

*Alliance des Regroupements des usagers du transport adapté du Québec*

**ARUTAQ**

8570, rue Hochelaga  
Montréal (Québec) H1L 2M3  
Téléphone : (514) 276-1049  
Sans frais : 1 866-444-1049  
Télécopieur : (514) 276-4193  
Courriel : [arutaq@bellnet.ca](mailto:arutaq@bellnet.ca)

**Projet de loi 96**  
*Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi*

MÉMOIRE

Présenté à la  
**Commission des transports et de l'environnement**

Septembre 2008

*L'Alliance des Regroupements des usagers du transport adapté du Québec (ARUTAQ)* est un organisme provincial à but non lucratif, incorporé en 1988, et représentant tous les usagers du transport adapté du Québec. Elle a aussi pour objectifs de soutenir ces usagers, de favoriser la création de nouveaux regroupements régionaux, de promouvoir le développement des services de transport adapté, **incluant les services de transport par taxi**, répondant aux besoins des personnes handicapées, de manière à leur assurer des services de transport adéquats et sécuritaires, tel que le stipule la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (L.R.Q., c. E-20.1) . Elle mène donc des actions et propose des changements susceptibles d'améliorer les services de transport adapté en fonction des particularités des personnes handicapées, et elle entretient des liens de collaboration et d'échange avec les différents intervenants en transport, dont ceux provenant de l'industrie du transport par taxi. À cet égard, soulignons que l'ARUTAQ est membre, entres autres, de l'instance provinciale permanente, qu'est la *Table de concertation de l'industrie du transport par taxi*, créée en lieu et place du *Forum des intervenants de l'industrie du taxi* tel que stipulé à l'article 72 de la *Loi concernant les services de transport par taxi* (L.R.Q., chapitre S-6.01).

Nous tenons à remercier la Commission des transports et de l'environnement de sa convocation dans le but d'entendre nos représentations sur le projet de loi numéro 96, *Loi modifiant la Loi concernant les services de transport par taxi*. Il nous faut préciser qu'étant donné notre mission bien spécifique, l'objet de nos représentations portera plus particulièrement sur les éléments touchant au transport des personnes handicapées.

Avant même d'aborder les éléments contenus dans ce projet de loi, d'emblée, il nous apparaît pertinent de signifier l'importance que représente l'industrie du taxi dans les services pour toute la collectivité, **et plus particulièrement pour les personnes handicapées**. Sur ce point, en octobre 2005, suite à des consultations auxquelles nous avons participé sur la mise en application de la réforme du transport par taxi, le ministre des Transports du Québec indiquait clairement dans son *Rapport sur la loi concernant les services de transport par taxi*, « *Le transport adapté pour les personnes handicapées constitue un marché important pour l'industrie du taxi, qui, de plus en plus, est appelée à y jouer un rôle actif.* » (Rapport sur la Loi concernant les services de transport par taxi, Ministère des Transport du Québec, octobre 2005, page 29). Nous soutenons cet énoncé. Cependant, le développement déjà prévisible représentera pour cette industrie un défi important, voire incontournable, en terme d'adaptation des services à des besoins diversifiés de cette clientèle, ce qui, à notre avis, devrait être facilité par le fait que déjà le taxi adapté pour le transport des personnes se déplaçant en fauteuil roulant est apprécié, en ce sens qu'il représente la réponse à un besoin spontané de déplacement et qu'il possède des caractéristiques d'universalité et de souplesse.

C'est donc habité par cet espoir que nous portons à votre attention les aspects suivants. Mentionnons que, dans le but de faciliter la lecture du présent document, les textes en caractère « italique » reprennent les éléments contenus au projet de loi 96, tandis que nos commentaires ou recommandations apparaissent en caractère « normal ».

1. À l'article 3.1 qui se lit comme suit : « *au transport effectué par un conducteur bénévole oeuvrant sous le contrôle d'un organisme ou d'une personne morale sans but lucratif qui*

*effectue le transport de personnes en état d'ébriété ... »*, nous suggérons de remplacer l'appellation « personne morale sans but lucratif » par « personne morale à but non lucratif » tel que l'indique l'actualisation de cette appellation, les organismes n'étant pas « sans but », puisqu'ils sont incorporés en vertu d'une mission bien spécifique mais devant se réaliser dans un but non lucratif. Ainsi, ces organismes sont nommés actuellement : Organismes à but non lucratif (OBNL).

2. La référence au 2<sup>e</sup> alinéa de l'article 6 qui constitue un ajout par rapport à la Loi actuelle et qui dit : « *l'ensemble du territoire desservi par un intermédiaire en services de transport par taxi visé au deuxième alinéa de l'article 32 avec lequel il est lié par contrat.* », est susceptible de représenter une bonification pour le propriétaire de taxi pour qui la possibilité d'augmenter sa clientèle sera davantage présente, étant donné qu'il pourra être requis sur l'ensemble du territoire desservi par un intermédiaire, et même d'avoir un client à bord de son véhicule, sur le chemin du retour vers son agglomération, après avoir déposé le client qui constituait la demande originale. Quant à l'intermédiaire, il aura la possibilité de répartir les demandes de la clientèle en fonction d'un nombre augmenté de taxis provenant de différentes agglomérations d'un territoire. Pour ce qui est de la clientèle des personnes handicapées, cet ajout peut représenter, d'une part, un avantage en ce sens qu'il pourra obtenir les services d'un taxi de son agglomération ou provenant de l'ensemble du territoire de l'intermédiaire. Mais, cette répartition des taxis sur un territoire élargi peut également représenter un inconvénient pour l'usager par rapport au temps d'attente de l'arrivée du taxi s'il est déjà en service, loin de l'adresse de l'usager. Par ailleurs, de façon générale pour les usagers d'une agglomération, il y a un risque important de réduction du nombre de taxis auxquels ils peuvent faire appel, par le fait qu'ils soient répartis sur le territoire de l'intermédiaire.
  
3. La modification à l'article 10, 3<sup>e</sup> alinéa, première portion de la phrase, stipule que : « *Pour l'application des premier et deuxième alinéas, un permis ne peut être délivré après le (indiquer ici la date de la sanction de la présente loi) que si le taxi qui y est attaché est accessible aux personnes handicapées.* ». Dans un premier temps, nous tenons à saluer cette modification à la Loi. En effet, nous demandons depuis plusieurs années, dans une visée de développement durable prenant en considération le nombre de personnes handicapées nécessitant de se déplacer, la réalité du vieillissement de la population et ses conséquences sur les problèmes de mobilité touchant un nombre toujours grandissant de personnes et, partant, un besoin accru déjà prévisible de taxis adaptés, accessibles à tous, que tout nouveau permis soit attribué pour un taxi accessible aux personnes handicapées. Cependant, cette modification ne va pas encore assez loin dans la visée que nous venons d'exprimer. Conséquemment, nous demandons que, dans l'ensemble de l'industrie du taxi, le permis déjà détenu par un propriétaire de taxi dont le remplacement est exigé en fonction de l'âge, soit attribué pour l'exercice d'un taxi accessible aux personnes handicapées, incluant celles en fauteuil roulant.

La deuxième portion du 3<sup>e</sup> alinéa « *sauf si la Commission est d'avis que le nombre de taxis accessibles aux personnes handicapées est suffisant pour répondre aux besoins de ces personnes.* » questionne et, à cet égard, nous la mettons en lien immédiatement avec

l'énoncé de l'article 10.1 qui dit que : « *La Commission peut, par règlement, pour chaque agglomération qu'elle indique, fixer le nombre maximal de permis de propriétaire de taxi pouvant être délivrés selon les services qu'elle identifie et, le cas échéant, aux conditions qu'elle détermine. Ce nombre, selon son appréciation, doit tenir compte, pour chaque agglomération concernée, d'un équilibre entre la demande de services par taxi et la rentabilité des entreprises des titulaires de permis de propriétaire de taxi. Les conditions qu'elle détermine peuvent limiter les périodes de service, les clientèles transportées ou toute autre modalité d'exploitation.* » Nous souhaitons savoir de quelle manière sera mesuré l'équilibre entre la demande de services par taxi et la rentabilité des entreprises titulaires de permis de propriétaire de taxi. Il nous apparaît important de porter à votre attention les réalités suivantes que nous constatons dans les différentes régions du Québec et en raison desquelles les personnes handicapées expriment, à la fois, leur grand besoin d'utiliser un taxi accessible et leur désarroi face à l'offre et à la couverture de ce même service. En effet, le taxi accessible constitue un mode de transport très apprécié des personnes qui se déplacent en fauteuil roulant, parce qu'il représente la réponse à un besoin spontané de déplacement et qu'il a des caractéristiques d'universalité et de souplesse. D'autre part, nous devons souligner que le nombre de taxis au regard des besoins réels de ces utilisateurs est nettement insuffisant et ce, dans la plupart des régions du Québec, en raison principalement des contrats existant entre les organismes de transport adapté et les compagnies de taxi, rendant ainsi non disponibles la majorité des taxis adaptés pour répondre à des besoins ponctuels de la part des personnes handicapées. Nous rappelons également qu'à l'heure actuelle, il existe dans plusieurs régions du Québec une absence complète de disponibilité de services de taxi adapté durant la soirée et même la nuit, soit durant ces mêmes heures où les services de transport adapté sont, fréquemment, non disponibles.

6. La modification de l'article 32, par l'insertion, après le premier alinéa, du suivant : « *Malgré le premier alinéa, lorsqu'un intermédiaire en services de transport par taxi offre exclusivement des services de transport au moyen de taxis accessibles aux personnes handicapées, il peut desservir tout territoire déterminé par décret en vertu du premier alinéa.* », nous interroge en vertu des mêmes aspects que nous venons de préciser à l'article 10, dont les modifications nécessitent une clarification qui tienne compte des réalités que nous y avons évoquées.
  
7. L'insertion du contenu de l'article 34.1 qui stipule que : « *Le titulaire d'un permis d'intermédiaire en services de transport par taxi doit, au plus tard le cent-quatre-vingtième jour qui suit celui de la date d'émission de son permis, soumettre pour approbation à la Commission un règlement sur le comportement et l'éthique que doivent respecter les employés du titulaire ainsi que les propriétaires et les chauffeurs de taxi auxquels il fournit des services.* », nous amène des interrogations sur le bien-fondé de sa logique. En effet, il nous apparaît inquiétant de croire qu'il reviendrait à chaque intermédiaire d'élaborer le contenu d'un règlement sur le comportement et l'éthique, alors que tout au contraire, il nous semblerait sensé que tout intermédiaire en services de

transport par taxi qui se verrait octroyer un permis en tant que titulaire, s'engagerait du même coup à faire respecter, par ses employés ainsi que ceux des propriétaires et des chauffeurs de taxi auxquels il fournit des services, un Code d'éthique élaboré, entre autres par la Commission, et dans lequel seraient consignés les aspects touchant au comportement, aux attitudes, etc. Un Code de pratique existe déjà au Québec pour les organismes de transport adapté (OTA) et, très bientôt, il sera uniformisé pour l'ensemble des OTA du Québec. Notre organisme, l'ARUTAQ, a fait partie des organismes qui ont élaboré ce Code de pratique, en 2002 et, en tout temps, nous pourrions collaborer à l'élaboration d'un Code d'éthique pour les intermédiaires en taxi.

D'autre part, nous sommes d'avis qu'il serait fastidieux pour la Commission de devoir approuver une multitude de règlements régionaux susceptibles de ne pas contenir l'ensemble des éléments reliés à l'éthique, de manquer d'uniformité pour l'ensemble du Québec et de créer de grandes disparités, ne serait-ce que dans la définition de ce qu'est l'éthique. De façon générale, remettre aux intermédiaires la responsabilité d'élaborer leurs propres règlements serait perçu et reçu de la part de la clientèle comme un désengagement de la Commission.

Notre avis se confirme lorsque nous lisons le libellé de l'article 34.2, plus particulièrement à l'alinéa qui indique : « *Elle peut également suspendre ou révoquer le permis d'un intermédiaire en services de transport par taxi ou lui imposer des conditions pour le maintien de son permis dans l'un ou l'autre des cas suivants :*

1. *ses pratiques compromettent la sécurité des usagers ;*
3. *il fait défaut de respecter les dispositions d'un règlement pris en vertu de la présente loi, notamment celles relatives aux heures de service, à la cueillette et la conservation de renseignements, à l'adoption d'un règlement intérieur, au comportement et à l'éthique ou aux services aux personnes handicapées ; ».*

En effet, nous croyons que pour chacun des indicateurs mentionnés, par exemple, la « sécurité des usagers », le « comportement », « l'éthique » et les « services aux personnes handicapées », une définition claire doit en être faite en s'appuyant sur des besoins particuliers d'une clientèle diversifiée de personnes handicapées qui a recours à des services de transport par taxi.

Pour ce qui est de la « cueillette et la conservation de renseignements », et parce que les services que rend l'intermédiaire en taxi sont « publics » en vertu d'un permis qui l'autorise à desservir le « public », et que lors de ces services, des renseignements nominatifs sont recueillis, dont ceux relativement aux personnes handicapées qui requièrent un taxi adapté, nous recommandons à la Commission d'établir un règlement qui s'inspirera de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1), et qui obligera les intermédiaires à assurer la protection des renseignements personnels de la clientèle qui requiert leurs services. À l'heure actuelle, aucune réglementation n'existe sur ce sujet dans les services de transport, dont ceux par taxi, et de nombreuses plaintes d'usagers portent précisément sur des manquements à cet égard.

9. Dans un but de concordance avec notre suggestion faite à l'article 3.1 et pour les mêmes motifs, nous suggérons que l'article 67 utilise l'appellation de « personne morale à but non lucratif », au lieu de « *personne morale sans but lucratif* ».
15. Pour l'application des articles 34.1 et 34.2, nous recommandons que soient pris en considération nos éléments contenus au point 7 du présent document et qui traite précisément de ces deux articles.

**Aux membres de la Commission, nous recommandons l'ajout, à la *Loi concernant les services de transport par taxi*, d'un point qui n'a pas été traité dans le projet de loi 96 et qui n'est pas contenu dans la Loi actuelle.**

Ainsi, prenant appui sur l'article 1 de la Loi actuelle, qui stipule que : « *La présente loi établit les règles applicables au transport rémunéré de personnes par automobile et encadre plus particulièrement les services de transport par taxi, y compris ceux de limousine et de limousine de grand luxe, afin d'accroître la sécurité des usagers, d'améliorer la qualité des services offerts et d'établir certaines règles particulières applicables aux activités des intermédiaires en service de transport par taxi.* », et plus particulièrement concernant les éléments relatifs à un accroissement de la sécurité des usagers et de la qualité des services, nous déplorons le fait, qu'à l'heure actuelle, aucun règlement ni loi n'oblige les intermédiaires et les chauffeurs de taxi à s'enquérir d'une formation leur permettant d'acquérir des connaissances sur les besoins diversifiés et les particularités des personnes handicapées, et de développer des compétences afin d'assurer leur sécurité et d'améliorer la qualité des services.

À cet égard, nous portons à l'attention des membres de la Commission les aspects à améliorer déjà désignés dans l'*Étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle admise au transport adapté* (Mars 2006, Ministère des Transports du Québec, Direction du transport terrestre des personnes), ces services incluant le transport par taxi. Rappelons que parmi les répondants de cette étude se trouvaient les 93 Organismes de transport adapté (OTA) du Québec (incluant les 9 Sociétés de transport), de même que nos 22 organismes-membres que sont les Regroupements régionaux d'usagers du transport adapté (RUTA) et Comités régionaux d'usagers du transport adapté (CUTA). Voici ce que révèle cette étude concernant précisément le sujet de la formation des chauffeurs de taxi :

- Parmi les 93 Organismes de transport adapté (OTA): « *Près d'un OTA sur deux considère comme important d'intervenir sur le plan de la formation des chauffeurs de minibus et de taxi. Cette formation devrait permettre à ces derniers d'avoir, d'une part, une meilleure attitude à l'égard des personnes handicapées et, d'autre part, des connaissances leur permettant d'apporter l'assistance requise à ces personnes selon leurs limitations fonctionnelles.* » (page 27). Les OTA y soulignent également que « *la formation obligatoire des chauffeurs de taxi tarde à venir.* » (page 35).

- Selon nos organismes-membres, les RUTA et CUTA : « *La formation des chauffeurs de taxi et de minibus est importante, voire obligatoire. On déplore le fait que la formation est trop courte ou même que certains chauffeurs n'ont reçu aucune formation. Certains RUTA (Regroupement d'usagers du transport adapté) et CUTA (Comité d'usagers du transport adapté) mentionnent que les lacunes relatives à la formation sont plus manifestes chez les chauffeurs de taxi.*

*La formation des chauffeurs de taxi et de minibus doit couvrir différents points : connaissance des aides à la mobilité et de leur manipulation, attitude à l'égard des personnes handicapées sur le plan des relations humaines, connaissances des incapacités et de l'assistance à apporter à la clientèle en fonction des besoins spécifiques, connaissance du territoire et de la façon d'installer les ceintures de sécurité.*

*Les recommandations suivantes ont également été émises :*

- *Donner la formation aux répartiteurs et faire de la sensibilisation auprès de tout le personnel, y compris la direction, pour diminuer les préjugés à l'égard des personnes handicapées.*
- *Uniformiser la formation à l'échelle du Québec.*
- *Offrir une formation continue.*
- *Assurer la participation du MTQ dans la formation (ex. : financement, élaboration du cours).*
- *Voir à ce que les chauffeurs respectent l'espace vital des usagers et adoptent une éthique de confidentialité et de respect.*
- *S'assurer de la présence de personnes handicapées tout au long de la formation des formateurs pour favoriser les échanges. (page 40).*

Par ailleurs, précisons qu'à plusieurs reprises, lors de nos travaux à la *Table de concertation de l'industrie du transport par taxi* dont nous sommes membre, le Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi a réitéré l'importance que soit donnée une formation inhérente aux particularités de la clientèle des personnes handicapées aux titulaires de permis de taxi que ce comité représente.

Considérant tous les éléments qui précèdent, **nous recommandons l'ajout d'un alinéa au libellé de l'article 26**, dont le début se lit comme suit : « *Pour obtenir, maintenir ou renouveler un permis de chauffeur de taxi, une personne doit :* ». Voici donc le contenu de cet ajout :

- **Suivre une formation et réussir un examen portant sur les particularités des personnes handicapées et démontrant l'acquisition de connaissances et le développement de compétences, tant au niveau des attitudes et des comportements à l'égard de la clientèle, qu'aux aspects reliés à la sécurité et à la qualité des services.**

*Nous sommes à votre disposition pour toute autre information complémentaire et vous remercions de votre attention.*