de la clientèle utilisatrice du transport par taxi, dont les personnes handicapées.**

Un soutien gouvernemental vivement attendu

Tel que nous vous l'avons fait savoir à plusieurs reprises, nous vous rappelons l'importance, voire l'urgence, que nous soyons soutenus dans l'application réelle des besoins de déplacement des personnes handicapées en transport adapté, dont la majorité de ces déplacements sont effectués par l'industrie du taxi, et dont la croissance est importante en terme de pourcentage d'augmentation annuelle. Ce soutien qui passe inévitablement par l'aide financière gouvernementale nécessite un rehaussement majeur de son programme, pour être en conformité avec les besoins actuels et ceux déjà prévisibles en matière de transport adapté, au Québec.

Nous vous remercions de votre attention.

Source : Rosanne Couture
Directrice générale