

**Commentaires et recommandations  
sur le projet de loi n° 96 —  
Loi modifiant la Loi concernant  
les services de transport par taxi**

---

Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec

Document synthèse

Juillet 2008

**RÉDACTION**

Karoline Mc Graw  
Conseillère  
Direction de l'intervention nationale

**APPROBATION**

Céline Giroux  
Directrice générale

**LE**

18 juillet 2008

**MISE EN PAGE**

Véronique Bahl

*Ce document est disponible en médias adaptés  
sur demande.*

S:\DOCUMENT\1200\1237-S\_Document synthese\_Memoire  
Commentaires et recommandations projet loi 96\_Loi modifiant  
services de transports par taxi.docTitre en minuscules.doc

N/D 2354-04-26

L'Office des personnes handicapées du Québec (ci-après l'Office) tient à communiquer son point de vue sur le projet de loi n° 96, Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi (ci-après le projet de loi n° 96). Aussi, l'Office tient à signaler la cohérence entre les effets des modifications législatives proposés par le projet de loi n° 96 et les objectifs identifiés dans la proposition de politique pour la participation sociale des personnes handicapées, *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*. En effet, la proposition de politique fait ressortir l'importance de l'accès à des infrastructures de transport accessibles<sup>1</sup>, auxquels on peut associer les taxis accessibles. À la lumière des modifications prévues dans le projet de loi n° 96, il est dans l'intérêt des personnes handicapées que le législateur adopte les modifications législatives proposées par le projet de loi n° 96.

L'utilisation de taxis pour le transport des personnes handicapées a pris une ampleur considérable depuis quelques années grâce, entre autres, au programme d'adaptation de taxis du ministère des Transports du Québec (MTQ) contenu dans la *Politique québécoise du transport collectif*<sup>2</sup>. Plus de 40 % des déplacements en transport adapté se font à l'aide de taxis accessibles ou non, et ce, autant pour les usagers ayant des incapacités motrices que cognitives<sup>3</sup>. En ce sens, l'Office est en faveur d'une bonification de l'offre de services de transport par taxi accessible qui, tout en s'inscrivant dans une approche inclusive, facilitera les déplacements des personnes handicapées et, ainsi, contribuera à une plus grande participation sociale de ces dernières.

Avec les changements proposés, l'émission des permis par la Commission des transports du Québec (CTQ) se fera seulement dans les cas où ces derniers sont

---

<sup>1</sup> OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2007), *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office, p. 32.

<sup>2</sup> MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC (2006), *Politique québécoise du transport collectif : le transport des personnes au Québec pour offrir de meilleurs choix aux citoyens*, Québec, ministère des Transports du Québec.

<sup>3</sup> MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC (2006), *État de situation et plan d'action à l'égard des personnes handicapées*, Québec, ministère des Transports du Québec, p. 26-27.

associés à un taxi accessible. Aussi, la CTQ aura le pouvoir d'examiner les requêtes qui lui seront adressées par un individu ou une société notamment en ce qui concerne les services adressés aux personnes handicapées. Les détenteurs de permis d'intermédiaire qui offrent exclusivement des services de transport par taxi accessible pourront s'adresser à la CTQ qui, par décret, leur reconnaîtra le droit d'offrir des services dans une agglomération donnée. Finalement, les nouvelles dispositions prévues dans le projet de loi n° 96 jumelées au programme d'adaptation de taxis pourront mener à une meilleure desserte en transport adapté, et ce, en respect des dispositions de la Loi sur les cités et villes et du Code municipal. Toutes ces mesures favorisent l'augmentation de l'offre de services en transport par taxi accessible et, en ce sens, contribuent à une meilleure participation sociale des personnes handicapées.

Par ailleurs, au regard de certaines problématiques vécues par des personnes handicapées, l'Office a recensé de nombreux cas d'abus dans les services de transport par taxi. À ce sujet, la surtarification a été identifiée comme une pratique discriminatoire à proscrire. Dans le projet de loi n° 96, des sanctions ont été prévues afin de sévir contre les titulaires de permis de taxi lorsque des chauffeurs ont des comportements répréhensibles. De plus, les détenteurs de permis d'intermédiaire devront élaborer un règlement présentant des normes de comportement et un code d'éthique qui devra être remis à la CTQ dans un délai de six mois (180 jours). Il est donc possible de croire que la question de la surtarification, mais aussi d'autres problématiques en lien avec le transport des personnes handicapées, pourra être traitée grâce à ces nouvelles dispositions légales. Cependant, afin de faciliter l'application des dispositions sur les actes répréhensibles, l'Office croit qu'il serait pertinent d'instaurer un mécanisme de gestion des plaintes.

L'adoption des changements proposés par le projet de loi n° 96 constituera une avancée importante pour améliorer la quantité et la qualité des services offerts par l'industrie du taxi aux personnes handicapées. Pour celles-ci, cela représente un engagement du législateur en faveur d'une meilleure participation sociale des

personnes handicapées et d'une société plus inclusive. Dans cette optique, l'Office encourage le législateur à adopter le projet de loi n° 96.

*Office des personnes  
handicapées*

Québec 

---

**Commentaires et recommandations  
sur le projet de loi n° 96 —  
Loi modifiant la Loi concernant les  
services de transport par taxi**

---

Mémoire de l'Office des personnes handicapées du Québec

Juillet 2008

Québec 

**RÉDACTION**

Karoline Mc Graw  
Conseillère  
Direction de l'intervention nationale

**APPROBATION**

Céline Giroux  
Directrice générale

**LE**

18 juillet 2008

**MISE EN PAGE**

Véronique Bahl

*Ce document est disponible en médias adaptés  
sur demande.*

S:\DOCUMENT\1200\1237\_Memoire\_Commentaires et  
recommandations projet de loi 96\_Loi modifiant les services de  
transport par taxi.doc

N/D 2354-04-26

## TABLE DES MATIÈRES

---

INTRODUCTION.....	1
COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS DE L'OFFICE.....	3
1. PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	3
2. UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE.....	7
3. AUTRES MESURES.....	9
CONCLUSION .....	11

## INTRODUCTION

L'Office des personnes handicapées du Québec (ci-après, l'Office) a pour mandat de veiller au respect des principes et des règles énoncés dans la législation notamment la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (ci-après, la Loi) et de s'assurer que les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de s'intégrer et de participer ainsi pleinement à la vie en société. L'Office a aussi pour mission de conseiller et assister les personnes handicapées ainsi que leur famille par la promotion de leurs intérêts tant sur une base individuelle que collective.

L'Office reconnaît, dans le cadre de la proposition de politique gouvernementale *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité*, l'importance que constitue l'accès à des infrastructures de transport accessibles<sup>1</sup>. Le réseau régulier de transport collectif n'offre pas de services pouvant répondre suffisamment aux besoins des personnes handicapées. Ainsi, un réseau parallèle et financé par le gouvernement du Québec, notamment par le programme d'aide gouvernementale au transport adapté, a émergé. Ce réseau compte sur une flotte importante de minibus et de taxis accessibles offrant des services à la clientèle admissible au transport adapté. L'utilisation de taxis pour le transport des personnes handicapées a pris une ampleur considérable depuis quelques années grâce, entre autres, au programme d'adaptation de taxis du ministère des Transports du Québec (MTQ) associé à la *Politique québécoise du transport collectif*<sup>2</sup>. Selon les données fournies par le MTQ, plus de 40 % des déplacements en transport adapté se font à l'aide de taxis accessibles ou non, et ce, autant pour les usagers ayant

---

<sup>1</sup> OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2007), *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité : proposition de politique pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, L'Office, p. 32.

<sup>2</sup> MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC (2006), *Politique québécoise du transport collectif : le transport des personnes au Québec : pour offrir de meilleurs choix aux citoyens*, Québec, ministère des Transports du Québec.

des incapacités motrices que cognitives<sup>3</sup>. En ce sens, l'Office est en faveur d'une bonification de l'offre de services de transport par taxi adapté qui facilitera les déplacements des personnes handicapées et ainsi permettre leur participation sociale et promouvoir une société inclusive. C'est dans cette perspective que l'Office a formulé des commentaires et recommandations sur le projet de loi n° 96, Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi (ci-après, le projet de loi n° 96).

---

<sup>3</sup> MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC (2006), *État de situation et plan d'action à l'égard des personnes handicapées*, Québec, ministère des Transports du Québec, p. 26-27.

## **COMMENTAIRES ET RECOMMANDATIONS DE L'OFFICE**

### **1. PARTICIPATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES**

Les commentaires de l'Office concernant le projet de loi n° 96 s'inscrivent dans la perspective d'une meilleure participation sociale des personnes handicapées<sup>4</sup>. Il faut noter que la possibilité de se déplacer constitue une condition incontournable à la participation sociale des personnes handicapées dans les différents domaines d'activités : le travail, l'éducation, les soins de santé, etc. Sans déplacement, peu d'activités sont possibles. Aussi, les services de transport collectif régulier ou adapté offrent la possibilité aux personnes handicapées de se déplacer par des moyens accessibles et peu coûteux sur de courtes ou longues distances. L'Office voit d'un bon œil les changements proposés par le projet de loi n° 96. Ces changements devraient permettre d'assurer une meilleure offre de services, et ce, tant sur le plan de la quantité que de la qualité.

En confiant l'émission des permis de taxi par agglomération exclusivement à la Commission des transports du Québec (CTQ), le processus d'obtention sera ainsi simplifié et rapide. La CTQ délivrera un permis seulement si ce dernier est rattaché à un véhicule accessible. L'article 3 du projet de loi n° 96 inclut aussi de nouvelles dispositions quant au rôle de la CTQ dans l'émission de nouveaux permis. En effet, le nombre maximal de permis par agglomération sera déterminé par l'organisme. Elle doit toutefois étudier les requêtes faites par un individu et voir si celle-ci répond à un besoin particulier, notamment à l'égard des personnes handicapées. Dans le cas où cela s'avère justifié, la CTQ pourra émettre des permis supplémentaires. En étant la seule autorité émettrice de permis de propriétaire de taxi, cela permettra de rendre le

---

<sup>4</sup> Selon la Loi, la mission de l'Office consiste à « s'assurer, dans la mesure des pouvoirs qui lui sont conférés, que les ministères et leurs réseaux, les municipalités et les organismes publics et privés poursuivent leurs efforts afin d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées de s'intégrer et de participer ainsi pleinement à la vie en société » (art. 25).

processus beaucoup plus transparent et, surtout, amarrer l'offre de services aux besoins de la clientèle.

De plus, la CTQ pourra, par décret du gouvernement, accorder à un titulaire de permis d'intermédiaire en services de transport par taxi<sup>5</sup> le droit de desservir un territoire donné dans le cas où il offre exclusivement des services au moyen de taxis accessibles aux personnes handicapées. Le territoire couvert par des services de transport par taxi accessible pourra ainsi être élargi et l'offre de services bonifiée. Cette mesure aura pour avantage d'offrir un éventail plus large de services accessibles aux personnes handicapées dans les agglomérations visées. En ce sens, l'Office ne peut qu'être favorable à une telle initiative qui constitue une mesure concrète en vue de favoriser une meilleure participation sociale des personnes handicapées.

Les services de transport par taxi ont l'avantage d'offrir une gamme de services flexibles répondant aux besoins en déplacement des personnes handicapées. Il est toutefois important qu'une flotte de taxis accessibles soit disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine et 365 jours par année sur tout le territoire québécois desservi par l'industrie du taxi.

Les autorités organisatrices de transport adapté, quant à elles, ont recours en grande partie au transport par taxi, accessible ou non<sup>6</sup>. Les modifications proposées ont d'importantes chances d'augmenter l'offre de services répondant à une préoccupation maintes fois exprimée par l'Office sur la disponibilité du transport par taxi accessible. De plus, depuis 2004, les municipalités ont l'obligation d'offrir des services de transport

---

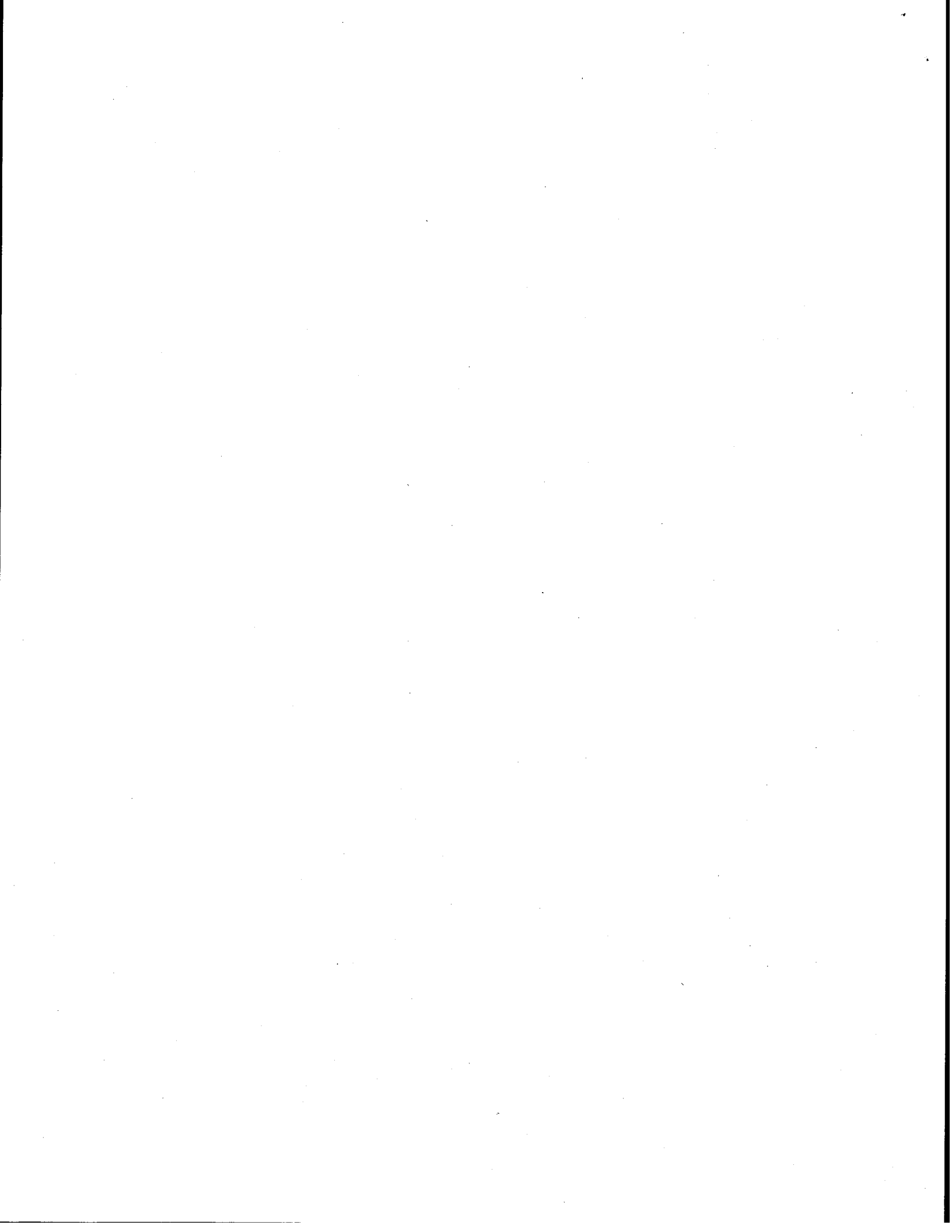
<sup>5</sup> « Un intermédiaire en services de transport par taxi est une personne qui fournit aux propriétaires de taxi des services de publicité, de répartition d'appels ou d'autres services de même nature. »

COMMISSION DES TRANSPORTS DU QUÉBEC (2008), Permis d'intermédiaire en services de transport par taxi, [En ligne]. [www.ctq.gouv.qc.ca/taxi/permis\\_d\\_intermediaire\\_en\\_services\\_de\\_transport\\_par\\_taxi.html](http://www.ctq.gouv.qc.ca/taxi/permis_d_intermediaire_en_services_de_transport_par_taxi.html).

<sup>6</sup> OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2003), *Portrait statistique de la population avec incapacité — région de la Mauricie et du Centre-du-Québec — 2003* (DRDP-1134), Drummondville, Direction de la recherche, du développement et des programmes, L'Office, p. 85.

adapté comme cela est énoncé dans l'article 467.11 de la Loi sur les cités et villes et l'article 536 du Code municipal du Québec. L'augmentation de l'offre de service en transport par taxi accessible prévue par le projet de loi n° 96 pourra ainsi faciliter l'organisation de nouveaux services de transport adapté dans les municipalités non desservies et permettre à celles-ci de se conformer aux dispositions légales prévues par ces deux législations.

**L'Office est très favorable à ce que l'Assemblée nationale adopte le projet de loi n° 96, Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi.**



## **2. UNE SOCIÉTÉ INCLUSIVE**

L'article 15 de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec stipule que « Nul ne peut, par discrimination, empêcher autrui d'avoir accès aux moyens de transport ou aux lieux publics, tels les établissements commerciaux, hôtels, restaurants, théâtres, cinémas, parcs, terrains de camping et de caravanage, et d'y obtenir les biens et les services qui y sont disponibles<sup>7</sup> ». En ce sens, toute surcharge tarifaire est considérée comme discriminatoire. Dans les faits, de nombreux cas d'abus, notamment en termes de surcharge tarifaire, ont été répertoriés dans l'industrie du taxi. L'Office a depuis longtemps exprimé des préoccupations quant à l'existence de cette problématique et a fait beaucoup de représentations auprès de l'industrie du taxi, mais aussi auprès du MTQ pour qu'une telle pratique soit enrayée.

Des sanctions sont prévues dans le projet de loi n° 96 pour condamner les entreprises et les chauffeurs de taxi ayant commis des actes jugés répréhensibles. En ce sens, la question de la surcharge tarifaire pourra être traitée grâce à cette nouvelle mesure. La CTQ pourra aussi intervenir auprès des détenteurs de permis intermédiaires afin de mieux encadrer l'offre et la qualité des services. Ils devront aussi participer à l'élaboration d'un règlement comportant des normes de comportement et un code d'éthique dans un délai de 6 mois (180 jours). Des sanctions pourront être imposées aux titulaires de permis fautifs. Bien que ces mesures ne visent pas directement les personnes handicapées, elles garantissent que les services offerts aux usagers des réseaux réguliers, mais aussi adaptés, seront mieux encadrés. L'instauration d'un règlement encadrant le comportement et l'éthique des titulaires de permis d'intermédiaire approuvé par la CTQ constitue un incitatif à ceux-ci d'être imputable des agissements de leurs employés. Les sanctions étant exécutoires, cela pourra constituer un facteur dissuasif auprès des propriétaires ou des chauffeurs de taxi de ne pas respecter la législation en vigueur.

---

<sup>7</sup> QUÉBEC (2008), Charte des droits et libertés de la personne : L.R.Q., c. C-12, [Québec], Éditeur officiel du Québec.

Cependant, comme il a pu être observé par l'Office, les personnes handicapées sont souvent réticentes à dénoncer les propriétaires ou les chauffeurs de taxi fautifs. Il est donc difficile d'appliquer une telle disposition légale. En ce sens, l'Office croit que le MTQ pourrait piloter la création d'un mécanisme de gestion des plaintes qui pourrait ainsi faire appliquer les mesures prévues notamment, contre la surtarification en vigueur. Les autorités organisatrices de transport adapté pourraient en faire de même dans leurs organisations respectives. Le leadership du MTQ dans la mise en place d'un tel mécanisme est primordial puisque l'efficacité des nouvelles mesures assurant des services de qualité aux personnes handicapées dépend en grande partie d'une structure faisant la diffusion des moyens offerts pour dénoncer les pratiques malhonnêtes.

**L'Office appuie les mesures prévues par le projet de loi n° 96 pour combattre la surtarification et propose, en vue de faciliter son application, qu'un mécanisme de gestion des plaintes soit instauré et que les usagers en soient informés afin de faciliter la dénonciation.**

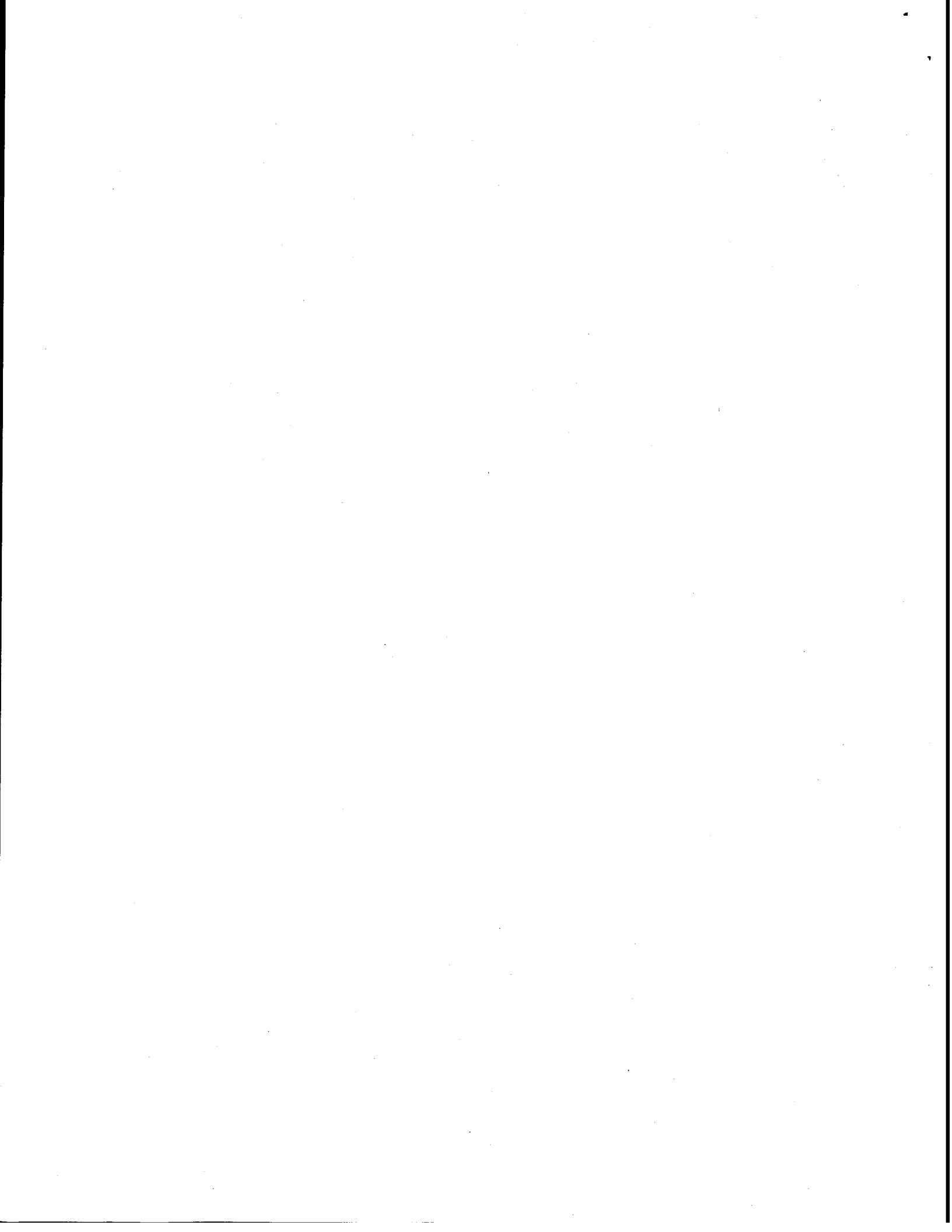
### **3. AUTRES MESURES**

Une autre modification apportée par le projet de loi n° 96 a trait à la représentation de l'industrie. On y suggère l'abrogation des dispositions concernant l'Association professionnelle des chauffeurs de taxi du Québec, celles sur le Forum des intervenants de l'industrie du taxi et celles concernant le Comité consultatif des titulaires de permis de propriétaires de taxi. Deux organisations s'occuperaient dorénavant de représenter les intérêts des chauffeurs de taxi (Travailleurs autonomes-Section taxi) et des propriétaires de taxi (Comité provincial de concertation de développement de l'industrie du taxi). Cette mesure converge avec la position défendue par l'Office en faveur de la création d'une association unique facilitant la concertation<sup>8</sup>. À cela, l'inclusion de la Table de concertation de l'industrie du transport par taxi dans la Loi sera une mesure supplémentaire pour favoriser de meilleurs échanges entre les différents acteurs du transport par taxi (usagers, autorités organisatrices de transport adapté, etc.). Pour l'Office, la reconnaissance de la table constitue une excellente tribune pour faire valoir les droits et les besoins des personnes handicapées<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2004), *Consultation sur la mise en application de la réforme du transport par taxi : commentaires de l'Office des personnes handicapées du Québec* (DERIN-1174), Drummondville, Direction de l'évaluation, de la recherche et de l'intervention nationale, L'Office, p. 4.

<sup>9</sup> OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2006), *Table de concertation de l'industrie du transport par taxi [ : allocution de M<sup>me</sup> Anne Hébert]*, (24 août 2006), Montréal, L'Office.



## **CONCLUSION**

Une offre de service en transport par taxi bonifiée tant sur les plans de la qualité que de la quantité est un élément favorisant la participation sociale des personnes handicapées et, par le fait même, contribue à créer une société plus inclusive. L'Office est favorable aux changements apportés par le projet de loi n° 96 et croit qu'ils seront bénéfiques pour la population du Québec, incluant les personnes handicapées. En ce sens, les nouvelles dispositions pourront faciliter le déploiement de services de transport adapté à l'aide de taxis accessibles dans les municipalités qui, à ce jour, n'offrent pas de tels services comme cela est prévu dans la *Loi sur les cités et villes* et le Code municipal. Toutefois, il serait important de prévoir des mesures facilitant l'application de la nouvelle législation, notamment en ce qui concerne les sanctions qui pourront être appliquées et dans les cas de surtarification.

Office des personnes  
handicapées

Québec 